

GUÍA PRÁCTICA SOBRE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

i(dh)eas

LITIGIO ESTRATÉGICO EN DERECHOS HUMANOS, A.C.



GUÍA PRÁCTICA
SOBRE
DERECHOS
DE LAS VÍCTIMAS


GUÍA PRÁCTICA SOBRE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Silvia Patricia Chica Rincoar
Jérémy Martial Renaux
Jorge Alan González Hernández

© **GUÍA PRÁCTICA
SOBRE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS**

Diciembre de 2018, Ciudad de México (Primera Edición)

i(dh)eas,
Litigio Estratégico en Derechos Humanos, A.C.
Tel: + (52) 55 6718 3063

 www.facebook.com/idheasdh/

 [@idheasdh](https://twitter.com/idheasdh)

info@idheas.org
www.idheas.org

AUTORES

Silvia Patricia Chica Rincoar
Jérémy Martial Renaux
Jorge Alan González Hernández

DIRECTOR:

Juan Carlos Gutiérrez Contreras

CORRECCIÓN DE ESTILO

Marcela Acle Tomasini

DISEÑO EDITORIAL:

Gabriela Monticelli

ILUSTRACIÓN:

Héctor Flores Carranco

Taller de Sueños / contacto.taller.ds@gmail.com

"La presente publicación ha sido posible gracias al apoyo financiero de NED National Endowment for Democracy y el Reino de los Países Bajos. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de I(dh)eas, Litigio Estratégico en Derechos Humanos, A.C. y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de NED National Endowment for Democracy y el Reino de los Países Bajos."



Reino de los Países Bajos



I(dh)eas, Litigio Estratégico en Derechos Humanos, con el apoyo de la embajada de los Países Bajos en México y de la *National Endowment for Democracy* (NED), y a través del proyecto "Derechos de las víctimas: del papel a la realidad", presenta la Guía Práctica sobre Derechos de las Víctimas cuyo fin es promover la Ley General de Víctimas y fomentar su apropiación por parte de las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.

AGRADECIMIENTOS

Durante una reunión celebrada el 25 de mayo de 2018 entre el personal de I(dh)eas, Litigio Estratégico en Derechos Humanos, A.C. y víctimas, se socializó una versión preliminar de esta Guía y se recibieron opiniones y propuestas que fueron incorporadas a la misma. Agradecemos el valioso apoyo de María Emma Mora del Colectivo Familias de Acapulco en Busca de sus Desaparecidos; Lidia Sagnitet del Colectivo Solecito de Veracruz; Sandra Luz Román del Colectivo Madres Igualtecas en Busca por sus Desaparecidos; Diana Gutiérrez, Italia Gutiérrez y Sacrisanta Mosso del Colectivo Uniendo Esperanzas; Nancy Rosete del Colectivo Deudos y Defensores por la Dignidad de Nuestros Desaparecidos; Ana Laura Curiel del Colectivo Alondras unidas en búsqueda y justicia de nuestros desaparecidos; María Guadalupe Aguilar del Colectivo Familias Unidas por Nuestros Desaparecidos, Jalisco (FUNDEJ); así como de Carmen Carranza y Carlos Moreno del colectivo Nos Hacen Falta.

ÍNDICE

Palabras del director	8
Introducción general sobre la Ley General de Víctimas	15
SECCIÓN I	
¿Quiénes son víctimas?	20
SECCIÓN II	
¿Cuáles son mis derechos como víctima?	26
SECCIÓN III	
¿Qué instituciones me pueden atender?	42
SECCIÓN IV	
Sistema Nacional de Atención a Víctimas	54
SECCIÓN V	
Obligaciones de los servidores públicos de acuerdo con la Ley General de Víctimas	62
SECCIÓN VI	
Inscripción en el Registro de Víctimas	68
SECCIÓN VII	
¿Cuáles son las medidas a las que puedo acceder?	82
Medidas de ayuda inmediata	83
Medidas en materia de asesoría jurídica	85

Medidas en materia de alojamiento y alimentación	88
Medidas en materia de traslado	89
Medidas de asistencia y atención	92
Medidas económicas y de desarrollo	94
Medidas de atención y asistencia en materia de procuración y administración de justicia	95
Medidas en materia de protección	96
Medidas de reparación integral	98
Medidas de compensación	98

ANEXO 1. Artículo 7 de la Ley General de Víctimas	108
ANEXO 2. Artículo 20 constitucional	113
ANEXO 3. Artículo 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales	115
ANEXO 4. Directorio de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, sede y delegaciones en las entidades federativas (fuero federal)	119
ANEXO 5. Directorio de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas (fuero común)	124
ANEXO 6. Directorio de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y de las Comisiones Estatales	127
ANEXO 7. ¿Cómo puedo ayudar a mejorar el Sistema de Atención a Víctimas en mi entidad federativa?	133

PALABRAS DEL DIRECTOR

Garantizar los derechos de las víctimas es fundamental para un país que busca la paz, rechaza la corrupción y pide justicia. Desde IDHEAS, en nuestro trabajo cotidiano de litigio de casos y acompañamiento permanente, hemos presenciado algunos avances puntuales y particularmente múltiples obstáculos para el efectivo goce de estos derechos. A seis años de que la Ley General de Víctimas se aprobó, el Estado mexicano sigue sin asumir su responsabilidad, tanto a nivel federal como en las entidades federativas.

Por una parte, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas CEAV, institución competente para la atención en el fuero federal, sigue marcada por la debilidad institucional y las limitaciones para proveer una eficiente protección, atención y reparación del daño. Aún más grave, por otra, es el incumplimiento de la Ley en las entidades federativas. A la fecha, diciembre de 2018, sólo 14 entidades han realizado una armonización integral de la Ley y otras 18 lo han hecho de forma parcial; en la mayoría de los casos los procesos se han realizado sin consulta y participación. Un ejemplo de ello es la Ciudad de México, cuya Ley fue aprobada en diciembre de 2017 por la Asamblea Legislativa, sin que hasta la fecha exista una Comisión que la implemente, dejando a miles de personas víctimas sin protección.

Cabe recordar que la Ley crea el Sistema Nacional de Atención a Víctimas cuya atribución, entre otras, es promover la coordinación y colaboración entre las instituciones. Si bien, la Ley establece que debe

reunirse cada seis meses, éste nunca se ha reunido desde su instalación el 15 de enero de 2014.

Por lo anterior y por muchas razones más que detallamos en este texto, consideramos imperativo exigir que la Ley se cumpla de manera plena y que sus instituciones funcionen. Para aportar a ello, elaboramos esta Guía Práctica sobre los Derechos de las Víctimas, la cual debe permitir un acercamiento pedagógico a su contenido, señalando sus artículos relevantes, entregando consejos y proponiendo acciones para su efectiva aplicación.

Como siempre, expresamos nuestro agradecimiento a las víctimas y sus familias, quienes constantemente nos aportan enseñanzas y nos dan ejemplo de compromiso. Nosotros continuaremos trabajando con responsabilidad, sumando esfuerzos con las diferentes personas y colectivos que caminan exigiendo al Estado: verdad, justicia y reparación.

Juan Carlos Gutiérrez Contreras
Director General

INTRODUCCIÓN GENERAL
SOBRE LA

LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

Aquí señor Presidente...

Vean bien nuestros rostros, busquen bien nuestros nombres, escuchen bien nuestras palabras, estamos una representación de víctimas inocentes.

¿Les parecemos bajas colaterales, números estadísticos?

El 1% de los muertos de cara a esa justicia que reclamamos, venimos hasta aquí en primer lugar a que reconozcan la deuda que el Estado Mexicano tiene con las víctimas, con sus familias y la sociedad entera,
(...) hemos venido... aquí a que nos haga justicia.

JAVIER SICILIA - México, el 8 de mayo de 2011

INFOGRAFÍA 1

Ley General de Víctimas

Título Primero: **DISPOSICIONES GENERALES**
Capítulo I Aplicación, objeto e interpretación.
Capítulo II Concepto, principios y definiciones



Título Segundo: **DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS**
Capítulo I Derechos en general. **Capítulo II** Derechos ayuda, asistencia y atención. **Capítulo III** Derechos de acceso a la justicia. **Capítulo IV** Derechos de las víctimas en el proceso penal. **Capítulo V** Derecho a la verdad. **Capítulo VI** Derecho a la reparación integral



Título Tercero: **MEDIDAS DE AYUDA, INMEDIATAS Y HUMANITARIAS**
Capítulo I Medidas de ayuda inmediata. **Capítulo II** Medidas en materia de alojamiento y alimentación. **Capítulo III** Medidas en materia de traslado. **Capítulo IV** Medidas en materia de protección. **Capítulo V** Medidas en materia de asesoría jurídica



Título Cuarto: **MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN**
Capítulo I Disposiciones generales. **Capítulo II** Medidas económicas y de desarrollo. **Capítulo III** Medidas de atención y asistencia en materia de justicia. **Capítulo IV** Medidas de atención y asistencia en materia de procuración y administración de justicia



Título Quinto: **MEDIDAS DE REPARACIÓN INTEGRAL**
Capítulo I Medidas de restitución. **Capítulo II** Medidas de rehabilitación. **Capítulo III** Medidas de compensación. **Capítulo IV** Medidas de satisfacción. **Capítulos V** Medidas de no repetición



INTRODUCCIÓN GENERAL SOBRE LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

Desde el año 2006, México vive una persistente situación de inseguridad pública y una expansión del crimen organizado que ha incrementado significativamente las violaciones a los derechos humanos, los delitos y las denuncias por la impunidad estructural en que estos hechos permanecen.

Frente a esta situación de violencia, las propias víctimas —sobre todo las del Estado y sus familiares (agrupados en el Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad)— se organizaron a partir del año 2011, junto con organizaciones de la sociedad civil, para impulsar acciones sociales, jurídicas y políticas, así como de resistencia civil no violenta con el propósito de presionar la elaboración y aprobación de una ley que pudiese servir de herramienta para convertir a las personas víctimas en sujetos de derechos, y con ello garantizar su debida protección y efectivo acceso a la justicia.

Como fruto de este esfuerzo, la Ley General de Víctimas¹ (LGV) entró en vigor el 9 de enero del 2013. Por su carácter de “Ley General” debe ser aplicable en todo el territorio nacional y por todas las entidades competentes para atender a las víctimas, tanto a nivel federal como a nivel estatal y municipal.

¹ Consultar la Ley General de Víctimas: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf

En esta Guía, te explicaremos de forma general quiénes son las personas que pueden ser consideradas víctimas (**sección 1**) y cuáles son sus derechos de acuerdo con la LGV y otros ordenamientos jurídicos nacionales (**sección 2**). Una vez que conozcas tus derechos como víctima, te detallaremos las instituciones que por Ley deben atenderte (**sección 3**), qué es el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (**sección 4**) y cuáles son las obligaciones de los servidores públicos (**sección 5**). Para hacer efectivo tus derechos, te mostraremos cómo inscribirte al Registro de Víctimas (**sección 6**) y cuáles son las medidas de ayuda, asistencia y reparación a las que en su momento podrías acceder (**sección 7**). Al final de la Guía incluimos varios anexos entre los que se ubica un directorio de las Comisiones de Atención a Víctimas. Finalmente, a lo largo del texto hallarás consejos que otras víctimas quisieron compartir contigo.

Atención

Si necesitas información o estás en una situación de extrema necesidad (o conoces a alguien en esta situación) te recomendamos comunicarte con el Centro de Atención Telefónica de la CEAV al **01-800-842-84-62** (interior de la República) o al **1000-2000** (Ciudad de México). O bien, puedes escribir al correo electrónico: **atención.integral@ceav.gob.mx**

La persona que te atenderá tiene la obligación de brindarte información clara, precisa y accesible para que puedas acceder rápidamente a las medidas de ayuda inmediata.



SECCIÓN 1

¿Quiénes son víctimas?

¿QUIÉNES SON VÍCTIMAS?

La Ley General de Víctimas busca reconocer y garantizar los derechos de las personas que han sido víctimas directas o indirectas de un delito o de violaciones a sus derechos humanos.

¿Qué es un delito?

Es un acto u omisión sancionado por las leyes penales. Suele ser cometido por particulares, por sí solos, o realizado conjuntamente con otros (como podría ser un grupo del crimen organizado). Algunos ejemplos son:

- ▶ **SECUESTRO:** Una mujer médica es secuestrada en una carretera estatal cuando se dirigía a prestar sus servicios a una comunidad con presencia del crimen organizado; han llamado a sus familiares y piden el pago de una suma de dinero para entregarla sin ningún daño.
- ▶ **LESIONES:** Durante una manifestación en la plaza pública, promovida por estudiantes de la universidad para defender el derecho a la educación, un alumno es agredido físicamente por un granadero, y ahora se encuentra recuperándose de sus heridas en un centro hospitalario.
- ▶ **VIOLACIÓN SEXUAL:** En el camino a su casa de vuelta del trabajo en una maquila, una mujer es víctima de violación sexual por un grupo de hombres encapuchados. No es la

primera vez que esto sucede en este municipio a mujeres con sus mismas características sociales.

¿Qué es una violación a los derechos humanos?

Una violación a los derechos humanos ocurre cuando servidores públicos o autoridades omiten proteger los derechos de las personas o cuando abusan del poder que tienen, vulnerando o negando dichos derechos. Asimismo, se considera violación a los derechos humanos cuando la afectación a los derechos la origina una persona particular que ejerce funciones o presta un servicio público.

Algunos ejemplos son:

- ▶ El homicidio de personas por parte de servidores públicos en el marco de operativos contra el crimen organizado, también denominado como “ejecución extrajudicial”.
- ▶ La violencia sexual contra las mujeres en lugares de reclusión por parte de servidores públicos.
- ▶ La tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas y degradantes, a los que una persona puede ser sometida por parte de servidores públicos en cualquier circunstancia; por ejemplo, policías.
- ▶ La desaparición de personas cometida por servidores públicos o por particulares con la autorización, el apoyo o la aquiescencia de servidores públicos.
- ▶ La persecución política, hostigamientos, intimidaciones y amenazas que puede sufrir una organización social o colectivo de personas por defender los derechos humanos.

¡Atención!

La LGV reconoce en igualdad de condiciones, tanto a las víctimas del delito como de violaciones de derechos humanos.

¿Cuáles son los tipos de víctimas de acuerdo con la Ley General?

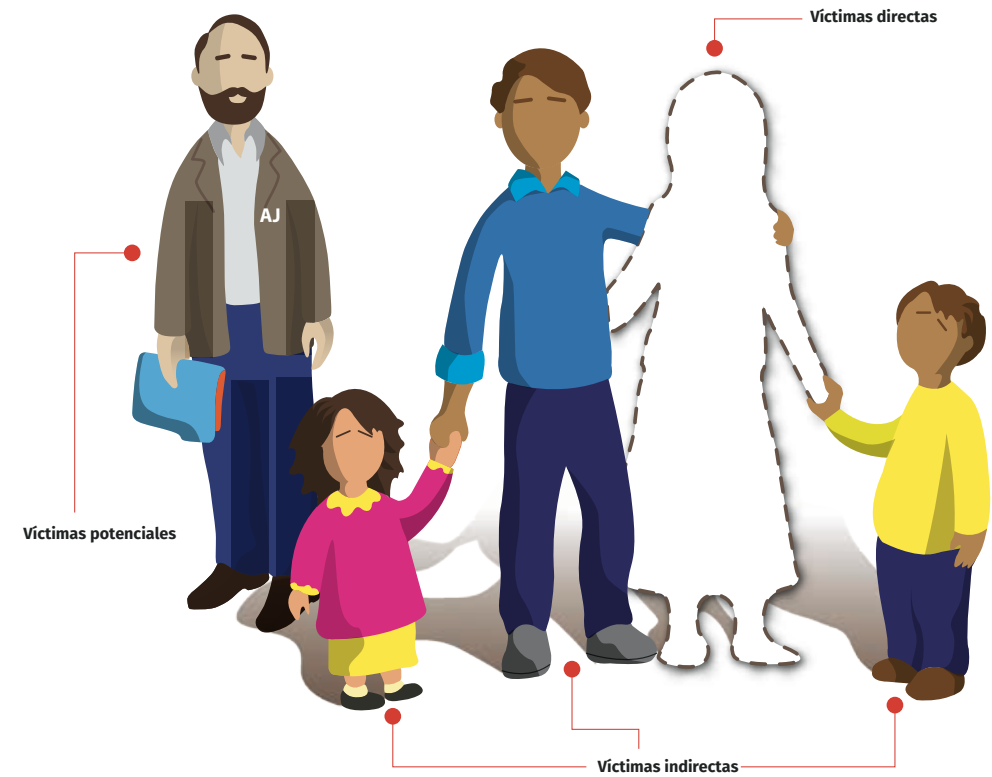
Existen tres tipos de víctimas de acuerdo con el artículo 4 de la LGV:

- ▶ **Víctima Directa.** Son víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Ejemplo: Personas desaparecidas, asesinadas, sometidas a tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, violencia sexual, persecución política, difamación, entre otras.

- ▶ **Víctima Indirecta.** Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.²

2 El artículo 4 del Reglamento señala al respecto que los familiares pueden ser: I. Quienes tengan parentesco por consanguinidad o afinidad, en la línea recta, ascendente y descendente,



Ejemplo: La pareja, las madres, los padres y los hijos de las víctimas directas.

sin limitación de grado; II. Quienes tengan parentesco por consanguinidad o afinidad en la línea transversal hasta el cuarto grado; III. El cónyuge, y IV. La concubina o concubinario o, en su caso, quienes estén sujetos al régimen de sociedad en convivencia u otras figuras jurídicas afines existentes, en términos de la legislación aplicable.

- ▶ **Víctima Potencial.** Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

Ejemplo: La organización social que acompaña el caso y recibe amenazas.

Todas las víctimas —directas, indirectas o potenciales— tienen los mismos derechos. La Ley General de Víctimas no solamente protege a las personas individuales, de igual forma reconoce como víctimas a los grupos, comunidades, colectivos y organizaciones sociales, que han sido afectados por delitos o violaciones a sus derechos y libertades. Por ejemplo, tiene la calidad de víctima como sujeto colectivo una comunidad que se opone a un megaproyecto dañino para el medio ambiente y que, a raíz de esta oposición, recibe presiones y amenazas.

SECCIÓN 2

¿Cuáles son mis derechos como víctima?

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO VÍCTIMA?

Esta Guía pretende explicarte de manera muy resumida y didáctica los derechos que te reconoce la Ley General de Víctimas y los procedimientos para exigir su cumplimiento por las instituciones públicas. Te recomendamos, si es posible, realizar una lectura de la propia Ley General y/o de la Ley de tu entidad federativa, así como de todos los documentos que puedas encontrar sobre este tema como complemento al contenido de esta Guía.

Asimismo, debes saber que todas las autoridades que te atienden, incluido el Ministerio Público a cargo de tu caso, tienen la obligación de informarte sobre tus derechos como víctima y brindarte toda la asesoría y orientación que necesitas.

En esta sección, te presentamos de forma general tus derechos como víctima. Más adelante, te explicaremos cuál es la institución a la que puedes acudir y cuáles son las medidas a las que podrás acceder una vez realizada tu inscripción en el Registro de Víctimas.

¿Para qué conocer mis derechos si las instituciones no los respetan?

Somos conscientes de que, a veces, las autoridades no hacen cumplir la Ley o no respetan los derechos de las víctimas. Sin embargo, un primer

paso es que tú los conozcas bien para poder exigir su cumplimiento. La Ley te protege, ¡es importante que la conozcas!

De acuerdo, entonces, ¿cuáles son mis derechos como víctima?

Si hay un artículo de la Ley General de Víctimas que debes conocer y recordar es el artículo 7, pues enumera todos los derechos que tienes como víctima (Ver anexo 1).

A continuación, te presentamos algunos de los derechos establecidos en la Ley General de Víctimas para que los conozcas mejor.

DERECHOS DE AYUDA, ASISTENCIA Y ATENCIÓN

(Artículo 8 de la LGV)

Si acabas de ser víctima de un delito o de una violación a tus derechos humanos, tienes derecho a que se te atienda y se garanticen tus necesidades inmediatas, siempre y cuando tengan relación con el hecho victimizante como, por ejemplo: en materia de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento temporal en condiciones dignas y seguras.

DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA (Artículo 10 de la LGV)

Tienes derecho a que el Estado investigue, juzgue y sancione a los responsables de los delitos o violación a derechos humanos cometidos en tu contra o en contra de tu familiar; así como debes tener acceso a recursos jurídicos que te protejan para evitar la repetición de las violaciones.

- ▶ Tienes derecho a una investigación pronta y efectiva que lleve a la identificación, captura, procesamiento y sanción de manera adecuada de todos los responsables que causaron a ti o a tus familiares, el daño.
- ▶ En la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos donde fuiste víctima, deberán permitirte acceder fácilmente a los mecanismos de justicia disponibles.
- ▶ Puedes tomar decisiones informadas y escoger las vías de acceso a la justicia o los mecanismos alternativos de justicia que mejor te parezcan.
- ▶ Puedes ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten tus intereses y el ejercicio de tus derechos como víctima.

DERECHOS EN EL PROCESO PENAL (Artículo 12 al 17 de la LGV)

La Ley reconoce un amplio catálogo de derechos para las víctimas en el proceso penal. La mayoría de ellos se enumeran en el artículo 12 de la LGV.

En el proceso penal tienes los siguientes derechos:

- ▶ A ser informada/o de manera clara, precisa y accesible de tus derechos por el Ministerio Público o la primera autoridad con la que tengas contacto.
- ▶ A que se te repare el daño en forma rápida, proporcional y justa.
- ▶ A coadyuvar (colaborar) con el Ministerio Público; a que te reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuentes, tanto en la investigación como en el proceso,

a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio como partes plenas.

- ▶ A ser asesorada y representada/o dentro de la investigación y el proceso por un Asesor Jurídico.
- ▶ Derecho a elegir libremente a tu representante legal.
- ▶ A impugnar ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento, con independencia de que se te haya reparado o no el daño.
- ▶ A comparecer en la fase de la investigación o al juicio y a que sean adoptadas medidas para minimizar las molestias causadas, proteger tu intimidad, identidad y otros datos personales.
- ▶ A que se garantice tu seguridad, así como la de tus familiares y la de los testigos en tu favor contra todo acto de amenaza, intimidación o represalia.
- ▶ A rendir o ampliar tus declaraciones sin ser identificada/o dentro de la audiencia, teniendo la obligación el juez de resguardar tus datos personales y, si lo solicitan, hacerlo por medios electrónicos.
- ▶ A obtener copia simple gratuita y de inmediato de las diligencias en las que intervengas.
- ▶ A solicitar medidas precautorias o cautelares para tu seguridad y protección, ofendidos y testigos de cargo, para la investigación y persecución de los probables responsables del delito y para el aseguramiento de bienes para la reparación del daño.

- ▶ A que se te informe sobre la realización de las audiencias donde se vaya a resolver sobre tus derechos y a estar presente en las mismas.
- ▶ A que se te notifique toda resolución que pueda afectar tus derechos y a impugnar dicha resolución.
- ▶ Si tu caso implica una grave violación a los derechos humanos, por ejemplo, ejecución extrajudicial, desaparición forzada o tortura, tienes derecho a solicitar la intervención de expertos independientes a fin de que colaboren con las autoridades competentes en la investigación de los hechos y la realización de peritajes. Las organizaciones de la sociedad civil o grupos de víctimas pueden solicitar que grupos de estos expertos revisen, informen y emitan recomendaciones para el acceso a la justicia y la verdad.

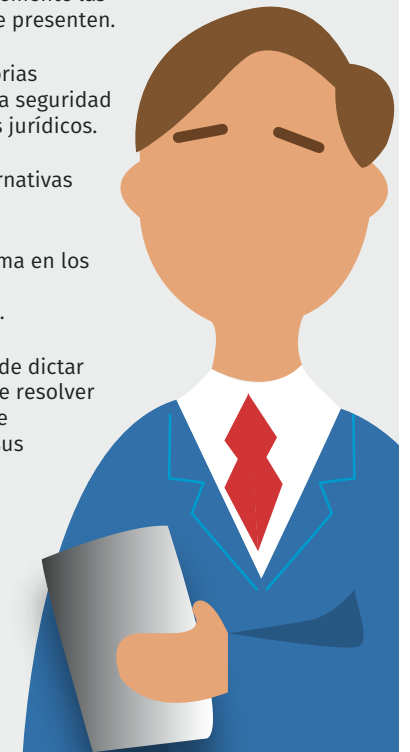
Además de los derechos reconocidos en la LGV, los derechos de las víctimas en el proceso penal también se establecen en la Constitución en su artículo 20, apartado C (Ver anexo 2) y en el Código Nacional de Procedimientos Penales en su artículo 109 (Ver anexo 3).

Todos estos derechos se deben considerar de manera complementaria, aplicando siempre el que mejor te proteja. A esto se le denomina “principio *pro persona*”.

TABLA 1

Obligaciones de los integrantes del Poder Judicial (Artículo 124 de la LGV)

- ▶ Garantizar los derechos de las víctimas.
- ▶ Dictar las medidas correctivas necesarias a fin de evitar que continúen las violaciones de derechos humanos o comisión de ciertos ilícitos.
- ▶ Imponer las sanciones disciplinarias pertinentes.
- ▶ Resolver expedita y diligentemente las solicitudes que ante ellos se presenten.
- ▶ Dictar las medidas precautorias necesarias para garantizar la seguridad de las víctimas, y sus bienes jurídicos.
- ▶ Garantizar las medidas alternativas de resolución de conflictos.
- ▶ Permitir participar a la víctima en los actos y procedimientos no jurisdiccionales que solicite.
- ▶ Escuchar a la víctima antes de dictar sentencia, así como antes de resolver cualquier acto o medida que repercuta o se vincule con sus derechos o intereses.



DERECHO A LA VERDAD (Artículo 16 a 25 de la LGV)

Es un derecho de toda sociedad y en especial de las víctimas, conocer las causas y consecuencias de la situación de violencia por la cual se generaron los daños. En otras palabras, tienes derecho a saber lo que ocurrió.

- ▶ Tienes derecho a conocer la verdad sobre los hechos ocurridos donde sufriste tú o tu familiar el delito o la violación de sus derechos. Esto incluye, por ejemplo, la identidad de los responsables, causas, hechos y circunstancias en los cuales se produjo, entre otros asuntos. Es un derecho imprescriptible; lo cual significa que, aunque transcurra el tiempo este derecho no se altera ni se pierde. Lo puedes exigir y reclamar, aunque hayan pasado muchos años.
- ▶ Si tu familiar está desaparecido/a, tienes derecho a conocer su destino o paradero.
- ▶ El Estado está obligado a realizar el esclarecimiento histórico de las violaciones de los derechos humanos y la recuperación de la memoria de lo sucedido; determinar la responsabilidad de las personas responsables y de las instituciones; abrir un debate sobre la verdad oficial que muchas veces encubre a los verdaderos responsables. En este proceso puedes y debes participar.
- ▶ Todas las investigaciones abiertas por el Estado deben garantizar los derechos de las víctimas y los testigos, asegurando su presencia y su declaración voluntaria.
- ▶ En el desarrollo del derecho a la verdad, tienes derecho a obtener documentos oficiales, expedientes y demás datos que el Estado o los responsables oculten.
- ▶ Si como consecuencia de la exigencia del derecho a la verdad recibes amenazas, puedes obtener protección y exigir que tu vida e integridad —si está en riesgo— sea resguardada.

- ▶ Las organizaciones de la sociedad civil también pueden participar, a través de la presentación de sus investigaciones e informes, de la búsqueda y construcción de la verdad y, para ello, el Estado debe dar las garantías necesarias.
- ▶ Los archivos relativos a las violaciones de los derechos humanos deben ser preservados y tú tienes derecho de consultarlos.

DERECHO A LA INFORMACIÓN (Artículo 7, 8 y 12 de la LGV)

Tener acceso a la información es sumamente importante, no solo para estar informada sobre tus derechos, sino para conocer el estado de la investigación de tu caso y participar de forma más activa en el proceso. De igual manera, te puede ayudar a detectar posibles omisiones o mala actuación de las autoridades, o deficiencias en las investigaciones y denunciarlas. La Ley General de Víctimas te reconoce los siguientes derechos:

- ▶ Solicitar y recibir información gratuita clara, precisa y accesible sobre tus derechos, las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la Ley General de Víctimas.
- ▶ Recibir de forma oportuna, rápida y efectiva todos los documentos que requieras para el ejercicio de tus derechos, entre estos, los relativos a tu identificación como credencial de elector o pasaporte, registros civiles y demás documentos que te permitan ejercer tus derechos.
- ▶ Obtener una copia gratuita de tu expediente y de las denuncias que interpones ante cualquier instancia.
- ▶ Obtener copia simple, gratuita y de inmediato de las diligencias en las que intervengas.

- ▶ Conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tengas un interés como víctima.
- ▶ Ser notificada sobre todas las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro de Víctimas y de medidas de ayuda, asistencia y reparación integral que se dicten a tu nombre.

DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

Este derecho es tan importante que en diversas partes de la LGV se reconoce y desarrolla.

- ▶ Puedes acudir y participar en escenarios de diálogo institucional.
- ▶ Tienes derecho a participar activamente en la búsqueda de la verdad de los hechos y en los mecanismos de acceso a la justicia que estén a tu disposición.
- ▶ Tienes derecho a expresar libremente tus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que estos, en su caso, sean considerados en las decisiones que puedan afectarte.
- ▶ Puedes trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos.
- ▶ Tienes derecho a participar en espacios colectivos donde se te proporcione el apoyo necesario, relacionándote con otras víctimas que pueden haber sufrido de manera similar.
- ▶ Tienes derecho a recibir capacitación, asistir a talleres y eventos en los que puedas denunciar tu caso y exigir justicia junto a otras víctimas.

¡Atención!

De acuerdo con el artículo 129 de la LGV, tus empleadores deben permitir que faltes a tu trabajo para asistir a las diligencias y los espacios donde se hacen efectivos tus derechos y garantías. Esto significa brindar los permisos necesarios, contribuyendo de esta manera a los procesos de restitución de derechos y reparación. Puedes referirte a este artículo para pedir autorización a tu empleador, a quien debes entregar la información que te solicite, por ejemplo, el oficio de la autoridad que te cita a comparecer.

DERECHO A LA PROTECCIÓN

Muchas víctimas de la violencia están en una situación de gran vulnerabilidad, en especial cuando levantan la voz y exigen verdad y justicia. Es por ello que la protección de las víctimas es una obligación del Estado que busca entregar las garantías suficientes para que no vuelvan a ser objeto de ningún delito, afectación o violación de sus derechos.

Si estás en una situación de riesgo, es conveniente saber que tienes derecho a:

- ▶ Que se te brinde protección y se salvaguarde tu vida y tu integridad corporal.
- ▶ La protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a tu dignidad y privacidad, con independencia de que te encuentres dentro de un procedimiento penal o de cualquier otra índole.
- ▶ La protección de tu intimidad contra injerencias ilegítimas; por ejemplo, la protección de tus datos personales para no ser objeto de intimidaciones o amenazas.

- ▶ Contar con medidas de protección eficaces cuando tu vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de tu condición de víctima y/o del ejercicio de tus derechos. Algunos ejemplos de medidas de protección son: botón de pánico, ronda de policía en tu comunidad, cámaras de seguridad...

DERECHO A LA REPARACIÓN INTEGRAL (Artículo 26 y 27 de la LGV)

Cuando se concluye que una persona ha sido víctima de un delito o de una violación a sus derechos humanos, el sistema de justicia debe ser capaz de reparar el daño realizado de forma integral. Sabemos que es probable que consideres que el daño que has sufrido nunca se podrá reparar. Sin embargo, desde un concepto jurídico, el Estado tiene la obligación de hacer todo lo posible para subsanar las afectaciones que sufres. Se habla de reparación “integral” porque se tiene que implementar una serie de medidas que comprenden la restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción, así como las medidas de no repetición. Las diferencias entre ellas son las siguientes:



▶ Restitución:

Las medidas de restitución buscan, como su nombre lo indica, restablecer la situación que existía antes de ocurrir los hechos para que las víctimas puedan retomar o reconstruir su proyecto de vida. Abarcan cualquier tipo de afectación generada: económica, moral, física, psicológica, etcétera. La restitución material comprende la devolución de bienes afectados con la comisión del delito; por ejemplo, tierras, propiedades e inmuebles, y en caso de no ser posible, realizar el pago monetario de su valor.

Ejemplo: Las víctimas de desplazamiento forzado pueden retornar a sus comunidades y ocupar su vivienda, ejerciendo sus derechos de propiedad.

▶ Rehabilitación:

Las medidas de rehabilitación tienen como finalidad que puedas restablecer tus condiciones físicas o psicosociales a través de tratamientos médicos y/o acompañamiento psicológico.



Ejemplo: La víctima que sufre un trauma psicológico a partir de los hechos violentos a los que fue expuesta ella o sus familiares, tiene derecho a que se le brinde un tratamiento psicológico adecuado a su padecimiento hasta que pueda superar dicha situación.



► **Compensación:**

Es la más conocida. Es una medida de carácter económico cuyo objetivo es contribuir al bienestar de la víctima, contrarrestando los efectos y consecuencias del daño, los prejuicios, las pérdidas y los gastos que ha tenido que sobrellevar durante o después del delito o la violación de sus derechos. Debes recordar que recibir una compensación económica es tu derecho como víctima y no excluye que tengas acceso a otras medidas de reparación que buscan brindarte mejores condiciones para afrontar el daño.

Ejemplo: Recibir por parte del Fondo de Reparación de la CEAV una suma de dinero como compensación económica.

► **Satisfacción:**

Las medidas de satisfacción persiguen mitigar el dolor, reconstruir la verdad sobre lo acontecido y divulgar la memoria histórica, así como dignificar la memoria de las víctimas. Estas medidas se construyen entre las víctimas, su comunidad y el Estado.

Ejemplo: La pintura de un mural en la plaza pública de tu pueblo, en memoria de las personas desaparecidas en una época determinada.



► **Medidas de no repetición:**

Son medidas que realiza el Estado para garantizarte a ti, a tus familiares y a la sociedad en general que los hechos ocurridos no vuelvan a repetirse.



Ejemplos: El control y la garantía de seguridad por parte de las autoridades de una zona que estaba en disputa por los grupos de delincuencia organizada; la puesta en marcha de una política de prevención de violencia contra las mujeres en territorios donde se han presentado casos de feminicidios de manera reiterada.

La implementación de estas medidas depende de cada caso y de las necesidades particulares de cada víctima.

¡Atención!

El Estado debe repararte de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva. El propósito es que puedas volver a la situación inicial que tenías antes de sufrir el daño y, si esto no es posible, que se mitiguen las consecuencias del daño sufrido. Las medidas de reparación no son excluyentes; por lo que te deben asignar todas aquellas que permitan que el daño sea reparado de manera integral según sea tu caso.

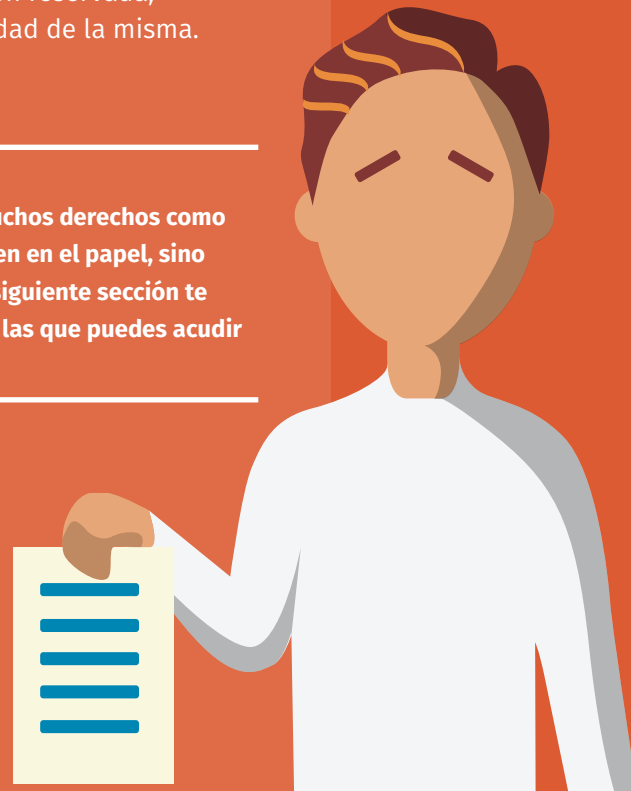
Tengo muchos derechos, pero me pregunto... ¿También tengo obligaciones como víctima?

Sí, además de reconocerte derechos, la Ley establece algunas obligaciones que debes respetar porque en caso contrario te podría perjudicar. Estas obligaciones son:

- ▶ Actuar de buena fe.
- ▶ Cooperar con las autoridades, siempre que no implique un riesgo para ti, tu familia o bienes jurídicos.
- ▶ Conservar los bienes objeto de aseguramiento cuando estos te hayan sido devueltos o puestos bajo tu custodia.
- ▶ Si la autoridad te lo solicita, y por el lapso que se determine necesario, no cremar el cuerpo de tu familiar que te hayan entregado.
- ▶ Cuando tengas acceso a información reservada, respetar y guardar la confidencialidad de la misma.

¡Atención!

Como observarás, la Ley te reconoce muchos derechos como víctima. Es primordial que no se queden en el papel, sino que se hagan realidad. Por ello, en la siguiente sección te explicamos cuáles son las instituciones a las que puedes acudir para exigirlos.



SECCIÓN 3





¿Qué instituciones me pueden atender?

¿QUÉ INSTITUCIONES ME PUEDEN ATENDER?

Como víctima tienes derecho a la protección, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, entre otros derechos. Ahora, te vamos a explicar cuáles son las instituciones públicas que están obligadas a atenderte. Aunque a veces parecen no funcionar muy bien, es importante acudir a ellas y exigir tus derechos, pues hemos observado que las mejoras que se dan en estos organismos se realizan a raíz de la presión ejercida por las víctimas y la sociedad civil.

¿Dónde me pueden atender?

Para responder a esta pregunta, debes identificar primero si tu caso es del fuero federal o del fuero común. En el siguiente cuadro encontrarás definido cómo se clasifica y asigna el fuero (la responsabilidad sobre el caso), así como quién y en dónde te deben atender.

 <p>SI SOY VÍCTIMA DE UN DELITO</p>	<p>FUERO FEDERAL</p> <p>Son las víctimas que sufrieron un daño a partir de un delito que está regulado por leyes federales; o bien el autor del delito es un servidor público federal.</p> <p><i>Ejemplos:</i> Víctima de desaparición forzada cometida por el Ejército mexicano, la Policía Federal, la Marina. Víctima de la delincuencia organizada (homicidio, secuestro, trata de personas, entre otros).</p>
 <p>SI SOY VÍCTIMA DE UNA VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>FUERO FEDERAL</p> <p>Son las víctimas que sufrieron un daño o cuyos derechos fueron afectados por parte de un servidor público federal, o por particulares que actúan con su consentimiento o bajo su omisión.</p> <p><i>Ejemplos:</i> Víctima de homicidio cometido por miembros de la Marina en el marco de un operativo conjunto. Periodista víctima de amenazas y señalamientos públicos por parte de la Policía Federal.</p> <p>FUERO COMÚN</p> <p>Son las víctimas que sufrieron un daño o cuyos derechos fueron afectados por parte de un servidor público estatal o municipal, o particulares que actúan con su consentimiento o bajo su omisión.</p> <p><i>Ejemplos:</i> Amenazas directas formuladas por el presidente o la policía municipal. Estudiante víctima de detención arbitraria, en el marco de una manifestación pública.</p>
 <p>¿QUÉ INSTITUCIÓN DEBE INVESTIGAR Y DAR SEGUIMIENTO A MI CASO?</p>	<p>FUERO FEDERAL</p> <p>Procuraduría General de la República (PGR).</p> <p>En una Unidad Especializada en Investigación como, por ejemplo: Delitos contra la Salud; Secuestros; Tráfico de Menores, Personas y Órganos; Delito de Tortura; Delitos para Personas Migrantes; Asalto y Robo de Vehículos; Atención a Asuntos Indígenas; entre otras.</p> <p>En una Fiscalía Especializada como, por ejemplo: Búsqueda de Personas Desaparecidas; Delitos de Violencia Contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA); Delitos Cometidos contra la Libertad de Expresión (FEADLE); entre otras.</p> <p>FUERO COMÚN</p> <p>Procuraduría/Fiscalía General de Justicia del estado o su oficina regional.</p> <p>Los nombres de las áreas dentro de las Procuradurías/Fiscalías en las entidades federativas varían. Lo importante es saber si tu caso se encuentra en la Procuraduría/Fiscalía de tu entidad federativa.</p>
 <p>¿QUIÉN ME DEBE ATENDER?</p>	<p>F. FED.</p> <p>Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (la sede en la Ciudad de México o su delegación si vives en una entidad federativa).</p> <p>F. COM.</p> <p>Comisión Estatal de Atención a Víctimas.</p>
 <p>¿DÓNDE ME DEBEN ATENDER?</p>	<p>F. FED.</p> <p>La sede de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se ubica en la Ciudad de México; sin embargo, cuenta con delegaciones en todas las entidades federativas del país. Puedes encontrar la dirección de la CEAV y sus delegaciones al final de esta Guía. Ver Anexo 4.</p> <p>F. COM.</p> <p>Al final de esta Guía puedes encontrar la dirección de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas en las entidades federativas. Ver Anexo 5.</p>

Ahora que sabes si tu caso es del fuero federal o del fuero común y cuál es la institución que debe atenderte, te presentamos sus funciones:

FUERO FEDERAL: La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

- ▶ La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) fue creada específicamente para garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas a nivel federal.

La sede de la CEAV está ubicada en la Ciudad de México; sin embargo, cuenta con delegaciones en todas las entidades federativas del país. Puedes encontrar la dirección de la CEAV y sus delegaciones al final de esta Guía, en el Anexo 4.

FUERO COMÚN: La Comisión Estatal de Atención a Víctimas

- ▶ Como fue señalado anteriormente, la LGV se aplica para el ámbito federal; no obstante, obligó a las entidades federativas del país a tener su propia Ley Estatal de Víctimas, así como su Comisión Estatal de Atención a Víctimas con asesoría jurídica y fondos propios para la atención de las víctimas en el fuero común.

Las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas en las entidades federativas tienen exactamente las mismas obligaciones y funciones que la CEAV en cuanto a la atención a las víctimas. La principal diferencia es que atienden a las víctimas del fuero común.

Al final de esta Guía puedes encontrar la dirección de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas en las entidades federativas (Ver anexo 5).

¡Aclaración!

Algunas entidades federativas aún no han cumplido con sus obligaciones, pues no han creado su Comisión Estatal de Atención a Víctimas, o la han creado, pero no cuentan con fondos suficientes para atender a las víctimas.

Hasta octubre de 2018, continúan sin Comisión Estatal de Atención a Víctimas las siguientes entidades federativas: Aguascalientes, Baja California, Chiapas, Ciudad de México, Guanajuato, Hidalgo, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Sinaloa y Sonora.

No existe una Comisión de Atención a Víctimas en mi estado, ¿con quién puedo acudir?

Si no existe una Comisión Estatal de Atención a Víctimas en tu entidad federativa puedes hacer lo siguiente:

1. Acudir directamente a la Secretaría de Gobierno de tu estado solicitando por escrito el apoyo que necesitas.
2. En caso de recibir una negativa por parte de la Secretaría de Gobierno (pedir la negativa por escrito), puedes acudir a la CEAV (en la sede o la delegación en tu entidad federativa). Está previsto en la LGV (artículo 88 bis) que la CEAV federal debe asumir su función subsidiaria cuando, por diferentes razones, no puedan atender eficientemente el caso en el ámbito local.

Aún no he denunciado, ¿qué puedo hacer?

La única autoridad que puede iniciar una carpeta de investigación (antes llamada “Averiguación previa”) es el Ministerio Público, mejor conocido como MP, organismo que depende de la Procuraduría General de la República (PGR) o de la Fiscalía General de Justicia del Estado.

INFOGRAFÍA 2

Obligaciones del Ministerio Público (Artículo 123 De La LGV)

Informar a la víctima, desde el momento en que se presente o comparezca ante él, sobre sus derechos.

Vigilar el cumplimiento de los deberes consagrados en esta Ley, en especial el deber legal de búsqueda e identificación de víctimas desaparecidas.

Solicitar el embargo precautorio de los bienes susceptibles de aplicarse a la reparación integral del daño sufrido por la víctima, así como el ejercicio de otros derechos.

Quando se entregue a la víctima el cuerpo o restos humanos del familiar o personas cercanas, y no haya causado ejecutoria, le deberán informar que pesa sobre ella el **deber de no someter los mismos a cremación.**

Solicitar la **reparación del daño** de acuerdo con los criterios señalados en esta Ley.

Solicitar las **medidas cautelares o de protección** necesarias para la protección de la víctima, sus familiares y/o sus bienes, cuando sea necesario.

Denunciar es un derecho que te reconoce la Constitución Mexicana, la Ley General de Víctimas, y el Código Nacional de Procedimientos Penales, por lo que las autoridades no pueden poner ningún obstáculo para que levantes tu denuncia.

Algunos ejemplos de prácticas que son **prohibidas** y que puedes denunciar si las observas son:

INFOGRAFÍA 3

Malas prácticas



esperar 72 horas...

Se presenta la madre de un joven desaparecido para levantar una denuncia y el MP le pide esperar 72 horas ante de realizar la denuncia.



el MP se niega a recibirla...

Una mujer víctima de violencia doméstica quiere poner una denuncia en contra de su esposo, pero el MP se niega a recibirla.



“se fue con el novio”

Se presenta la familia de una mujer desaparecida y el MP les dice que no es necesario poner la denuncia porque lo más seguro es que “se fue con el novio”.



...para evitar otro problema...

Una persona víctima de una extorsión quiere presentar la denuncia, pero el MP le responde que es mejor no interponer la denuncia para evitar cualquier otro problema.

¡Atención!

Denunciar el delito del que fuiste víctima, o la violación de tus derechos humanos, es tu derecho. El MP tiene la obligación de escucharte, levantar un acta y entregarte una copia. Si se formaliza la denuncia, se te asignará un número de carpeta de investigación.

A los pocos días de denunciar, el MP puede tomar la decisión de no investigar al determinar que no existen elementos para considerarlo como posible delito. A esta decisión le llaman “abstención de investigación”. En dicho caso, el MP tiene la obligación de notificarte por escrito de esta decisión. Si no estás de acuerdo, puedes inconformarte ante un “Juez de Control”. Los Jueces de Control se localizan físicamente en los juzgados penales del estado o del poder judicial de la federación si es un caso del fuero federal.

Una vez formalizada la denuncia es importante que de aquí en adelante te prepares para llevar documentación y asistir a diferentes reuniones con funcionarios públicos. A continuación, te presentamos varios consejos que otras víctimas han reunido a partir de su experiencia y que quieren compartir contigo:

1. Una de las acciones que te permitirá tener un acceso oportuno y exigir una atención eficiente por parte del Estado, es llevar tu propio expediente personal, completo y en orden cronológico, con todos los documentos y diligencias del caso. Para ello, cualquier solicitud que se realice ante las autoridades debe:
 - ▶ Ser por escrito o que conste en el expediente de manera formal.
 - ▶ Tener acuse y sello de recibido.

- ▶ Verificar que se realice la entrega del documento ante la oficialía de partes; es decir, en la dependencia que tiene la competencia de recibir los documentos en la institución.
- ▶ De ser posible lleva una unidad de memoria (USB) con todos los documentos del caso.
- ▶ Cuando aportes información (por escrito, videos, USB, CD) o cualquier objeto o prueba dentro del proceso, asegúrate de que el Ministerio Público dé fe y descripción de lo que le estás entregando por escrito y quédate con una copia de este documento.

Además de lo anterior, es necesario que pidas copia de todos los documentos que hacen parte del expediente oficial para organizarlos en un expediente propio de forma cronológica. Debes llevar una agenda de las reuniones, entrevistas y diligencias ante las autoridades; te servirá para acudir a tiempo, tener una buena programación y luego ordenar los documentos.

2. En cualquier reunión con funcionarios públicos asegúrate de tener sus nombres completos, los cargos que ocupan, los teléfonos con número de extensión y los correos electrónicos. Para esto puedes llevar un formato de asistencia a la reunión y solicitarles que lo diligencien, firmen y te lo entreguen.

No olvides llevar tus peticiones por escrito, así como una lista con todas tus preguntas y dudas. Durante la reunión cerciórate de que no se te pase plantear ninguna.

3. Conocer los derechos de las víctimas, los trámites y diligencias es un factor de éxito. Pide siempre a las autoridades que te los expliquen. En todo momento asume una actitud de exigencia de tus derechos.

4. Recuerda que es responsabilidad del funcionario tramitar y gestionar. Por lo tanto es el funcionario quien debe solicitar, escribir, revisar, demandar y exigir los documentos.
5. Siempre pide y exige tener copia de los documentos. La falta de recursos como papelería, tinta, fotocopadoras o impresoras no debe ser un impedimento para que te las entreguen.

¡No quiero denunciar ante la Fiscalía! ¿Qué puedo hacer?

Algunas víctimas no quieren denunciar por miedo y/o porque consideran que realizar la denuncia puede ponerlas en riesgo.

Primero debes saber que, si tu vida o integridad física tuya o de tu familia está en riesgo por el hecho de denunciar, lo puedes señalar al MP, ya que tiene la obligación legal de emitir medidas para tu protección.

Si no quieres denunciar porque no confías en la Fiscalía local ya que, por ejemplo, son responsables de los hechos que te afectaron o crees que están coludidos con el crimen organizado, te recomendamos acudir a la Procuraduría General de la República (PGR), la Comisión de Derechos Humanos del estado o la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) para presentar una queja. Es importante que por lo menos una institución esté informada de tu situación. Si no existe una denuncia del caso, es como si este no hubiera sucedido. En el Anexo 6 puedes encontrar el directorio con los datos de contacto de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y de las Comisiones de Derechos Humanos.

Al finalizar esta sección puedes distinguir si tu caso es del fuero común o del fuero federal y a cuál institución de atención a víctimas tienes que acudir. Debes saber que denunciar es tu derecho, y te invitamos a hacerlo ante una autoridad.

TABLA 2

Obligaciones de los funcionarios de organismos públicos de protección de derechos humanos Comisiones de Derechos Humanos (Artículo 126 de la LGV)

- ▶ Recibir las quejas por presuntas violaciones a derechos humanos.
- ▶ Investigar las presuntas violaciones a derechos humanos.
- ▶ Respetar, en el marco de sus investigaciones, los protocolos internacionales para documentación de casos de presuntas violaciones de derechos humanos.
- ▶ Solicitar medidas cautelares necesarias para garantizar la seguridad de las víctimas, familiares o bienes jurídicos.
- ▶ Dar seguimiento a las solicitudes que plantee ante la autoridad ejecutiva o judicial.
- ▶ Recomendar las reparaciones a favor de las víctimas de violaciones a los derechos humanos.



SECCIÓN 4

Sistema Nacional de Atención a Víctimas

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

A partir de la Ley General de Víctimas se crean instituciones especiales para la atención a las víctimas:

- ▶ La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (**CEAV**) a nivel federal.
- ▶ Las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas en las entidades federativas.

Entre otras funciones y facultades³, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y la Comisión Estatal de Atención a Víctimas tienen a su cargo el funcionamiento de los siguientes mecanismos:

³ Si quieres conocer todas las funciones y facultades de la CEAV puedes consultar el artículo 88 de la LGV.

INFOGRAFÍA 4

Funciones de la CEAV y de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas



1. Registro de víctimas

Es un procedimiento para la inscripción de la víctima en un registro para que se le reconozca como tal. Al finalizar la inscripción, se le otorga un número de registro que le permite acceder a una serie de medidas de apoyo previstas en la Ley. En el caso de la CEAV, este registro se llama "Registro Nacional de Víctimas" (RENAVI) y a nivel estatal se llama "Registro Estatal de Atención a Víctimas".

2. Asesoría jurídica

Es el área de la Comisión responsable de coordinar el servicio de representación y asesoría jurídica a las víctimas en todos los trámites legales (penal, civil, laboral, familiar, administrativa) que ésta requiera. En el caso de la CEAV, esta área se llama "Asesoría Jurídica Federal" (AJF). A nivel estatal el nombre del área puede ser "Asesoría Jurídica" o "Defensoría Especializada para Víctimas".



3. Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI)

Es un fondo público utilizado para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral para las víctimas. La CEAV tiene su fondo y las Comisiones Estatales también deben contar con él.

¿No existe todo esto en mi estado! ¿Qué puedo hacer?

Algunas entidades federativas aún no han creado su Comisión Estatal de Atención a Víctimas. A veces existe una Comisión de Atención a Víctimas, pero no cuenta con Fondo Estatal, ni ha creado su Registro Estatal de Víctimas y/o su Asesoría Jurídica para atender a las víctimas.

En todos estos casos es primordial que las víctimas, los colectivos, las organizaciones civiles, los expertos y los medios de comunicación se organicen y exijan a las autoridades estatales cumplir con sus obligaciones. En el anexo 7 encontrarás algunas ideas de acciones que puedes realizar a nivel personal, o como parte de una organización/colectivo para fomentar una mejor implementación de la Ley General de Víctimas en tu entidad federativa.

¿Sólo las Comisiones de Atención a Víctimas deben brindar apoyo a las víctimas?

Si bien existen las Comisiones de Atención a Víctimas, cuya responsabilidad es considerable, es fundamental que sepas que todas las autoridades a nivel federal, estatal y municipal, de acuerdo con sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de tus derechos como víctima. Por ejemplo, el artículo 119 establece obligaciones para los municipios, por lo que podrías exigirle a tu presidente municipal impulsar acciones para apoyar a las víctimas.

¡Atención!

¡La atención a las víctimas no es exclusiva de las Comisiones de Atención a Víctimas!

¿Qué otras instituciones están obligadas por esta Ley?

Algunas instituciones obligadas por la Ley General de Víctimas son:

- ▶ Procuración e impartición de justicia: Procuraduría General de la República (PGR); Procuradurías y Fiscalías de los estados; instituciones policiales; tribunales; Comisiones de Derechos Humanos.
- ▶ Sector salud: Secretaría de Salud y hospitales públicos a nivel federal, estatal y municipal; Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS).
- ▶ Sector educación: Secretaría de Educación Pública (SEP), Secretaría de Educación de los estados y escuelas que dependen de ella.
- ▶ Desarrollo Social: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), tanto estatales como municipales.

Todas las autoridades señaladas anteriormente tienen la obligación de coordinarse para atender a las víctimas. Una autoridad que debería protegerte y orientarte es el policía.

INFOGRAFÍA 5

Obligaciones de las policías (Artículo 127 de la LGV)



Son muchas instituciones las que atienden a las víctimas, ¿quién se encarga de asegurar su coordinación?

¡Excelente pregunta! La coordinación depende del Sistema Nacional de Atención a Víctimas.

Dado el número de instituciones que atienden a las víctimas y la relevancia del tema para nuestra sociedad, con la Ley General de Víctimas se creó un **Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV)**, conformado por diversas instituciones. Su tarea fundamental es la de impulsar en la sociedad mexicana una cultura de respeto a las víctimas y a sus derechos. Cada entidad federativa tiene la obligación de crear su Sistema Estatal de Atención a Víctimas.

SECCIÓN 5

**Obligaciones
de los servidores
públicos de
acuerdo
con la Ley General
de Víctimas**

OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE ACUERDO CON LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

La Ley General de Víctimas no solamente reconoce tus derechos como víctima; de igual forma establece obligaciones para todos los servidores públicos del país, a nivel federal, estatal y municipal.

Como lo hemos señalado en la sección anterior, todas las instituciones que atienden a las víctimas tanto a nivel federal como estatal y municipal, deben promover, respetar, proteger y garantizar sus derechos. Por ello, todos los servidores públicos del país tienen obligaciones desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima (artículo 120 de la Ley).

Además de definir obligaciones generales para los servidores públicos, la LGV establece obligaciones específicas para el Ministerio Público, los integrantes del poder judicial, el Asesor Jurídico de las Víctimas, los funcionarios de organismos públicos de los derechos humanos (Comisiones de Derechos Humanos) y los policías.

TABLA 3

Obligaciones de los servidores públicos (Artículo 120-121 y 122 de la Ley)

- ▶ Identificarse oficialmente ante la víctima.
- ▶ Garantizar que se respeten y apliquen las normas e instrumentos internacionales de derechos humanos.
- ▶ Tratar a la víctima con humanidad y respeto a su dignidad y sus derechos humanos.
- ▶ Brindar una reparación que no genere un nuevo daño, violación, o amenaza a la seguridad y los intereses de la víctima.
- ▶ Brindar a la víctima orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos, garantías y recursos.
- ▶ Entregar en forma oportuna, rápida y efectiva, todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos.
- ▶ No obstaculizar ni condicionar el acceso de la víctima a la justicia y la verdad.
- ▶ Presentar ante el Ministerio Público, o en su caso, ante los organismos públicos de derechos humanos, las denuncias y quejas que en cumplimiento de esta Ley reciban.
- ▶ Ingresar a la víctima al Registro Nacional de Víctimas, cuando así lo imponga su competencia.
- ▶ Realizar de oficio las acciones tendientes a la búsqueda de personas desaparecidas, extraviadas, ausentes o no localizadas.
- ▶ Adoptar o solicitar a la autoridad competente, de forma inmediata y específica, las medidas necesarias para lograr que cese la violación de derechos humanos denunciada o evidenciada.
- ▶ Abstenerse de solicitar o recibir por parte de las víctimas o sus representantes, gratificaciones monetarias o en especie, dádivas, favores o ventajas de cualquier índole.



¡Atención!

Como víctima es imprescindible que conozcas tus derechos, pero también las obligaciones de las autoridades. Así podrás detectar cuándo un funcionario público está incumpliendo con la Ley y denunciarlo.

¿Qué pasa si un servidor público no cumple con sus obligaciones?

La Ley General de Víctimas contempla sanciones para los servidores públicos que incumplen con sus obligaciones por su acción u omisión; es decir, sobre lo que hacen o dejan de hacer.

“El incumplimiento de los deberes aquí señalados en esta Ley por los servidores públicos, será sancionado con la responsabilidad administrativa o penal correspondiente”. Artículo 120, inciso XX – LGV

¿Cómo puedo denunciar a un servidor público que incumple con sus obligaciones?

Si bien, este procedimiento depende de la institución a la cual esté adscrita el servidor público, en general se realizan los siguientes pasos:

- ▶ Solicitar que te atienda el superior jerárquico y manifestarle el problema.

- ▶ Interponer una queja por escrito ante el Órgano Interno de Control (OIC) de la institución a la que acudes. Todas las instituciones de gobierno tienen un OIC para poner una denuncia en contra de un servidor público. A veces este mecanismo se denomina “visitaduría” en las Fiscalías.
- ▶ Interponer una queja por escrito ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Como complemento a las acciones anteriores, también puedes hacer pública la situación a través de una denuncia en los medios de comunicación, o en el marco de acciones pacíficas de manifestación.

¡Atención!

Cuando observas una conducta indebida cometida por algún servidor público de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, puedes redactar un documento para explicar lo sucedido y dirigirlo al área de quejas del Órgano Interno de Control.

El Órgano Interno de Control de la CEAV está ubicado en: Blvd. Adolfo López Mateos 101, Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P.01090, Ciudad De México.

Algunas de las sanciones más conocidas son la suspensión o destitución del empleo, cargo o comisión, así como la inhabilitación temporal para desempeñar empleos en el servicio público.

TIP: Si detectas que otras víctimas (por ejemplo, integrantes del colectivo al que perteneces) padecen un mal trato o conducta indebida por el mismo funcionario público, te recomendamos unirte con ellas y presentar de manera colectiva una queja ante el OIC.



Al terminar esta sección y revisar el Anexo 1, debes conocer cuáles son las obligaciones de los servidores públicos y los mecanismos a los que puedes acudir si un servidor público no cumple con las mismas.

SECCIÓN 6

Inscripción en el Registro de Víctimas

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE VÍCTIMAS

El Registro de Víctimas (RENAVI o Registro Estatal) es el mecanismo oficial para el ingreso y registro de las víctimas de delito y de violaciones a los derechos humanos.

¿Es importante registrarme?

¡Sí!, porque una vez inscrita/o en el Registro de Víctimas podrás acceder a las medidas de asistencia y atención previstas en la Ley. En la siguiente sección te explicamos cuáles son.

¿Cómo puedo demostrar que soy víctima?

Una autoridad debe confirmar que efectivamente fuiste víctima directa o indirecta de un delito o una violación a los derechos humanos. Es necesario destacar que será muy difícil inscribirte al RENAVI/Registro Estatal si no has denunciado los hechos o presentado una queja ante la autoridad competente.

Como te explicamos en la sección anterior, la única autoridad que puede iniciar una carpeta de investigación es el Ministerio Público, mejor conocido como MP, organismo que depende de la Procuraduría General de la República (PGR) o la Fiscalía General de Justicia del estado (Procuraduría de Justicia en la Ciudad de México). ¡Denunciar es tu

derecho! Si no quieres denunciar ante la Procuraduría/Fiscalía, te recomendamos acudir a la Comisión de Derechos Humanos más cercana.

¿Tengo que pagar mi inscripción al Registro?

¡No, el Registro es totalmente gratuito! Recuerda que ninguna autoridad te puede cobrar por realizar un trámite, a esto le denominamos principio de gratuidad.

“Las solicitudes de ingreso se realizarán en forma totalmente gratuita, ante la Comisión Ejecutiva y sus correlativos de las entidades federativas”. Artículo 98 – LGV

¿Dónde puedo realizar mi inscripción?

- ▶ **Fuero federal:** Si tu caso es del fuero federal debes acudir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) para realizar tu registro. La sede de la CEAV se ubica en la Ciudad de México, pero además tiene una delegación en todos los estados del país.
- ▶ **Fuero común:** Si tu caso es del fuero común debes realizar tu inscripción en la Comisión Estatal de Atención a Víctimas de tu entidad federativa.

Como se ha dicho, al final de esta Guía puedes encontrar un directorio con el teléfono y dirección de las Comisiones de Atención a Víctimas.

Además de la Comisión de Atención a Víctimas, ¿otras autoridades pueden ayudarme con la inscripción?

De acuerdo con la Ley General de Víctimas (artículo 107), cualquier autoridad que tenga contacto contigo está obligada a recibir tu solicitud de registro, lo cual incluye a:

- ▶ Ministerio Público
- ▶ Defensores públicos
- ▶ Comisiones de Derechos Humanos

Si no están disponibles o se niegan a recibir tu declaración, puedes realizar tu solicitud en instituciones de salud y educación (públicas o privadas), Institutos de Mujeres, Albergues, Defensoría Pública. Las y los mexicanos en el exterior pueden realizar la solicitud ante la embajada o el consulado.

Desafortunadamente, muchas autoridades aún desconocen la Ley General de Víctimas y sus obligaciones, por ello te recomendamos acudir directamente a la CEAJ o a la Comisión Estatal.

¡Atención!

¡Recuerda que tu inscripción al Registro es gratuita!

Yo no puedo ir, ¿alguien puede realizar la solicitud de registro por mí?

¡En principio sí! La Ley prevé que un representante legal, un familiar tuyo o una persona de tu confianza puedan realizar la solicitud de ingreso por ti. Sin embargo, y si te es posible, te recomendamos realizar el trámite de manera personal y directa.

Las víctimas que nos ayudaron a diseñar esta Guía te invitan a que tomes la decisión de involucrarte, no solo frente al Registro, sino en todos los trámites que siguen en adelante. Al respecto ellas te aconsejan:

1. Exige un trato digno y amable. No te conformes con obtener información, pide asesoría y ayuda siempre que no tengas claro un procedimiento.
2. No estás sola o solo. Participa, conversa y únete con otras víctimas que están en tu misma situación; por ejemplo, los colectivos de familiares de personas desaparecidas.
3. Cuando te integres a un colectivo pide que te acompañe algún integrante que tenga más experiencia y que te brinde acompañamiento para la realización de los trámites.
4. Si eres familiar de una persona desaparecida, te recomendamos llevar la fotografía más reciente y todos los datos de tu familiar a todas las reuniones y diligencias, pues en muchas dependencias pueden volver a pedirte los.
5. Si dispones de un equipo de grabación de audio o de imagen te sugerimos grabar tus reuniones pidiendo permiso para hacerlo al comienzo de las juntas con los servidores públicos.

6. Intenta asistir a las reuniones, juntas o diligencias acompañado/a de algún familiar, amigo o amiga, también de otra víctima, especialmente cuando acudas al Ministerio Público.

¿Qué documentos son válidos para demostrar que soy víctima y para mi inscripción al Registro?

- ▶ **“Constancia de calidad de víctima”** emitida por el agente de la Procuraduría/Fiscalía a cargo de tu caso. En ocasiones, es muy fácil para el agente del Ministerio Público acreditar el daño sufrido por la víctima; por ejemplo, en el caso de los familiares de personas desaparecidas o asesinadas. La constancia se puede entregar a la víctima o directamente a la Comisión de Atención a Víctimas. Si el funcionario público no te quiere entregar tu constancia de víctima, pídele que te notifique su negativa por escrito justificando su decisión.
- ▶ **Oficio** entregado por el juzgador en materia de amparo, civil o familiar que tenga los elementos para acreditar que eres víctima.
- ▶ **Acuerdo del juzgador** penal que tiene conocimiento de la causa en el que reconoce tu calidad de víctima.
- ▶ **Sentencia ejecutoria** emitida por el juzgador penal.
- ▶ **Recomendación** emitida por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o la Comisión Estatal de Derechos Humanos en la que acredita que efectivamente fuiste víctima de una violación a los derechos humanos.
- ▶ **Resolución/sentencia** emitida por un organismo internacional de protección de derechos humanos a los que México le reconozca competencia; por ejemplo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos o el Comité de Derechos Hu-

manos de las Naciones Unidas. Lo anterior de acuerdo con el artículo 110 de la Ley General.

¿Qué documentos tendré que completar?

El día de la cita podrás acudir a las instalaciones de la Comisión acompañada/o de un familiar o de una persona de confianza, si así lo deseas. En todo caso, te reiteramos que es conveniente realizar el trámite de manera personal y directa.

Como parte del proceso de inscripción al Registro se tendrá que rellenar el **Formato Único de Declaración (FUD⁴)**. Lo puedes completar tú directamente o pedir el apoyo del personal de la Comisión para hacerlo. En el FUD se debe brindar información como:

- ▶ Datos de la persona que realiza la solicitud (tus datos o los de la persona que completa el documento). Por cuestiones de seguridad tienes el derecho a pedir que tus datos personales no se hagan públicos;
- ▶ Relación con la víctima directa (aplica, por ejemplo, si eres familiar de una persona desaparecida o víctima de un homicidio);
- ▶ Información sobre los hechos (hora, lugar, relato);
- ▶ Información sobre las autoridades que han conocido los hechos (Fiscalía, Tribunal, Comisión de Derechos Humanos, organismo internacional);

⁴ Consultar en: <https://www.gob.mx/ceav/acciones-y-programas/formato-unico-de-declaracion-88647>.

- ▶ Firma (las personas que no saben escribir pueden imprimir sus huellas dactilares).

RECOMENDACIÓN. Si consideras que el proceso de recolección de datos para el relleno del FUD es revictimizante, puedes pedir un cambio de funcionario.

¡Atención!

Debes presentar siempre información verídica y fidedigna sobre los hechos, así como facilitar toda la documentación que dispongas para comprobar lo sucedido. Es primordial que durante los 10 días hábiles siguientes a la solicitud de incorporación al Registro, tú, tus familiares o un representante, estén disponibles para resolver cualquier solicitud de información de la CEAV en el proceso de validación.

Es obligación de la institución que recibe tu solicitud, según el artículo 100 de la LGV:

- ▶ Garantizar que seas atendida/o de manera preferencial y orientada de forma digna y respetuosa.
- ▶ Orientarte sobre el trámite.
- ▶ Entregarte una copia o recibo o constancia de tu solicitud de registro.

No hay Comisión Estatal en mi estado, ¿qué puedo hacer?

Desafortunadamente, varias entidades federativas del país aún no cuentan con una Comisión Estatal, pero sí con una Delegación de la CEAV federal. Por excepción, la CEAV debe registrar a las víctimas del orden local cuando en el lugar de la comisión del delito o de la violación de derechos humanos no se cuente con una Comisión de Víctimas o un fondo respectivo para su atención (artículos 96 y 88 Bis de la Ley General). Al final de esta Guía encontrarás un directorio con los datos de contacto de la delegación de la CEAV en tu entidad a la cual te puedes dirigir.

¿Cuáles son las obligaciones de las autoridades en el proceso de registro?

Puedes encontrar estas obligaciones en el artículo 100 de la LGV. Algunas de ellas son:

- ▶ Orientarte de forma digna y respetuosa. Atender de manera preferencial a mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad, asegurando que sus servicios e instalaciones sean de fácil acceso y uso para estas personas.
- ▶ Gestionar correctamente, en su totalidad y de manera legible, el Formato Único de Declaración (FUD).
- ▶ Contar con los medios tecnológicos y administrativos para tomar tu declaración. Por ejemplo, no pueden justificar por un problema con la computadora o por no tener papel suficiente, no tomar tu declaración.
- ▶ Remitir el original de tu declaración en forma directa, el siguiente día hábil a la toma de la misma.

- ▶ Entregarte una copia o recibo o constancia de tu solicitud de registro, o a quien haya realizado la solicitud en tu nombre y bajo tu representación.
- ▶ Recabar la información necesaria sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar que generaron el delito o la violación a tus derechos.
- ▶ Realizar una caracterización socioeconómica; es decir, describir las condiciones en las cuales viven tú y tu familia, tu comunidad, tu colonia y tu municipio, qué dificultades económicas existen y qué tipo de problemáticas sociales y de seguridad están presentes.
- ▶ Garantizar la confidencialidad, reserva y seguridad de tu información y abstenerse de hacer uso de la información contenida en la solicitud de registro o del proceso de diligenciamiento.

¿Qué pasa una vez presentada mi solicitud? ¿Están obligados a avisarme de los avances?

Después de ingresar tu solicitud de inscripción al Registro, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), o en su caso la Comisión Estatal, realiza una valoración del caso; esto es, un análisis de toda la información que proporcionaste para tomar una decisión. De no existir duda, ingresarás al Registro y, en consecuencia, se te otorgará la calidad de víctima.

La CEAV o Comisión Estatal debe ponerse en contacto contigo para informarte de su decisión, o en su caso para pedir más información. En general, se contactan con las víctimas mediante un correo con acuse de recibo al domicilio que has señalado al momento de realizar tu solicitud de inscripción; excepto si pediste que te informaran por otro medio, por ejemplo, a través del correo electrónico o del teléfono.

¡Atención!

Aunque el proceso de validación debería durar aproximadamente 10 días, muchas veces la CEAV o las Comisiones Estatales se tardan un poco más, por lo que es necesario que le des seguimiento. Como víctima tienes derecho a conocer todas las actuaciones que se realicen en el proceso de inscripción al Registro.

Aunque estés esperando la respuesta a tu solicitud de registro, puedes recibir las medidas de ayuda de emergencia a las que tiene derecho la víctima (Ver medidas en la página 81). Artículo 101 – LGV

¿La Comisión puede cancelar mi solicitud de inscripción al Registro?

Sí, la CEAV o la Comisión Estatal de Atención a Víctimas pueden cancelar tu solicitud si tu declaración no se apega a la realidad. Si la Comisión de Atención a Víctimas decide cancelar tu inscripción en el Registro, debe justificar su decisión y notificártelo personalmente a ti como víctima, o en su caso a tu representante legal, o a la persona que autorizaste para recibir notificaciones.

¿Puedo hacer algo si la Comisión cancela mi inscripción al Registro?

En caso de negarte el ingreso al Registro, puedes presentar ante la misma Comisión un “recurso de reconsideración⁵” para que te aclaren su decisión o la puedan modificar.

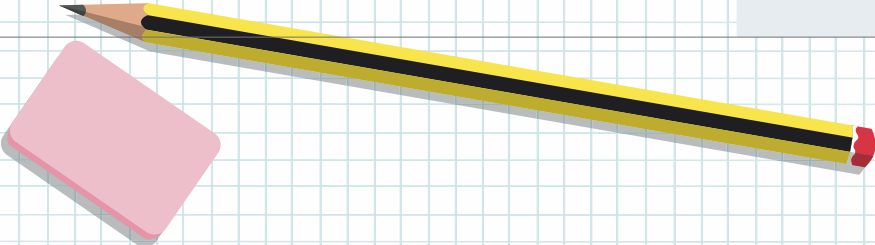
¡Atención!

Si a pesar del recurso de reconsideración la decisión continúa siendo negativa, puedes presentar un juicio de amparo en materia administrativa. Este juicio es un mecanismo que pueden utilizar las personas cuando consideran que han sido víctimas de una arbitrariedad por parte de una autoridad y se vulneraron sus derechos. Si es el caso, te recomendamos buscar asesoría jurídica por parte de una persona profesional debido a la complejidad técnica que implica interponer un amparo.

Al finalizar esta sección, te proponemos que llenes el siguiente cuadro de actividades que te ayudará a recordar las diligencias clave que debes haber llevado a cabo para estar registrado como víctima.

⁵ Artículo 103 segundo párrafo de la Ley General de Víctimas, en relación con el artículo 69, 70 y 71 del Reglamento de la Ley.

ACCIÓN	CUMPLIDA (✓)
1. Ya denuncié los hechos ante una autoridad.	
2. Tengo copia de la denuncia de los hechos.	
3. Me contacté telefónicamente con la CEAV o la Comisión Estatal para enterarme del procedimiento de registro.	
4. Preparé y entregué la lista de documentos durante mi cita en la CEAV o Comisión Estatal para anexarlos al Formato Único de Declaración (FUD).	
5. Completé el Formato Único de Declaración (FUD) con el apoyo de un integrante de la Comisión.	
6. La o el funcionario que me recibió me explicó el trámite.	
7. Me entregaron una copia de mi solicitud de ingreso al RENAVI.	



SECCIÓN 7

**¿Cuáles son
las medidas
a las que puedo
acceder?**

¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS A LAS QUE PUEDO ACCEDER?

¿Ahora que estoy registrada, qué tipo de medidas me puede otorgar la Comisión de Atención a Víctimas?

La Ley General de Víctimas prevé diversos tipos de medidas que son:

1. Medidas de **ayuda inmediata**.
2. Medidas de **asistencia**: asesoría jurídica, alojamiento y alimentación, traslado, protección, entre otras.
3. Medidas de **reparación integral**.

MEDIDAS DE AYUDA INMEDIATA

Todas las personas víctimas de un delito o de una violación a los derechos humanos que se encuentran en una situación de urgencia tienen derecho a la ayuda inmediata.

Para pedir las medidas de ayuda inmediata **no se requiere** que estés inscrita en el Registro de Víctimas (artículo 9 de la LGV).

Si estás en una situación de extrema necesidad, o si conoces a alguien en esta condición, te puedes comunicar con el centro de atención telefónica de la CEAV al 01-800-842-84-62 (interior de la República) o al 1000-2000 (Ciudad de México). La persona que te atenderá tiene la obligación de brindarte información clara, precisa y accesible para que puedas acceder rápidamente a las medidas de ayuda inmediata.

Lo mejor es acudir en persona a la Comisión de Atención a Víctimas (delegación de la CEAV o Comisión Estatal) para solicitar el apoyo. En la Comisión podrás explicar tu caso y recibir la asesoría que requieres.

¡Atención!

Te recomendamos llevar contigo todos los documentos que podría pedir la Comisión de Víctimas. Al menos ten en cuenta llevar una **identificación oficial, un acta de nacimiento y los datos de tu cuenta bancaria.**

Por ayuda inmediata puedes recibir todas, un grupo o cualquiera de las siguientes medidas, de acuerdo con la situación en la que te halles:

TABLA 4

Medidas de ayuda inmediata

- ▶ Hospitalización.
- ▶ Material médico quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos, que la persona requiera para su movilidad.
- ▶ Medicamentos.
- ▶ Honorarios médicos.
- ▶ Servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas.
- ▶ Transporte y ambulancia.
- ▶ Servicios de atención mental.
- ▶ Servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados.
- ▶ Servicios de interrupción voluntaria del embarazo en los casos permitidos por ley.
- ▶ La atención para los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas.



¡Atención!

“Si la institución médica no cuenta con materiales médicos o con medicamentos y la víctima los tuvo que pagar, la Federación, las entidades federativas o los municipios, según corresponda, deben devolver estos dineros a la víctima de manera completa e inmediata”.

Artículo 30 – LGV

“Los Gobiernos federal y de las entidades federativas, a través de sus organismos, dependencias y entidades de salud pública, así como aquellos municipios que cuenten con la infraestructura y la capacidad de prestación de servicios, en el marco de sus competencias deberán otorgar citas médicas en un periodo no mayor a ocho días, a las víctimas que así lo soliciten, salvo que sean casos de atención de emergencia en salud, en cuyo caso la atención será inmediata”.

Artículo 36 – LGV

¿Cómo solicitar el reembolso de los gastos que tuve como resultado del hecho victimizante?

Conserva todas las notas, recibos y facturas que acreditan los gastos que hiciste, para luego presentarlos en la solicitud de reembolso.

Desde I(dh)eas hemos acompañado casos donde los trámites de reembolso han sido demorados por no tener a la mano la documentación que permita comprobar los gastos ante la Comisión.

MEDIDAS EN MATERIA DE ASESORÍA JURÍDICA

La asesoría jurídica brinda asesoría, asistencia y acompañamiento jurídico para víctimas en el proceso penal, civil, laboral, familiar, administrativa y de derechos humanos, cuando esté relacionado con el hecho victimizante.

En cuanto estés inscrito/a en el RENAVID, lo primero que te recomendamos es pedir por escrito que se te asigne un Asesor Jurídico, en caso de que no te lo hayan asignado automáticamente. ¡Es tu derecho contar con el apoyo de un Asesor Jurídico!

El Asesor Jurídico tiene la función de brindar a la víctima información clara, accesible y oportuna sobre los derechos, garantías, mecanismos y procedimientos que reconoce la Ley General de Víctimas. Asimismo, debe acompañar a las víctimas junto con el Ministerio Público en el proceso penal y velar por sus derechos.

La asesoría jurídica es gratuita y debe ser proporcionada por profesionales en Derecho, que puedan aconsejar y representar a las víctimas.

¡Atención!
Según el artículo 168 de la LGV:
TIENES DERECHO A QUE SE TE DESIGNE UN ASESOR JURÍDICO.

INFOGRAFÍA 6

Obligaciones del Asesor Jurídico de las víctimas
(Artículo 125 de la LGV)

- Procurar hacer efectivos cada uno de los derechos y garantías de la víctima**, en especial el derecho a la protección, la verdad, la justicia y a la reparación integral.
- Brindar a la víctima información clara, accesible y oportuna** sobre los derechos, garantías, mecanismos y procedimientos que reconoce esta Ley.
- Asesorar y asistir** a las víctimas en todo acto o procedimiento ante la autoridad.
- Formular denuncias o querellas.**
- Tramitar, supervisar o, cuando se requiera, implementar las medidas de ayuda inmediata**, asistencia, atención y rehabilitación previstas en la presente Ley.
- Representar a la víctima en todo procedimiento jurisdiccional o administrativo** derivado de un hecho victimizante.

MEDIDAS EN MATERIA DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN

Si a raíz del delito o de la violación a los derechos humanos que sufriste te encuentras en especial condición de vulnerabilidad, eres víctima de amenazas, o si tuviste que desplazarte de tu lugar de residencia por cuestiones de seguridad, tienes derecho a contar con medidas de apoyo para tu alojamiento y alimentación (artículo 38 de la Ley).

¿Qué autoridad debe brindarme este apoyo para alojamiento y alimentación?

La Ley establece que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral (DIF) o su equivalente en las entidades federativas debe hacerse cargo de este tipo de apoyo por lo que debes solicitarlo directamente a esta institución.

Si el DIF te lo niega, sin importar el motivo (no cuenta con este tipo de apoyo, no tiene Fondo, entre otros) solicítale que te lo notifique por escrito. Con la carta de negativa, puedes acudir a la CEAV o a la Comisión Estatal, quien de manera subsidiaria podrá hacerse cargo de brindarte estas medidas (esta situación está prevista en el artículo 169 fracción 5 de la LGV).

Tanto con el DIF como con la Comisión, te recomendamos realizar la solicitud de apoyo por escrito. **¡Recuerda que todo lo que requieras a la autoridad, lo debes hacer por escrito y conservar tu acuse de recibido!**

¿Cuál es el procedimiento para pedir el apoyo?

Puedes elaborar la solicitud directamente con tu Asesor Jurídico en la Comisión, quien lo canalizará luego con el área correspondiente. De-

¿Cuáles son las medidas a las que puedo acceder?

berás entregar una serie de documentos como podrían ser los comprobantes del pago de renta que realizas mensualmente (por ejemplo, un recibo) y de tus gastos de alimentación. Con base en la información que entregues, se analizará si puedes o no recibir el apoyo y, en su caso, el monto a recibir (existen topes máximos). La respuesta, sea positiva o negativa, debe notificarse en un oficio.

Te recomendamos pedir directamente a la persona que te atiende que te explique bien el proceso para recibir este apoyo, porque las reglas y procedimientos pueden variar de acuerdo con la institución.

¡Atención!

Las medidas de apoyo para alojamiento y alimentación deben brindarse durante el tiempo que sea necesario para superar la situación de emergencia, o bien hasta que existan las condiciones para tu retorno voluntario, seguro y digno al lugar del que fuiste desplazado/a.

MEDIDAS EN MATERIA DE TRASLADO

Otra medida de apoyo que puedes recibir una vez inscrita/o en el Registro de Víctimas es en materia de traslado (previsto en el artículo 39 y 39 bis de la Ley). En caso de realizar un viaje a un lugar distinto al de tu lugar de residencia para asistir a una diligencia, cita o evento, la CEAV o la Comisión Estatal debe cubrir tus gastos de traslado (incluye transporte, hospedaje y alimentación).

¿En qué caso pueden apoyarme con los gastos de traslado?

La Comisión de Atención a Víctimas debe cubrir tus gastos de traslado (transporte, alimentación y hospedaje) cuando te desplazas para:

1. Presentar una denuncia (por ejemplo, ante la PGR o la Fiscalía local).
2. Acudir ante el Ministerio Público, autoridades judiciales, Comisión de Derechos Humanos (Nacional o Estatal) o cualquier otra autoridad relacionada con el hecho victimizante.
3. Pedir protección en caso de riesgo.
4. Recibir atención especializada de una institución; por ejemplo, un apoyo médico, psicológico o social.
5. Regresar a tu lugar de origen.

El servidor público o la institución que solicita una reunión contigo, por ejemplo, la Fiscalía para una comparecencia, tiene que enviar el oficio requiriendo el apoyo para tu traslado a la Comisión de Atención a Víctimas. De acuerdo con lo anterior, asegúrate de que exista una buena coordinación entre la autoridad/institución con la que te vas a reunir y la Comisión de Atención a Víctimas para que se realice el trámite en tiempo y forma, pudiendo recibir sin contratiempos el apoyo requerido.

¿Qué documentos debo entregar para pedir este apoyo?

En el caso de la CEAV, la primera vez que pides este tipo apoyo, debes entregar los documentos siguientes:

- ▶ Original del formato de aviso de privacidad.
- ▶ Original del formato de la carta de manifestación de datos bancarios.
- ▶ Copia de identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar, cartilla militar, pasaporte).
- ▶ Copia del estado de cuenta bancaria a nombre de la víctima.
- ▶ Copia del comprobante de domicilio (recibo de luz, de agua, predial o teléfono fijo, con no más de tres años de antigüedad).
- ▶ Copia de la inscripción al Registro Nacional de Víctimas (RENAVI).
- ▶ Copia del Formato Único de Declaración (FUD).
- ▶ Copia del Formato de Solicitud de Acceso a los recursos del Fondo para cubrir medidas de ayuda, asistencia, atención y rehabilitación.
- ▶ Copia del escrito libre, pidiendo apoyo anticipado para traslados.
- ▶ Copia del oficio de la autoridad o constancia de la CEAV en la que se especifique la diligencia, cita o evento que motiva el traslado de la víctima (Ministerio Público, autoridades auxiliares, autoridades judiciales, Comisiones de Derechos Humanos, u otra autoridad relacionada con el hecho victimizante). La autoridad la puede entregar directamente a la CEAV o tú si lo deseas.

La propia Comisión de Atención a Víctimas te entregará los formatos y debe brindarte el apoyo requerido para completarlos.

Cuando vuelvas a solicitar el apoyo ya no será necesario entregar toda esta información. Lo único que la CEAV seguirá necesitando es el escrito libre en el que pides la ayuda y el oficio de la autoridad que indique el motivo de tu traslado.

Dado que las reglas varían de acuerdo con la entidad federativa, es conveniente pedir directamente a la persona que te atiende en la Comisión que te explique bien cómo puedes recibir un apoyo para traslados.

La Ley obliga a las autoridades a asegurar que el medio de transporte que usas sea el más seguro. Por ello, es importante que se lo recuerdes a la autoridad, si consideras que el horario o la modalidad de viaje previsto para ti pone en riesgo tu integridad física y/o emocional.

¡Atención!

Para solicitar la ayuda de traslado, debes realizar el trámite por lo menos con 15 días hábiles de anticipación. Si no lo haces con tiempo es muy probable que te nieguen el apoyo.

MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN

Las medidas de asistencia y atención están principalmente enfocadas en asegurar el acceso de las víctimas a la educación y promover su permanencia en el sistema educativo, si como consecuencia del delito

¿Cuáles son las medidas a las que puedo acceder?

o de la violación a los derechos humanos, han tenido que interrumpir sus estudios. También, se busca que la víctima esté exenta de cualquier tipo de costos académicos en las instituciones públicas de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior (artículo 47 LGV).

Si estás inscrita/o en el Registro de Víctimas y tienes hijos menores de edad, el Estado debe garantizar que puedan cursar la educación preescolar, la primaria y la secundaria de forma gratuita (artículo 50). Tus hijos tienen derecho a recibir becas completas de estudio en instituciones públicas, como mínimo hasta la educación media superior (artículo 51 LGV) y a tener acceso a los libros de texto gratuitos y demás materiales educativos complementarios, mismos que deben ser proporcionados por la Secretaría de Educación Pública (artículo 53 LGV).

Las **medidas establecidas por la Ley General de Víctimas en materia de educación** son:



- ▶ Brindar educación **para incorporarse con prontitud a la sociedad.**
- ▶ Brindar educación técnica **dirigida al desarrollo de actividades productivas.**
- ▶ **Apoyo especial** en la prevención de atrasos y deserción escolar de las víctimas.
- ▶ **Ofrecer becas completas** para la educación en instituciones públicas hasta la educación media superior para la víctimas y sus dependientes.
- ▶ Entregar **paquetes escolares y uniformes** para las niñas, niños y adolescentes víctimas.
- ▶ La víctima o sus hijos menores de edad, deberán tener **acceso a los libros de texto gratuitos y demás materiales educativos complementarios que la Secretaría de Educación Pública proporcione.**

La proporcionalidad de estas medidas toma en consideración los aspectos personales y las circunstancias de la víctima para asignarlas. Es decir, busca que la medida corresponda al plan de vida que se vio interrumpido o vulnerado a partir del hecho victimizante.

MEDIDAS ECONÓMICAS Y DE DESARROLLO

La Ley General de Víctimas (del artículo 55 al artículo 59) obliga a las autoridades a garantizar que puedas recibir los beneficios de desarrollo social de acuerdo con tus necesidades. En especial, te reconoce los siguientes derechos:

- ▶ Derecho a la educación.
- ▶ Derecho a la salud.
- ▶ Derecho a la alimentación.
- ▶ Derecho a la vivienda.
- ▶ Derecho a un medio ambiente sano.
- ▶ Derecho al trabajo.
- ▶ Derecho a la seguridad social.
- ▶ Derecho a la no discriminación.

Las autoridades federales, estatales y municipales tienen la obligación de crear políticas y programas de asistencia dirigidos de forma específica a las víctimas para que puedan gozar de estos derechos. Son medidas positivas y diferenciales, especialmente diseñadas para que las víctimas puedan reanudar su plan de vida y restablecer los derechos económicos

y sociales que se vieron afectados. Asimismo, las autoridades están obligadas a proporcionarte la información sobre estos programas.

Te recomendamos buscar información en tu estado sobre los programas sociales donde existe una vinculación preferente para las víctimas e investigar si puedes ingresar a programas de vivienda, trabajo o educación por tu condición de víctima.

MEDIDAS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA EN MATERIA DE PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

De acuerdo con la Ley General de Víctimas, puedes **recibir asistencia jurídica en los siguientes momentos:**



¡Atención!

“Las medidas de atención y asistencia en materia de procuración y administración de justicia serán permanentes. Estas medidas se brindarán a la víctima con independencia de la representación legal y asesoría que dé a la víctima el Asesor Jurídico”.

Artículo 60 – LGV

MEDIDAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN

Otro tipo de medidas previstas en la Ley General de Víctimas son las establecidas para la protección de las víctimas cuando su vida o su integridad personal están en **riesgo**. Estas medidas deben adoptarse de forma inmediata (artículo 40 de la LGV).

¡Atención!

“Las medidas adoptadas deberán ser acordes con la amenaza que tratan de detener y deberán tener en cuenta la condición de especial vulnerabilidad de las víctimas, así como respetar, en todos los casos, su dignidad”. Artículo 41 – LGV

Hemos observado que, en la mayoría de los casos, las instituciones de atención a víctimas no reaccionan de forma inmediata como lo deberían hacer.

Por ello, además de solicitar el apoyo de la Comisión de Atención a Víctimas, te compartimos algunas recomendaciones básicas de seguridad que puedes adoptar si tu vida o integridad personal se encuentra en riesgo:

¿Cuáles son las medidas a las que puedo acceder?

- ▶ Mantenerte comunicado con tus seres queridos y/o con personas de tu confianza.
- ▶ Llevar una bitácora de los incidentes de seguridad; es decir, anotar en un documento información como el día, hora, lugar, lo sucedido, los responsables, quién estaba presente (testigos). Si tienes fotos o videos mejor. Es beneficioso documentar la situación para analizarla y atenderla de forma eficaz.
- ▶ Si recibiste amenazas de autoridades locales, por ejemplo, la policía municipal o estatal, puedes presentar una queja ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- ▶ Si recibiste amenazas por parte de autoridades federales, por ejemplo, la Policía Federal o el Ejército, puedes presentar una queja ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).
- ▶ Si eres defensor(a) de los derechos humanos o periodista, puedes comunicarte con el Mecanismo Federal de Protección a Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas al número telefónico: 55-54-75-42-46 o al correo electrónico: mecanismo@segob.gob.mx
- ▶ En caso de riesgo para tu vida, te recomendamos refugiarte en un lugar seguro, fuera de tu entidad federativa si es necesario.

Cada caso es diferente y tiene que ser evaluado de acuerdo con sus propias características.

MEDIDAS DE REPARACIÓN INTEGRAL

En esta Guía presentamos información general y resumida sobre las medidas de reparación integral. Si necesitas mayor información sobre el tema y tienes preguntas específicas sobre tu caso, puedes acudir directamente a la autoridad (agente del Ministerio Público, de la Comisión de Derechos Humanos, o tu Asesor Jurídico en la Comisión de Atención a Víctimas).

Las medidas de reparación integral generalmente representan el último paso dentro del proceso penal. Como lo señalamos en la sección sobre derechos de las víctimas, se habla de reparación “integral” porque el sistema de justicia debe ser capaz de subsanar el daño realizado a la víctima en múltiples dimensiones. Comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y las medidas de no repetición (en las páginas 34, 35, 36 y 37 explicamos cada una de estas medidas).

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

Las medidas de compensación son las más conocidas (a veces se les llama medidas de indemnización). El Estado entrega una indemnización en dinero a la víctima, o en su caso a sus familiares, a la que tienen derecho por los hechos ocurridos.

¿Qué se puede cubrir con las medidas de compensación?

- ▶ El daño en la integridad física.
- ▶ El daño moral.

¿Cuáles son las medidas a las que puedo acceder?

- ▶ Los perjuicios ocasionados o lucro cesante (por ejemplo, el pago de salarios perdidos cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar).
- ▶ La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales.
- ▶ Los daños patrimoniales generados como consecuencia del hecho victimizante.
- ▶ Los gastos y costos judiciales, así como los gastos derivados de la contratación de un abogado privado.
- ▶ Los gastos de tratamientos médicos o terapéuticos generados como consecuencia del hecho victimizante y que sean necesarios para la recuperación de la salud física y psíquica.
- ▶ Los gastos de transporte, alojamiento, comunicación, alimentación, que le ocasione a la víctima trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento.

Recomendación: Conserva en un lugar seguro todos los tickets, facturas, comprobantes de los gastos que realizas como consecuencia del delito y violaciones a derechos humanos que sufriste.

¿Cómo puedo acceder a las medidas de compensación?

De acuerdo con la Ley General de Víctimas (artículo 65), una víctima puede acceder a medidas de reparación integral cuando en su caso existe:

- a) Una sentencia de la autoridad judicial (a nivel federal o estatal).
- b) Una recomendación de organismo público de protección de los derechos humanos (Comisión Nacional de los Derechos Humanos o Comisión Estatal).
- c) Una orden de cualquier órgano jurisdiccional internacional o reconocido por los Tratados Internacionales ratificados por México (por ejemplo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos).

Además, puedes acceder a medidas de reparación integral si el agente del Ministerio Público competente te ha entregado una constancia en la que explica que, debido a las circunstancias del caso, es imposible consignar al presunto delincuente y ejercer la acción penal. Por ejemplo, cuando el responsable se haya sustraído de la justicia, esté muerto o desaparecido.

Yo no cumplo con ninguno de estos requisitos... ¿Qué puedo hacer?

Sí, desafortunadamente este es el caso de la mayoría de las víctimas en México. La Ley establece requisitos muy altos —debido a las deficiencias de las instituciones, que no investigan adecuadamente o no sancionan a los responsables— varias de las víctimas no llegan a tener una sentencia de un juez o una recomendación de la Comisión de Derechos Humanos. De igual forma, el proceso para obtener una resolución de un órgano internacional es muy complejo y puede tardar años.

Como se ha señalado, el proceso de reparación integral representa el último paso en el proceso penal, y es probable que aún falte mucho para

que llegues a esta etapa. Mientras tanto, es importante denunciar los hechos ante la Fiscalía y/o la Comisión de Derechos Humanos y tener un papel muy activo en el proceso para que las autoridades efectivamente investiguen.

Recuerda que la regla de oro es **dejar todo por escrito**, tanto lo que pides a las autoridades como su respuesta. De esta forma puedes documentar todo el proceso, y en su caso demostrar la falta de cumplimiento de las autoridades con sus obligaciones.



¿Quién dice qué tipo de apoyo puedo recibir como parte de la reparación integral?

Es necesario que la autoridad judicial (el juez) en la sentencia señale los conceptos a reparar. Asimismo, lo puede hacer la Comisión de Derechos Humanos (en la recomendación) o el órgano internacional (en su sentencia o su resolución). Si las autoridades señaladas anteriormente

no lo han hecho, la Comisión de Atención a Víctimas debe determinar y cuantificar el apoyo y la reparación a recibir (artículo 152 de la Ley).

La Comisión de Atención a Víctimas también puede determinar el monto del pago de una compensación.

¿Quién paga exactamente?

Los dineros para cubrir la medida de compensación pueden provenir de uno, de alguno o de todos los siguientes:

- ▶ La persona sentenciada.
- ▶ La Comisión de Atención a Víctimas.
- ▶ El Estado (a nivel federal o local).

¿Entonces la Comisión de Atención de Víctimas puede cubrir mi compensación?

¡Efectivamente! El artículo 69 de la LGV establece que le corresponde a la Comisión Ejecutiva ordenar la compensación cuando la víctima no ha sido reparada. Puedes acceder a esta compensación si presentas uno de los siguientes documentos:

- ▶ La constancia del Ministerio Público en la que explica que, debido a las circunstancias del caso, es imposible consignar al presunto delincuente y ejercer la acción penal.
- ▶ La sentencia firme de la autoridad judicial competente en la que se señalan los conceptos a reparar, y la reparación obtenida de donde se desprendan lo que el sentenciado no tuvo la capacidad de pagar.
- ▶ La resolución emitida por una autoridad competente o una Comisión de Derechos Humanos, en donde se señale que no se ha obtenido la reparación del daño por parte de la persona directamente responsable de satisfacer dicha reparación.

El artículo 72 de la LGV establece que “La obtención de la compensación subsidiaria no extingue el derecho de la víctima a exigir reparación de cualquier otra naturaleza”. Lo anterior significa que, aunque recibas una compensación por el daño que sufriste, además puedes acceder a otras medidas de reparación. Por ejemplo, puedes recibir una medida de compensación y de igual manera tener acceso a las medidas de satisfacción. Esto sucede, por ejemplo, cuando las autoridades siguen buscando a tu familiar desaparecido hasta encontrarlo y te presentan una disculpa pública. Debes recordar siempre que aceptar una medida no significa que tengas que renunciar a otro tipo de medida.

¡Atención!

Los montos o recursos que recibas están protegidos por la Ley y es información confidencial. Bajo ninguna circunstancia se puede hacer pública la información relacionada con la compensación que recibes.

¿Está mal aceptar una indemnización?

¡No! Es tu derecho. En ocasiones, hay servidores públicos que buscan desincentivar a las víctimas para que no pidan una indemnización, o bien formulan declaraciones estigmatizantes como: “Usted solo quiere dinero, no le importa su familiar”. ¡Si esto te pasa, denúncialo!

¿El dinero no es suficiente para reparar el daño que he sufrido!

¡Lo sabemos! Por eso existen, además de las medidas de compensación, otros tipos de medidas para ayudarte a superar, en lo posible, el daño que has sufrido.

En la sección II, referida a los derechos de las víctimas, ya las explicamos. Estas son:

- ▶ Medidas de rehabilitación.
- ▶ Medidas de satisfacción.
- ▶ Garantías de no repetición.
- ▶ Medidas de restitución.

Al finalizar esta sección VII, debes saber que la Comisión de Atención a Víctimas puede brindar medidas de ayuda inmediata a una víctima de delito o violación de derechos humanos, sin necesidad de estar inscrita/o en el Registro de Víctimas.

Una vez inscrita/o en el Registro, también puedes recibir medidas de asistencia (asesoría jurídica, alojamiento y alimentación, traslado, protección, entre otras) y, en su momento, las medidas de reparación inte-

gral (restitución, compensación, satisfacción, rehabilitación y garantías de no repetición).

En esta última sección, analizamos los tres tipos de medidas que puede otorgar la Comisión de Atención a Víctimas. Lo resumimos en la siguiente gráfica:

INFOGRAFÍA 7

Tres tipos de medidas que puede otorgar la Comisión de Atención a Víctimas



Anexos

ANEXO 1

Artículo 7 de la Ley General de Víctimas

Los derechos de las víctimas que prevé la presente Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los Tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos. Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

- I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;
- II. A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron;
- III. A conocer la verdad de lo ocurrido acerca de los hechos en que le fueron violados sus derechos humanos para lo cual la autoridad deberá informar los resultados de las investigaciones;

- IV. A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal, en los casos previstos en el artículo 34 de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada;
- V. A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de esta Ley, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas;
- VI. A solicitar y a recibir ayuda, asistencia y atención en forma oportuna, rápida, equitativa, gratuita y efectiva por personal especializado en atención al daño sufrido desde la comisión del hecho victimizante, con independencia del lugar en donde ella se encuentre, así como a que esa ayuda, asistencia y atención no dé lugar, en ningún caso, a una nueva afectación;
- VII. A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces;
- VIII. A la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole. Lo anterior incluye el derecho a la protección de su intimidad contra injerencias ilegítimas, así como derecho a contar con medidas de protección eficaces cuando su vida o integridad personal o libertad personal sean amenazadas o se hallen en riesgo en razón de su condición de víctima y/o del ejercicio de sus derechos;
- IX. A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la presente Ley;

- X.** A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos;
- XI.** A obtener en forma oportuna, rápida y efectiva todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos, entre éstos, los documentos de identificación y las visas;
- XII.** A conocer el estado de los procesos judiciales y administrativos en los que tenga un interés como interviniente;
- XIII.** A ser efectivamente escuchada por la autoridad respectiva cuando se encuentre presente en la audiencia, diligencia o en cualquier otra actuación y antes de que la autoridad se pronuncie;
- XIV.** A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten;
- XV.** A que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular, cuando se trate de víctimas extranjeras;
- XVI.** A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido;
- XVII.** A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad;
- XVIII.** A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional;
- XIX.** A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos;
- XX.** A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral;
- XXI.** A que las políticas públicas que son implementadas con base en la presente Ley tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores, la población indígena y las personas en situación de desplazamiento interno;
- XXII.** A no ser discriminadas ni limitadas en sus derechos;
- XXIII.** A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad;
- XXIV.** A acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o de la violación de los derechos humanos;
- XXV.** A tomar decisiones informadas sobre las vías de acceso a la justicia o mecanismos alternativos;
- XXVI.** A una investigación pronta y efectiva que lleve a la identificación, captura, procesamiento y sanción de manera adecuada de todos los responsables del daño, al esclarecimiento de los hechos y a la reparación del daño;
- XXVII.** A participar activamente en la búsqueda de la verdad de los hechos y en los mecanismos de acceso a la justicia que estén a su disposición, conforme a los procedimientos establecidos en la ley de la materia;
- XXVIII.** A expresar libremente sus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses;
- XXIX.** Derecho a ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos;

- XXX.** A que se les otorgue, la ayuda provisional de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva o de las Comisiones de víctimas en los términos de la presente Ley;
- XXXI.** A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprendan el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual;
- XXXII.** A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad;
- XXXIII.** A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas;
- XXXIV.** Toda comparecencia ante el órgano investigador, el juez o tribunal, organismo público de protección de los derechos humanos, o ante cualquiera otra autoridad o perito que requiera la presencia de la Víctima, se considerará justificada para los efectos laborales y escolares, teniendo ella derecho a gozar del total de los emolumentos a que se refiere la Ley Federal del Trabajo;
- XXXV.** La protección de las víctimas del delito de secuestro, desaparición forzada de personas, otras formas de privación de la libertad contrarias a la Ley, trata de personas, tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de los intervinientes o colaboradores en un procedimiento penal, así como de las personas o familiares cercanas a todos ellos, se otorgará además de lo dispuesto por esta Ley en términos de la legislación aplicable;
- XXXVI.** Tener acceso ágil, eficaz y transparente a los fondos de ayuda federal y estatales en términos de esta Ley,
- XXXVII.** Los demás señalados por la Constitución, los Tratados Internacionales, esta Ley y cualquier otra disposición en la materia o legislación especial.

ANEXO 2

ARTÍCULO 20 CONSTITUCIONAL

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establecen en el inciso C del artículo 20, los derechos de la víctima o del ofendido en el proceso penal:

- I.** Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;
- II.** Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley. Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa;
- III.** Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia;
- IV.** Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sen-

tencia condenatoria. La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño;

- V.** Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todos los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación;
- VI.** Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y
- VII.** Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

ANEXO 3

Artículo 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales

El artículo 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales contiene los derechos de la víctima u ofendido:

- I.** A ser informado de los derechos que en su favor le reconoce la Constitución;
- II.** A que el Ministerio Público y sus auxiliares, así como el Órgano jurisdiccional les faciliten el acceso a la justicia y les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la debida diligencia;
- III.** A contar con información sobre los derechos que en su beneficio existan, como ser atendidos por personal del mismo sexo, o del sexo que la víctima elija, cuando así lo requieran y recibir desde la comisión del delito atención médica y psicológica de urgencia, así como asistencia jurídica a través de un Asesor jurídico;
- IV.** A comunicarse, inmediatamente después de haberse cometido el delito con un familiar, e incluso con su Asesor jurídico;

- V.** A ser informado, cuando así lo solicite, del desarrollo del procedimiento penal por su Asesor jurídico, el Ministerio Público y/o, en su caso, por el Juez o Tribunal;
- VI.** A ser tratado con respeto y dignidad;
- VII.** A contar con un Asesor jurídico gratuito en cualquier etapa del procedimiento, en los términos de la legislación aplicable;
- VIII.** A recibir trato sin discriminación a fin de evitar que se atente contra la dignidad humana y se anulen o menoscaben sus derechos y libertades, por lo que la protección de sus derechos se hará sin distinción alguna;
- IX.** A acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas;
- X.** A participar en los mecanismos alternativos de solución de controversias;
- XI.** A recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor desde la denuncia hasta la conclusión del procedimiento penal, cuando la víctima u ofendido pertenezca a un grupo étnico o pueblo indígena o no conozca o no comprenda el idioma español;
- XII.** En caso de tener alguna discapacidad, a que se realicen los ajustes al procedimiento penal que sean necesarios para salvaguardar sus derechos;
- XIII.** A que se le proporcione asistencia migratoria cuando tenga otra nacionalidad;
- XIV.** A que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que establece este Código;
- XV.** A intervenir en todo el procedimiento por sí o a través de su Asesor jurídico, conforme lo dispuesto en este Código;
- XVI.** A que se le provea protección cuando exista riesgo para su vida o integridad personal;
- XVII.** A solicitar la realización de actos de investigación que en su caso correspondan, salvo que el Ministerio Público considere que no es necesario, debiendo fundar y motivar su negativa;
- XVIII.** A recibir atención médica y psicológica o a ser canalizado a instituciones que le proporcionen estos servicios, así como a recibir protección especial de su integridad física y psíquica cuando así lo solicite, o cuando se trate de delitos que así lo requieran;
- XIX.** A solicitar medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares;
- XX.** A solicitar el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre, para ser interrogada o participar en el acto para el cual fue citada, cuando por su edad, enfermedad grave o por alguna otra imposibilidad física o psicológica se dificulte su comparecencia, a cuyo fin deberá requerir la dispensa, por sí o por un tercero, con anticipación;
- XXI.** A impugnar por sí o por medio de su representante, las omisiones o negligencia que cometa el Ministerio Público en el desempeño de sus funciones de investigación, en los términos previstos en este Código y en las demás disposiciones legales aplicables;
- XXII.** A tener acceso a los registros de la investigación durante el procedimiento, así como a obtener copia gratuita de éstos, salvo que la información esté sujeta a reserva así determinada por el Órgano jurisdiccional;
- XXIII.** A ser restituido en sus derechos, cuando éstos estén acreditados;

- XXIV.** A que se le garantice la reparación del daño durante el procedimiento en cualquiera de las formas previstas en este Código;
- XXV.** A que se le repare el daño causado por la comisión del delito, pudiendo solicitarlo directamente al Órgano jurisdiccional, sin perjuicio de que el Ministerio Público lo solicite;
- XXVI.** Al resguardo de su identidad y demás datos personales cuando sean menores de edad, se trate de delitos de violación contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, violencia familiar, secuestro, trata de personas o cuando a juicio del Órgano jurisdiccional sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa;
- XXVII.** A ser notificado del desistimiento de la acción penal y de todas las resoluciones que finalicen el procedimiento, de conformidad con las reglas que establece este Código;
- XXVIII.** A solicitar la reapertura del proceso cuando se haya decretado su suspensión, y
- XXIX.** Los demás que establezcan este Código y otras leyes aplicables.

En el caso de que las víctimas sean personas menores de dieciocho años, el Órgano jurisdiccional o el Ministerio Público tendrán en cuenta los principios del interés superior de los niños o adolescentes, la prevalencia de sus derechos, su protección integral y los derechos consagrados en la Constitución, en los Tratados, así como los previstos en el presente Código.

Para los delitos que impliquen violencia contra las mujeres, se deberán observar todos los derechos que en su favor establece la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y demás disposiciones aplicables.

ANEXO 4.

Directorio de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, sede y delegaciones en las entidades federativas (fuero federal)

ESTADO	DIRECCIÓN	CONTACTO
Sede (Ciudad de México)	Eje 6 Sur Ángel Urraza número 1013, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.	(55)1000 2000 / 01800-842-8462. contacto@ceav.gob.mx
Delegación Aguascalientes	Calle Coquimbo número 104, Fraccionamiento La Fuente, C.P. 20239, Aguascalientes, Aguascalientes.	01 (664) 4492725794 <i>Mauricio</i> . gomez@ceav.gob.mx
Delegación Baja California	Calle Monterrey número 3130, Sección B, Colonia Mineral de Santa Fe, C.P. 22415, Tijuana, Baja California.	01 (664) 191-5070 / 191-5071 ext. 58000 / 58001 irma.flores@ceav.gob.mx delegacion.bajacalifornia@ceav.gob.mx
Delegación Baja California Sur	Calle Dionisia Villarino número 2130 tercer piso, entre Ignacio Allende y Benito Juárez, Fraccionamiento Perla, Colonia Centro, C.P. 23000, La Paz, Baja California Sur (Edificio BANOBRAS).	01 (55) 1000-2000 ext. 58360 a la 54366 maria.rincon@ceav.gob.mx

Delegación Campeche	Avenida 16 de septiembre s/n, Colonia Centro, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche.	01 (55) 1000-2000 ext. 58400 a la 58426 jose.hevia@ceav.gob.mx
Delegación Colima	Calle Francisco I. Madero número 243, Colonia Centro, C.P. 28000, Colima, Colima.	01 (55) 1000-2000 ext. 58420 a la 58426 guillermo.tapia@ceav.gob.mx
Delegación Chiapas	Calle Segunda oriente norte número 227, Colonia Centro, C.P. 29000, primer piso Palacio Federal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	01 (961) 264-2009 al 12 Ext. 58040 a la 58045 mirla.cabrera@ceav.gob.mx cav.chiapas@ceav.gob.mx
Delegación Chihuahua	Juan de la Barrera número 661 esquina Av. Insurgentes, Fraccionamiento La Joya, C.P. 32330, Ciudad Juárez, Chihuahua.	01 (656) 566-0100, 566-0101 Ext. 58060 y 58061 gabriela.juarez@ceav.gob.mx cav.cdjuarez@ceav.gob.mx
Delegación Coahuila	Palacio Federal, Avenida Juárez y Ramón Corona segundo piso, Colonia Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.	01 (871) 799-0040, 799-0041 Ext. 58080 y 58081 jose.ortiz@ceav.gob.mx cav.coahuila@ceav.gob.mx
Delegación Durango	Camino del amanecer número 470, entre las calles Ocampo y Boulevard Los Remedios, Fraccionamiento Los Remedios, C.P. 34100, Durango, Durango.	01 (618) 2880-700 al 703 ext. 58300 y 58301 ezequiel.chirino@ceav.gob.mx delegacion.durango@ceav.gob.mx
Delegación Guanajuato	Carretera Guanajuato-Juventino Rosas km 7.5 Colonia Arroyo Verde, C.P. 36250, Guanajuato, Guanajuato.	01 (473) 733-4695, 733-5532 Ext. 58100 y 58101 laura.cuevas@ceav.gob.mx cav.guanajuato@ceav.gob.mx

Delegación Guerrero	Calle Almirante Fernando de Magallanes, esquina con Parque Sur, Lote 1, Manzana 28, Fraccionamiento Costa Azul, C.P. 39850, Acapulco, Guerrero.	01 (744) 151-5020, 151-5021. Ext. 58120 y 58121 elvia.villanueva@ceav.gob.mx cav.guerrero@ceav.gob.mx
Delegación Hidalgo	Avenida Gabriel Hernández número 106, Colonia Periodistas, C.P. 42060, Pachuca de Soto, Hidalgo.	01 (55) 1000-2000 ext. 58500 a la 58504 federico.flores@ceav.gob.mx
Delegación Jalisco	Avenida Unión número 199 esquina Av. La Paz, Colonia Americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.	01 (333) 898-2340, 898-2341 Ext. 58140 y 58141 juan.garcia@ceav.gob.mx cav.jalisco@ceav.gob.mx
Delegación Estado de México	Calle Ezequiel Ordóñez número 108, Barrio de la Merced, C.P. 50080, Toluca de Lerdo, Estado de México.	01 (55) 1000-2000 ext. 58480 a la 58489 alejandro.negrete@ceav.gob.mx
Delegación Michoacán	Avenida Acueducto número 1464, Colonia Chapultepec Norte, Sector Nueva España, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.	01 (443) 350-4030, 350-4031 Ext. 58160 y 58161 ricardo.diaz@ceav.gob.mx cav.michoacan@ceav.gob.mx
Delegación Morelos	Río Amacuzac número 24 esquina con Calzada de los Estrada, Colonia Vista Hermosa, C.P. 62290, Cuernavaca, Morelos.	01 (777) 333-0010, 333-0011 Ext. 58180 y 58181 pablo.elhore@ceav.gob.mx cav.morelos@ceav.gob.mx
Delegación Nayarit	Calle Encino número 11 esquina Av. Jacarandas, Colonia San Juan, C.P. 63130, Tepic, Nayarit.	01 (311) 115-5010 115-5011 Ext. 58200 y 58201 josefrancisco.cervantes@ceav.gob.mx cav.nayarit@ceav.gob.mx

Delegación Nuevo León	Calle Porfirio Díaz Sur, número 1425, Colonia Pio X, C.P. 64710, Monterrey, Nuevo León.	01 (811) 930-0000 930-0001 Ext. 58220 y 58221 cindy.brito@ceav.gob.mx cav.nuevoleon@ceav.gob.mx
Delegación Oaxaca	Calle Amapolas número 1100, segundo piso, Colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.	01 (55) 1000-2000 ext. 58560 a la 58569 irma.gonzalez@ceav.gob.mx
Delegación Puebla	Avenida 5 Oriente s/n, Palacio Federal, 2° piso, Colonia Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.	01 (222) 940 7897 01 (222) 940 7898, 01 (55) 1000-2000 ext. 58380 a la 58387. edgar.marquez@ceav.gob.mx
Delegación Querétaro	Calle Wenceslao de la Barquera número 13 esquina con Leopoldo Aguilar, Colonia Villas del Sur, C.P. 76040, Querétaro, Querétaro.	01 (55) 1000-2000 ext. 58540 a la 58544
Delegación Quintana Roo	Calle Gladiolas Retorno 7 número 19, supermanzana 22, Manzana 20, C.P. 77500, Benito Juárez, Cancún, Quintana Roo.	01 (55) 1000-2000 ext. 58520 a la 58526. fabiola.garcia@ceav.gob.mx
Delegación San Luis Potosí	Avenida Chapultepec número 1256, Interior Local 5, Colonia Privadas del Pedregal, C.P. 78295, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	01 (55) 1000-2000 ext. 58580 a la 58586. oscar.candelas@ceav.gob.mx
Delegación Sinaloa	Avenida General Álvaro Obregón número 1298, Culiacán, Sinaloa (Edificio Austral Médica).	01 (669) 132-8530 132-8531 Ext. 58240 y 58241 claudia.zazueta@ceav.gob.mx cav.sinaloa@ceav.gob.mx

Delegación Sonora	Avenida Rosales sin número, entre las calles de Aquiles Serdán y Plutarco Elías Calles, zona Centro, C.P. 83000, Hermosillo (Palacio Federal), Sonora.	01 (55) 1000-2000 ext. 58340 a la 58349 argentina.renteria@ceav.gob.mx
Delegación Tabasco	Privada del Caminero número 17, Colonia Primero de Mayo, C.P. 86190, Villahermosa, Tabasco.	01 (55) 1000-2000 ext. 58440 a la 58446 veronica.castro@ceav.gob.mx
Delegación Tamaulipas	Palacio Federal cuarto piso, calle Juan B. Tijerina s/n entre José María Morelos y Mariano Matamoros, Colonia Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas.	01 (55) 1000-2000 ext. 58320 a la 58330 maria.teran@ceav.gob.mx
Delegación Tlaxcala	Calle Porfirio Díaz número 10, Colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala.	01 (55) 1000-2000 ext. 58620 a la 58622 pedro.ortega@ceav.gob.mx
Delegación Veracruz	Av. Gómez Farías número 2125, Colonia Ricardo Flores Magón, C.P. 91900, Veracruz, Veracruz.	01 (229) 142-51-50 142-51-51 Ext. 58260 y 58261 christian.carrillo@ceav.gob.mx cav.veracruz@ceav.gob.mx
Delegación Yucatán	Calle 33 B, número 185, esquina Calle 8, Colonia García Gineres, C.P. 97070 Mérida, Yucatán.	01 (999) 161-5018 161-5019 Ext. 58280 y 58281 juan.salazar@ceav.gob.mx cav.yucatan@ceav.gob.mx
Delegación Zacatecas	Avenida Universidad número 246, Colonia La Loma, C.P. 98068, Zacatecas, Zacatecas.	01 (492) 21 40 216 01 (492) 21 40 217, 1000-2000 ext. 58600 a la 58608 antonio.teran@ceav.gob.mx

ANEXO 5:

Directorio de las Comisiones Estatales de Atención a Víctimas (fuero común)

ESTADO	DIRECCIÓN	CONTACTO
Campeche	Calle 8 s/n, Centro Histórico, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche.	Instituto de Acceso a la Justicia del Estado de Campeche. Teléfono: 01 981 813 13 41 indajucam@hotmail.com
Coahuila	Calle Sinaloa número 381 esquina con calle Veracruz, Colonia República Norte, C.P. 25280, Saltillo, Coahuila.	01 (844) 416 49 48, 416 52 08, 416 52 18 y 416 52 20 contacto@ceavcoahuila.com
Colima	Emilio Carranza esquina Pedro A. Galván Norte, C.P. 28000, Colima, Colima.	(312) 3130910 ceavi.colima@hotmail.com
Chihuahua	Zona Norte Ciudad Juárez Sanders y Cartagena número 310, Colonia Santa Rosa, Ciudad Juárez, Chihuahua.	(656)629-33-00 Ext.58112

Durango	Avenida Heroico Colegio Militar número 444, Colonia Del Maestro, C.P. 34240, Durango, Durango.	(618)137-9540 y 41 veronica.ruacho@durango.gob.mx
Guerrero	Gabriel Leyva número 22, Colonia Burócratas, C.P. 30990, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.	01 (747) 4915644 ceeavgro@gmail.com
Jalisco	Francisco I. Madero número 110, 3er Piso esquina calle Degollado, Colonia Zona Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.	(33) 1543 8809, ext 38809 atencion.ceeavj@gmail.com
México	Paseo de los Cisnes, número 49, Colonia La Asunción, C.P. 52172, Metepec, México.	(722) 1670203, 2145518., 01 800 696 96 96 (sin costo) comisionada.ceav@edomex.gob.mx
Michoacán	Gral. Mariano Arista número 300, Chapultepec Oriente, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.	01 (800) 455 4500 atencioninmediata.ceeav@michoacan.gob.mx
Morelos	Calle Hermenegildo Galeana número 95, Colonia Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos.	(777) 3 18 41 51 y 01 800 890 79 72
Nayarit	Calle Zacatecas, número 265 norte, Colonia Centro, C.P. 63000, Tepic, Nayarit.	(311)2152000 ceaiv@nayarit.gob.mx
Nuevo León	Edificio Administrativo DGA, Calle Zaragoza 555 Norte, CP 64000, Centro Monterrey, Nuevo León.	(81) 20203163 ceeavn1@nuevoleon.gob.mx
Quintana Roo	Palacio de Gobierno. Avenida 22 de enero número 001, Colonia Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.	01 (983) 835 0500, 835 0650

San Luis Potosí	Ignacio López Rayón número 450, Centro Histórico, C.P. 78000, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	(444) 812 05 78 comsocial.ceeavslp@gmail.com
Tabasco	Calle Andrés García número 229, Colonia Primero de Mayo, C.P. 86190, Villahermosa Centro, Tabasco.	(993) 3524133 ceeavtab.asesoríajuridica@gmail.com
Veracruz	Calle Veracruz número 44, Fraccionamiento Pomona, C.P. 91040, Xalapa, Veracruz.	(228) 8-41-58-94 y 8-17-23-41. contacto_ceeaiiv@veracruz.gob.mx
Yucatán	Calle 145 número 299 entre 54 y 64, Colonia San José Tecoh, Interior del CIOPOA, Edificio A, Tercer Nivel, Mérida, Yucatán.	(999) 930 3100
Zacatecas	Av. Hidalgo número 604, Centro Histórico, C.P. 98000, Zacatecas, Zacatecas.	492-923-9576 ext. 1016 ceaivz@zacatecas.gob.mx

ANEXO 6

Directorio de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y de las Comisiones Estatales

ENTIDAD	DIRECCIÓN	CONTACTO
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Periférico Sur número 3469, San Jerónimo Lídice, Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México.	56 81 81 25 01 800 715 2000.
Aguascalientes	República de Perú número 502, Fraccionamiento Santa Elena (427,43 km), C.P. 20236, Aguascalientes, Aguascalientes.	01 449 140 7870 449 804 0165
Baja California	Avenida Pioneros número1198 esquina Blvd. Anáhuac, Centro Cívico, C.P. 21000, Mexicali, Baja California.	01 800 026 7342 informacion@derechoshumanosbc.org Tijuana (664) 973-2374 al 77 Mexicali (686) 556-0752 y 555-5842

Baja California Sur	Boulevard Constituyentes de 1975 e/ Cabrilla y Tiburón, Fraccionamiento Fidepaz, C.P. 23090, La Paz, Baja California Sur.	01 (612) 123 14 04 y 123 23 32, Lada sin Costo 01 800 690 83 00 cedhbcs2011@gmail.com		
Campeche	Calle 59 número 6, Zona Centro, C.P. 24000, Campeche, Campeche.	(981) 811 4563, 811 4571, 816 0897, 816 9104 018000023432 cdhec@hotmail.com		
Coahuila	Hidalgo número 303 esquina con Aldama, Zona Centro, C.P. 25000, Saltillo, Coahuila.	(844) 439 3675 (844) 416 2110, 416 2050 01 800 84 123 00 primeravisitaduria@cdhec.org.mx		
Colima	Degollado número 79, Centro, C.P. 28000, Colima, Colima.	01 (312) 31 2 29 94, 31 4 77 95, 31 4 90 84, 31 4 71 86 (01) 800 6 96 76 72. (044) 312 155 13 33 (Emergencias las 24 hrs)		
Chiapas	Avenida 1 Sur Oriente s/n, Barrio San Roque, Edificio Plaza, 3er y 4to piso, C.P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 602-89-80; 602-89-81; 01 800 55 282 42 (Lada sin costo) presidencia@cedh-chiapas.org		
Chihuahua	Av. Zarco número 2427, C.P. 31020, Chihuahua, Chihuahua.	01 614 2 01 29 90 AL 95 01 800 201 17 58 EXT. 101 presidencia@cedhchihuahua.org.mx		
Ciudad de México	Avenida Universidad número1449, Colonia Pueblo Axotla, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01030, Ciudad de México.		52295600 cdhdf@cdhdf.org.mx	
Durango	Cerro Gordo número 32 int. 13, Centro comercial del Bosque, Colonia fraccionamiento Lomas del Parque, C.P. 34100, Durango, Durango.		01 618 130 19 69 01 618 130 19 70 01 618 130 19 74 01 800 170 55 55 comision@cedh-durango.org.mx	
Guanajuato	Avenida Guty Cárdenas número1444, Fraccionamiento Puerta San Rafael, C.P. 37480, León, Guanajuato.		01 (477) 770-08-45, 770-41-13, 770 41 28 y 770 14 36 humanos@prodigy.net.mx	
Guerrero	Avenida Benito Juárez número 26, Edificio Morelos, Centro, C.P. 39000, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.		01 747 494 2000 01 747 471 03 78 01 747 494 20 00 EXT. 103/ 137 01 800 710 66 28 LADA SIN COSTO	
Hidalgo	Av. Juárez s/n esquina José María Iglesias, Colonia Centro, CP. 42000, Pachuca de Soto, Hidalgo.		01 800 7 17 65 96 (lada sin costo) (01 771) 71 8 71 44 (01 771) 71 8 16 96 (01 771) 71 8 17 19 vis_gral_pachuca@cdhhgo.org	
Jalisco	Pedro Moreno número1616, Colonia Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco.		3669 1101, 01800 201 8991. Para interponer una queja por teléfono: 3669 110	

México	Avenida Nicolás San Juan número 113, Colonia Ex Rancho Cuauhtémoc, C.P. 50010, Toluca, México.	01 800 999 4000 presidencia@codhem.org.mx
Michoacán	Fernando Montes de Oca número 108, Colonia Chapultepec Norte, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.	(443) 11 33 500 y 01 (800) 640 31 88 contacto@cedhmichoacan.org
Morelos	Calle Galeana número 39, Acapantzingo, C.P. 62440, Cuernavaca, Morelos.	01 777 322 160 https://cdhmorelos.org.mx/
Nayarit	Calle Ures número 154 esquina con Lerdo, Zona Centro, C.P. 63000, Tepic, Nayarit.	(311) 217-89-88, (311) 216-71-62 cedhnayarit@gmail.com
Nuevo León	Cuauhtémoc número 335 Norte entre MM de Llano y Espinosa Centro, Monterrey, Nuevo León.	(81) 8345-8644, (81) 8345-8645 (81) 8342-4260 y (81) 8344-9199 01800-822-9113 (lada sin Costo) cedhnl@cedhnl.org.mx
Oaxaca	Calle de los Derechos Humanos número 210, Colonia América (366,96 km), C.P. 68100, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.	01 951 503 0215 quejas@derechoshumanosoaxaca.org
Puebla	5 poniente número 339, Colonia Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.	309 4700 309 47 03 01 800 201 01 05 / 01 800 201 01 06 (lada sin costo) informes@cdhpuebla.org.mx

Querétaro	Zacarías Oñate número 13, esquina con Carlos Septián García, Colonia Cimatario C.P. 76030, Querétaro, Querétaro.	01(442) 2-14-08-37, 214-6007, 214-6039 quejas@ddhqro.org
Quintana Roo	Adolfo López Mateos número 426, C.P. 77030, Chetumal, Quintana Roo.	01 983 832 7090 cdheqro@hotmail.com derechoshumanosqroo.org.mx
San Luis Potosí	Oficinas Generales Mariano Otero número 685, Colonia Tequisquiapan, C.P. 78250, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	01 (444) 198 50 00, 811 51 15, 811 10 16 Fax: 01 (444) 811 47 10 derechoshumanos@cedhslp.org.mx
Sinaloa	Ruperto L. Paliza Sur número 566, Miguel Alemán, C.P. 80200, Culiacán Rosales, Sinaloa.	01 667 752 2421 Lada sin costo 01-800-672-92-94. informacion@cedhsinaloa.org.mx
Sonora	Boulevard Luis Encinas y Periférico Poniente, Colonia El Choyal, C.P. 83130, Hermosillo, Sonora.	(662) 313.81.01, 02, 03, 04 01.800.200.0152 y 01.800.627.2800 (lada sin costo) contacto@cedhsonora.org.mx
Tabasco	Boulevard Adolfo Ruiz Cortines, esquina Prolongación Francisco J. Mina número 503, Colonia Casa Blanca, C.P. 86060, Villahermosa, Tabasco.	044 9934 36 44 37 (número de guardia) 01 800 000 23 34 (lada sin costo) 993 315 35 45 993 315 34 67 contacto@cedhtabasco.org.mx

Tamaulipas	Río Guayalejo número 223 esquina Río Bravo, Fraccionamiento Zozaya, C.P. 87070, Ciudad Victoria, Tamaulipas.	01 834 312 45 65, 01 834 312 46 12 EXT. 101, presidencia@codhet.org.mx
Tlaxcala	Avenida Arquitectos número 27, Colonia Loma Bonita, C.P. 90090, Tlaxcala, Tlaxcala.	246 46 21630 / 46 29160 / 46 27595 / 4625184 01800 337 48 62 (Lada sin costo) cedhtlax@prodigy.net.mx
Veracruz	Sporting número 44-1, Ricardo Flores Magón, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz.	01 229 931 2240 01 228 812 3743
Yucatán	Calle 20 número 391-A x 31-D y 31-F, Colonia Nueva Alemán, C.P. 97146, Mérida, Yucatán.	(999) 927-85-96, 927-22-01, 927-92-75, 01800-2263439 codhey@prodigy.net.mx
Zacatecas	Círculo Cerro del Gato, Ciudad Gobierno, C.P. 98160, Zacatecas, Zacatecas.	01 (492) 924-26-83, 924-14-37 Fax 924 03 69, 01 800 624 2727 (lada sin costo) comentarios@cedhzac.org.mx

ANEXO 7

¿Cómo puedo ayudar a mejorar el Sistema de Atención a Víctimas en mi entidad federativa?

Como se ha señalado a lo largo de la Guía, varias entidades federativas aún no han cumplido con sus obligaciones. **Las víctimas y los colectivos de víctimas, además de ser usuarios de las Comisiones de Atención a Víctimas, pueden servir de promotoras de la Ley General de Víctimas y pedir a las autoridades cumplir con sus obligaciones.**

¿Qué puedo hacer?

- ▶ Informar a otras víctimas que existe una Ley General de Víctimas y esta Guía. Es indispensable que las personas conozcan la Ley y sus derechos. Entre más personas exijan su cumplimiento, más probable es que las autoridades cumplan con sus obligaciones legales.
- ▶ Brindar apoyo y acompañamiento a otras víctimas. Si ya lograste inscribirte en el Registro de Víctimas y acceder a medidas de apoyo, tus conocimientos pueden ser de mucha utilidad para que una víctima que aún no conoce el proceso pueda acceder más fácilmente a estas medidas.

- ▶ Hablar con los medios de comunicación en tu localidad. El primer paso para que se atienda una problemática es hacerla de conocimiento público. Los medios de comunicación pueden ser un aliado para dar difusión a las exigencias de las víctimas y de la sociedad en general. En muchas ocasiones, la presión mediática ha servido de incentivo para que las autoridades cumplan con sus obligaciones.

¿Puedo hablar directamente con las autoridades?

Sí, puedes hablar directamente con las autoridades. Te recomendamos unirte con otras víctimas para tener mayor posibilidad de éxito. A continuación, te explicamos con qué autoridades puedes comunicarte, cuáles son sus competencias (qué pueden hacer), así como algunas ideas de lo que les puedes pedir.

Es importante que sepas que la organización política de México divide el ejercicio del poder público en tres poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial. Cada uno de ellos realiza funciones diferentes por lo que no se les puede pedir lo mismo a todos.

¿Qué es el poder Legislativo y qué le puedo pedir?

Función principal: Aprobar, modificar o eliminar leyes. Además, el poder Legislativo aprueba y evalúa cada año, la ley de ingresos y de egresos; o sea, el monto del presupuesto que se otorgará al gobierno mediante nuestros impuestos, la forma en que se gastará y la evaluación de su gasto.

¿Quiénes son exactamente? A nivel federal, el poder Legislativo está a cargo del Congreso de la Unión, constituido por la Cámara de Senadores y por la Cámara de Diputados. A nivel local, puedes hablar con los miembros del Congreso del estado, es decir con los diputados. Te recomendamos comunicarte directamente con diputados a cargo de las comisiones de derechos humanos y de justicia.

¿Qué les puedo pedir?

- ▶ Impulsar las reformas a la Ley estatal de Atención a Víctimas que sean necesarias.
- ▶ Aprobar o etiquetar fondos del presupuesto de egresos para el buen funcionamiento de la Comisión de Atención a Víctimas y para el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación.
- ▶ Citar a comparecer al titular de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas para que rinda cuentas sobre las actividades y resultados de la institución.

¿Qué es el poder Ejecutivo y qué le puedo pedir?

Función principal: Administrar los recursos públicos para invertirlos en el desarrollo social, político y económico del municipio, estado o país que representa mediante programas, acciones, planes y estrategias gubernamentales. Las Comisiones de Atención a Víctimas dependen del poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Gobernación.

¿Quiénes son exactamente? Se conforma por el presidente de la República, los gobernadores en los estados y los presidentes municipales y sus equipos de trabajo como las secretarías de gobierno.

¿Qué les puedo pedir?

Al gobernador y su equipo de trabajo:

- ▶ Instalar la Comisión Estatal de Atención a Víctimas (si aún no existe).
- ▶ Generar un proceso transparente para el nombramiento de la persona titular de la Comisión, tomando en consideración las propuestas y recomendaciones de las organizaciones civiles, colectivos y víctimas.
- ▶ Asegurar la creación de la Asesoría Jurídica dentro de la Comisión, con un número suficiente de abogada/os capacitados para atender a las víctimas.
- ▶ Crear un Registro de Víctimas para el estado.
- ▶ Destinar presupuesto suficiente en el proyecto de egresos del estado para el buen funcionamiento de la Comisión de

Atención a Víctimas y para el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación.

- ▶ Realizar una campaña de información a nivel estatal para que todas las víctimas de la entidad federativa conozcan sus derechos y los mecanismos para exigirlos.

Al presidente municipal:

- ▶ Crear programas municipales para la atención y protección de las víctimas.
- ▶ Promover cursos de capacitación para las y los funcionarios públicos que dan atención a las víctimas.
- ▶ Crear un refugio seguro para las víctimas.

¿Qué es el poder Judicial y qué le puedo pedir?

Función principal: Hacer valer la Ley e impartir justicia. Se deposita el poder Judicial de la federación en la Suprema Corte, los Tribunales Colegiados y Unitarios de Circuito y en los Juzgados de Distrito.

¿Quiénes son exactamente? Ministros de la Suprema Corte de Justicia, magistrados y jueces de amparo, así como en materia administrativa civil, administrativa, penal...

¿Qué les puedo pedir?

- ▶ Sensibilizar a todo su personal, incluidos juezas y jueces, para la atención a las víctimas.
- ▶ Capacitar al personal sobre la Ley General de Víctimas y estándares internacionales en la materia.
- ▶ Dar celeridad a todos los juicios por Declaración de ausencia.
- ▶ Mediante una cita con la jueza o juez encargado de la resolución de tu caso, recordar que tiene la obligación de motivar y fundamentar sus sentencias con base en el marco jurídico que protege los derechos humanos, la reparación integral del daño, así como lo que se señala en la Ley General de Víctimas.

i(dh)eas

LITIGIO ESTRATÉGICO EN DERECHOS HUMANOS, A.C.

**GUÍA PRÁCTICA
SOBRE
DERECHOS
DE LAS VÍCTIMAS**

Diciembre de 2018, Ciudad de México
(Primera Edición)
1,000 ejemplares



Garantizar los derechos de las víctimas es fundamental para un país que busca la paz, rechaza la corrupción y pide justicia. A seis años de que la Ley General de Víctimas fue aprobada y después de sus reformas de 2017, el Estado mexicano sigue sin asumir su responsabilidad en la implementación efectiva de sus derechos. Consideramos imperativo exigir que las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas funcionen adecuadamente. Para aportar a ello, elaboramos esta Guía Práctica sobre los Derechos de las Víctimas, la cual debe permitir un acercamiento pedagógico a su contenido, señalando sus artículos relevantes, brindando consejos y proponiendo acciones para su efectiva aplicación.

En esta Guía, explicamos quiénes son las personas que pueden ser consideradas víctimas de acuerdo con la Ley y cuáles son sus derechos; detallamos las instituciones que deben brindar la atención y las obligaciones de los servidores públicos; dedicamos un apartado a explicar el proceso de inscripción al Registro de Víctimas y describimos las medidas de ayuda, asistencia y reparación, entre otros contenidos.

IDHEAS, expresa, como siempre, su agradecimiento a las víctimas y sus familias, quienes constantemente nos aportan enseñanzas y nos dan ejemplo de compromiso. Continuaremos trabajando con ellas, sumando esfuerzos y construyendo estrategias para lograr el acceso efectivo a la verdad, la justicia y la reparación integral.