



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

PROTECCION, DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS
DE LAS VICTIMAS DEL DELITO DE ROBO
EN LAS AGENCIAS INVESTIGADORAS
DEL MINISTERIO PUBLICO DEL DISTRITO FEDERAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER TITULO DE:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA:
MA. DE LOURDES FERNANDEZ LUNA

DIRECTOR:
LIC. EN TRAB. SOCIAL JUAN ANTONIO VEGA BAEZ

107307

MEXICO, D.F., JUNIO DEL 2001





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

UNAM - ENTS y Jurado

Por su constante formación humana y profesional,
hasta la culminación de una de mis mayores metas,
que da pauta a interminables retos.

Lic. T.S. Juan Antonio Vega Báez:

Por su contribución en mi formación académica;
por su confianza e impulso en la realización y
culminación del presente trabajo.

Mi entero agradecimiento a las autoridades que brindaron su apoyo mediante el establecimiento de contactos, autorización, entrevistas e información para culminar la presente investigación:

Lic. en Derecho: Lucio Hernández Gutiérrez

Subdelegado de Derechos Humanos y Servicios a la Comunidad, de la Delegación Regional de Gustavo A. Madero.

Lics. en Trabajo Social: Ma. de Los Angeles Morales R. e Irma Alvarez.

del programa de ADEVI (Atención a Víctimas del Delito Violento), de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Lic. en Trabajo Social: Leticia García

Coordinadora del área, en la delegación regional de Gustavo A. Madero, en el programa de ADEVI, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Papá y Mamá:

Con admiración y profundo cariño a quienes con su ejemplo lograron llenar mi vida de amor, dignidad y respeto hacia todos los seres humanos.

Hermanas:

Por el apoyo constante e incondicional que me siguen brindando como amigas y profesionistas.

Amigos:

Con profundo agradecimiento, por su confianza, enseñanza, consejos y compartir, que me permiten saber y sentir que la amistad hace actos de presencia, tanto en época de felicidad como en los momentos de tristeza y desesperación

En general:

A todos aquellos que con su apoyo y confianza han participado de alguna forma para alcanzar una de mis mayores metas.

AleX:

Por que contigo comprobé que “Quien no conoce nada, no ama nada. Quien no puede hacer nada, no comprende nada. Quien nada comprende, nada vale. pero quien comprende también ama, observa, ve... Cuanto mayor es el conocimiento inherente a una cosa, más grande es el amor... Quien cree que todas las frutas maduran al mismo tiempo que las frutillas nada sabe acerca de la uvas”.

*PARACELSO, Del Libro del Arte de Amar,
de Erich Fromm*

Combatir con el abuso de poder es como luchar contra la hidra de Lerma, ese monstruo mitológico, de figura de serpiente, con siete cabezas que renacían a medida que se cortaban. Constatarlo no nos desanima sino que, es cambio, hace más disfrutable cada victoria. Sólo quien ha entendido lo que significan los derechos humanos; puede comprender lo que se juega en cada batalla: se juega la condición humana. La lid suele presentarse en circunstancias muy desfavorables, pero si se enfrenta con la razón y con el corazón bien puesto el resultado no está predeterminado fatalmente. por ello aconseja Borges:

No te arrendes, la ergástula es oscura, la firme trama es de incesante hierro, pero en algún recodo de tu encierro puede haber una luz, una hendidura.

*Dr. Luis de la Barrera Solórzano
Ciudad de México, octubre del 2000*

Fuente: Séptimo informe anual, octubre de 1999-septiembre del 2000

INDICE

	Pág.
INTRODUCCION	11
CAPITULO I La Víctima	17
CAPITULO II El Robo en México	41
CAPITULO III Importancia de la Averiguación Previa, en la Procuración e Impartición de Justicia, Frente a la Víctima de Robo	71
CAPITULO IV Los Derechos de las Víctimas ¿Ficción o Realidad?	99
CAPITULO V El Trabajador Social como Defensor, Protector y Promotor de los Derechos de las Víctimas del Delito de Robo con Violencia en las Agencias Investigadoras del Ministerio Público del D.F.	129
CONCLUSIONES	159
ANEXO	167
BIBLIOGRAFIA	181
HEMEROGRAFIA	187

INTRODUCCION

El Estado, tiene la obligación de garantizar la seguridad de los ciudadanos, sin embargo, la realidad cada vez sobrepasa las estrategias, programas y mecanismos que emplea éste para hacer frente a la delincuencia, impunidad y violación a los derechos fundamentales de todo hombre; considerados en parte consecuencia de fenómenos económicos, psicológicos ó familiares variados; que de ninguna manera justifican la omisión, falta de ética y profesionalismo que dañan a ciertos sectores.

La seguridad pública, la justicia y el respeto a los derechos humanos, son temas que en la actualidad tienen gran trascendencia en la sociedad; en la que no sólo se experimenta la victimización por parte de los delincuentes, sino a través de los servidores públicos, quienes omiten o actúan en contra de la víctima, tal es el caso de la impartición de justicia frente a la víctima en el DF. que pone mayor énfasis en la reparación del daño material (con frecuencia irrecuperable), dando menor importancia e incluso pasando desapercibido el daño psicológico, moral y social que también son producto del ilícito.

Sin embargo, para contrarrestar la injusticia y desamparo legal en el que se encuentra la víctima, existe la Comisión de Derechos Humanos del D.F., así como en cada uno de los Estados de la República Mexicana, que se encarga de velar por los derechos de los ciudadanos ante faltas efectuadas por parte de los servidores públicos. Los Derechos Humanos son los principios inherentes a la dignidad humana, que necesita el hombre, para alcanzar sus fines como persona y para dar lo mejor de sí a la sociedad, por lo que dicha Comisión emite recomendaciones debidamente fundamentadas y motivadas, para brindar a sí protección a la víctimas del delito. Por

lo que es de su competencia "... la protección, defensa, vigilancia, promoción, estudio y difusión de los derechos humanos..." Establecido en el art. 2 de la Ley de dicha Comisión.

Por parte de la Procuraduría General de Justicia del DF, existen las visitadurías y contraloría que velan por los derechos y nivel de atención de la ciudadanía por parte de los servidores públicos. Aún cuando el Ministerio Público es el encargado de solicitar la ejecución de la acción penal, ante las víctimas de robo; no es el único que puede abusar de su poder y por ende violar los derechos de éstas (con acciones u omisiones), sino también el policía judicial, el médico legista e incluso el Trabajador Social entre otros.

Por ello, es necesaria la contribución de profesionistas con conocimientos teórico-metodológicos, que de manera conjunta con la sociedad civil (sociedad organizada que fundamenta las acciones del estado; rumbo a un objetivo), hagan frente a dicha problemática, evitando conciencias paralizadas por la aceptación de la realidad, por el temor a exigir sus derechos, o tener una actitud de indiferencia o negación de la experiencia negativa de ser víctima de delito, y por ello ser sujeto vulnerable ante un particular y/o una autoridad.

Por lo tanto, en las Agencias Investigadoras del Ministerio Público del DF., el Lic. en Trabajo Social tiene un papel importante respecto a la atención, intervención, prevención, promoción y supervisión de los Derechos Humanos de las víctimas directas e indirectas del delito, a través de la intervención multidisciplinaria, buscando la reparación integral de los daños. Por lo tanto, el presente trabajo permitirá detectar los tipos de violación de los derechos de las víctimas, las causas y alternativas de intervención ante dicha problemática.

Si bien es cierto, que se ha creado la Comisión Nacional de Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del D. F., cuya misión es la de velar por los derechos del hombre, llámese víctima o detenido, este trabajo se enfocará a las víctimas del delito de robo sin dejar de lado los derechos de los detenidos, antes y durante la comprobación de los hechos.

Por lo tanto nos podremos preguntar ¿Que sucede cuando los encargados de procurar y administrar la justicia, no lo hacen conforme a la ley?, ¿Están los servidores públicos, al retardar la impartición de justicia, violando los Derechos Humanos de las víctimas?, ¿Porque no son respetados los términos establecidos en la Constitución, para la impartición de justicia?, ¿Que circunstancias influyen para que la impartición de justicia no se haga efectiva, aun cuando la ley lo señala?

Sinsiderar lo anterior, sin pasar desapercibido que la víctima de delito en ocasiones contribuye en la transgresión de sus derechos por ignorancia, indiferencia o temor a ser victimizado nuevamente por los delincuentes o los servidores públicos; tal es el caso de considerar que no es grave el daño, la incredulidad ante el sistema de justicia, al considerar el proceso penal una pérdida de tiempo y recursos económicos, entre otros motivos por los que no se efectúa.

De lo anterior, surge el interés de que la víctima pueda recurrir a las instancias competentes, para que le sea subsanado en su totalidad, o por lo menos le sea cubierto de una manera más real y equitativa los daños causados por el delincuente. Recordando, que la base de la adecuada procuración de justicia, no radica en solo promover que la víctima acuda a dicha instancia, sino la obtención de la atención oportuna e integral (médica, psicológica, social y jurídica) conforme a la Ley, para evitar que por segunda ocasión sea sujeto de violación a sus derechos.

Resulta cuestionable, el motivo por el cual los servidores públicos violan los derechos de las víctimas; quizá porque no existe una adecuada selección, capacitación permanente y eficaz porque perciben una remuneración por el trabajo que desempeñan, inadecuado disminuyendo la extorsión económica, etc. lo que en ninguna forma justifica las omisiones o acciones que contribuyen con los daños de la víctima. A pesar de to, o los encargados de la procuración de justicia, no deben olvidar su responsabilidad con la sociedad de actuar de acuerdo al marco legal correspondiente a lo tipificado en la norma de Derecho, partiendo de la ética profesional y experiencia.

El Lic. en Trabajo Social cuenta con la formación teórico-práctico, que le permiten ser parte del equipo multidisciplinario que interviene con la víctima del delito; independientemente de que esté inmerso en la Sociedad Civil, organismo gubernamental o no gubernamental; ya que en cualquier dependencia le compete promover, orientar, gestionar y supervisar que la atención a las víctimas del delito de robo con violencia se efectúe de manera integral.

Pero ¿Cómo se da un proceso de victimización en el ámbito de la procuración de justicia?, ¿Qué tipo de atención y apoyo debe proporcionarse a la víctima?, ¿Cómo prevenir la violación de algún derecho?, ¿Qué delitos se efectúan en la procuración e impartición de justicia? y ¿Cuáles son los medios que benefician procuración y administración de justicia?, estos son aspectos de interés para el Trabajador Social, para poder gestionar o efectuar su labor de intermediario.

Partiendo del concepto de víctima, en el capítulo I, se analiza la dimensión del problema de ésta por robo frente al infractor, como ante el servidor público quien con acciones u omisiones lesiona

sus derechos, y no se implementa la justicia; contribuyendo ambos sujetos al desequilibrio de la víctima a nivel psicológico, material, físico, jurídico y social.

El capítulo II, se enfoca a la incidencia delictiva en la Ciudad de México, tanto a nivel de particulares, como por parte de los servidores públicos; lo que hace necesario diferenciar el robo con violencia y sin violencia; así como los delitos equiparables a éste último: amenazas, lesiones, homicidio... que requieren de una sanción mayor.

Quien ha vivido un delito requiere de atención, sea víctima directa o indirecta, por lo que en el capítulo III, se hará mención del proceso penal y la importancia que tiene la víctima en éste; especialmente en la etapa de la averiguación previa, etapa inicial de la que depende se aplique alguna sanción o medida de seguridad, dependiendo de la determinación de procedencia o no, que se sujeta a determinados datos y precisión que tenga la víctima al relatar los hechos.

El capítulo IV, se enfoca a las acciones u omisiones, por parte de los servidores públicos; quienes por diversas circunstancias no procuran e imparten justicia, de manera imparcial, con equidad y en apego a derecho, lesionando los derechos de quien ya fue víctima. Situación en la que el Trabajador Social tiene un amplio campo de desenvolvimiento, propio de su perfil, buscando trascienda y no continúe efectuando aspectos técnicos y prácticos que limitan su capacidad y habilidades en las agencias investigadoras del Ministerio Público.

CAPITULO I

La Víctima

Amado Nervo: Un instinto sutil me dice "lucha y aguarda; lo que sueñas no es inútil" (Fuente: Séptimo informe anual de la CDHDF 1999-2000)

1. Conceptualización y las disciplinas que se encargan del estudio de la víctima.

Para abordar la problemática que enfrenta la víctima de delito ante el Sistema de Procuración e Impartición de Justicia, conviene retomar algunos conceptos que permitirán comprender de manera profunda la situación por la que atraviesa ésta antes, durante y después de acudir a las agencias investigadoras del delito.

Cabe señalar, que la criminología ha estudiado al delincuente; pero la víctima ha sido estudiada recientemente por diversas disciplinas como receptora de las consecuencias del delito; disciplinas autónomas y no interrelacionadas, lo que delimita su estudio, análisis e intervención integral a nivel preventivo, de atención y seguimiento. Tal es el caso de la victimología enfocada a su estudio, que al no estar implícita en el ámbito penal se ve limitada la participación de la víctima al esclarecimiento de los hechos.

Por ello, éste trabajo considera que a las siguientes disciplinas les compete intervenir en la integración de modelos de prevención, atención y seguimiento de las víctimas del delito de robo con violencia.



1.1.1. Concepto etimológico de víctima.

La palabra víctima (del latín *victima*) se refería inicialmente al concepto de sacrificio, que aparece en la Biblia: “persona o animal destinado a sufrir, para satisfacer a los dioses; sufriendo las consecuencias de la acción de otros”¹. Significado que ha evolucionado, al considerarse como tal a la persona afectada por los actos ilícitos de otro(s) sujeto(s).

1.1.2. Concepto social de víctima.

Los sociólogos consideran, que todos podemos ser víctimas, es decir, sujetos vulnerables de la alteración a la estabilidad y satisfacción de necesidades en diversos ámbitos; por ser parte de una sociedad y un sistema que cuenta con pobreza, marginación, discriminación racial, acciones y omisiones delictivas, e injusticia. Consideran que un delincuente puede infringir la Ley mediante dos formas: la omisión o la acción; mientras que al menos existen cinco posibilidades para ser víctima: “De un delito; de sí mismo, a causa de deficiencias, impulso psíquico o decisión consciente (suicidio); de acuerdo a su entorno individual o social; de accidentes; de energías no controladas (condiciones meteorológicas...)²; de abusos ante el sistema de procuración e impartición de justicia.

La dimensión social del concepto de víctima, ha impulsado al estudio de la multiplicidad de los factores que intervienen en su desequilibrio. Por lo que cabe hacer mención de las aportaciones por parte del Trabajo Social, la Psicología y la Política Social:

¹ *Enciclopedia Larousse*; tomo X, Ed. Planeta, Barcelona España, 1992, pp. 756.

² *Idem*, pp. 59.

a. El Trabajo Social.

El Trabajo Social, se ha desarrollado a través del tiempo, por medio de un vínculo entre las demandas de la población y los satisfactores que el Estado, las instituciones y que la propia sociedad van diseñando para resolver las necesidades, por medio de programas, metodología, técnicas y estrategias.

Su espacio y ámbito de intervención, se dan en el marco de la elaboración, instrumentación y aplicación de las políticas sociales que buscan resolver y garantizar los niveles de asistencia, seguridad y bienestar social; encargándose de atender las necesidades sociales, de una manera integral, porque visualiza al hombre, como un todo ante diversos factores y circunstancias que pueden ocasionar beneficios o daños; especialmente ante quienes son marginados, rechazados o disfuncionales; por lo que elabora estrategias, para apoyar en la resolución de diversos problemas de quienes más lo requieren y demanden.

Por lo tanto, para el Trabajador Social las víctimas del delito se enfrentan a diversas necesidades; que deben resarcirse, mediante programas de prevención, atención, intervención, seguimiento y promoción, a favor de sus derechos. Por ello, también contribuye en la formación, capacitación y/o actualización de los servidores públicos; con la finalidad de mejorar la calidad e integración de la prevención y atención del delito.

b. La Psicología

Esta disciplina, conceptualiza como víctima del delito a la persona que sufre alteraciones en su psique ó estado emocional, a causa de algún delito, por la violencia, amenazas, depresión,

inseguridad, pérdidas materiales e incluso físicas... daños que obstruyen su estabilidad emocional y su desempeño eficaz y eficiente en sus diversos ámbitos de desarrollo. Por lo tanto, la tarea de estos profesionistas es la de intervenir con estrategias de atención en crisis emocional y elaborar programas con sesiones de terapia secuencial, después de iniciar el proceso penal.

c. La Política Social

Debe considerarse inmersa a la Política Social en el fenómeno victimizador, por la elaboración de programas de: asistencia, reparación del daño, compensación económica, prevención del miedo al delito, etc., aspectos que complementan la atención a las víctimas.

La protección del hombre y su entorno es una responsabilidad política y filosófica; la condición humana no puede dejarse sin control, ya que todo el orden social tiene una justificación de carácter legal y es necesaria la conservación de la legalidad, actualizándola constantemente mediante la aplicación de las normas en todos los actos de la vida social y política. El principio de mayor peso es la justicia y su ejercicio requiere de la armonía social en un orden justo que se haga realidad en la observancia de las diferentes leyes que rigen la vida comunitaria.

1.1.3. Concepto jurídico de víctima.

Concepto Jurídico y especialmente para el Derecho penal víctima es, el sujeto pasivo que recibe una acción u omisión contundente en su vida, bienes o seguridad personal. Por ello, para definir a la víctima de un delito es necesario definir al delito y al victimario.

a. Delito

La palabra delito “deriva del verbo latino *delinquere*, que significa abandonar, alejarse del sendero señalado por la ley”³. El art. 7 del Código Penal para el Distrito Federal (CPDF) en su primer párrafo establece que “Delito es el acto u omisión que sancionan las leyes penales”. Ahora bien, para que se considere delito es necesario que exista una conducta o un hecho humano; integrado por tres elementos: tipicidad, antijuricidad y culpabilidad; por lo tanto, no toda conducta o hecho son delictuosos (posteriormente se abordará este aspecto).

b. Victimario

Se refiere al sujeto que por sus “acciones u omisiones, produce daño o perjuicio a otra persona, convirtiéndola en su víctima”.⁴ En México, el Código de Penal para el Distrito Federal no conceptualiza al victimario, pero en su art. 13 se considera como responsable del delito a:

- I. Los que acuerden o preparen su realización;
- II. Los que lo realicen por sí;
- III. Los que lo realicen conjuntamente;
- IV. Los que lo lleven a cabo sirviéndose de otro,
- V. Los que determinen dolosamente a otro a cometerlo,
- VI. Los que dolosamente presten ayuda o auxilio a otro para su omisión u acción,
- VII. Los que con posterioridad a su ejecución auxilien al delincuente, en cumplimiento de una promesa anterior al delito; y
- VIII. Los que sin acuerdo previo, intervengan con otros en su comisión cuando no se pueda precisar el resultado que cada quien produjo.”

³ *Dicc. de Derecho Procesal Penal*, Tomo II, Por Díaz de León, Marco Antonio; Ed. Porrúa, México 1990

⁴ *Enciclopedia Larousse*, tomo X, Ed. Planeta, Barcelona España, 1992, pp. 756.

A cada autor o partícipe corresponde una sanción o medida de seguridad de acuerdo al grado de culpabilidad. Desde nuestra perspectiva, quien cumpla con alguna de las condiciones anteriores, es considerado un victimario.

c. Víctima del delito

Desde una perspectiva jurídico penal, la víctima es el sujeto pasivo de un delito, ofendido o bien el receptor de un daño en su persona y/o bienes, por la acción u omisión del infractor. Términos empleados indistintamente en la práctica efectuada por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).

La Organización de las Naciones Unidas, en 1985 conceptualizó a la víctima como “la persona que ha sufrido una pérdida, daño o lesión, sea en su persona, su propiedad o sus derechos como resultado de una conducta que:

- * Constituya una violación a la legislación penal nacional,
- * Constituya un delito bajo derecho internacional, que instituya una violación a los principios sobre Derechos Humanos reconocidos,
- * Que de alguna forma implique el abuso de poder por parte de personas que ocupen posiciones de autoridad política o económica...”⁵.

La víctima sufre por una conducta antisocial, culpable y típica; por lo que la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), señala que son víctima: a. los que sufren un daño causado por el delito; b. las personas que además de las víctimas directas, resultan afectadas

⁵ Rodríguez Manzanera, Luis; *Victimología, estudio de la víctima*, Ed. Porrúa, México, 1995, pp. 57-58.

por el ilícito; y c) quienes sufren daños al defenderla o ayudarla. Considerándose víctima “independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador... Situación que va más allá del concepto que el Derecho Penal tiene para referirse al que sufre un delito (sujeto pasivo u ofendido)...”⁶. Esto, permite entender que para no limitar el concepto de víctima frente a la procuración de justicia es necesario contar con una visión estrictamente interdisciplinaria en los ámbitos jurídico, social y victimológico integrado por las siguientes áreas:

a. El Derecho Penal.

Esta disciplina considera como víctima del delito a quien sufrió un daño en sus bienes o en su persona. Por lo que el Derecho Procesal Penal, establece los procedimientos en la delicada tarea de conocer al responsable del delito. “Pero en esta dinámica la víctima no recibe atención integral por parte del Estado, sino en función del delincuente y de manera abstracta, atribuyendo características de omnipotencia e incluso culpabilidad”⁷. Es decir se imparte justicia a partir de la peligrosidad del infractor y no a partir de la reparación de los daños de la víctima.

Por lo tanto, es conveniente tener presentes los derechos de las víctimas y los detenidos, para evitar acciones y omisiones. Al respecto señala Gerardo Landrove (victimólogo): “... hay víctimas que desde la óptica del poder deben dejarse en el olvido porque pueden representar un notable costo político; tal es el caso de las víctimas de injusticia social, de la marginación, de violación a sus derechos, del abuso del poder...”. Quedando en desprotección al existir limitaciones o falta de ética para ser atendidas conforme a la Ley.

⁶ Lima Malvido, Ma. de la Luz; *Modelo de atención a víctimas en México*; México, 1995, pp. 204.

⁷ Ver la *Gaceta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Hermosillo Sonora*, No. 95, del mes de Enero de 1995, en el artículo “El Derecho Victimal”, de la Dra. Ma. de la Luz Lima Malvido, pp. 221-235.

A través del Derecho Penal, la víctima debe resolver sus necesidades jurídicas y médicas, sociales y morales, pero en ello ha fracasado el sistema de procuración e impartición de justicia⁸. Un ejemplo de esto, son los denominados “delincuentes de cuello blanco”, es decir servidores públicos que en ejercicio de su poder económico, social y/o político dan pauta a la impunidad.

b. La Criminología.

Esta disciplina, se encarga de analizar el entorno social del delincuente, las causas y motivos de su acción u omisión, los medios que utiliza para delinquir, entre otros aspectos que permiten conocer la descarga (acompañada de patologías, problemas y/o necesidades de éste) que efectúa ante la víctima. Por lo tanto, su tarea es enfocarse a la investigación de las causas, factores o condiciones que rigen la conducta delictiva; así como la elaboración de programas de prevención.

c. La Penología.

Se encarga de determinar la pena, para el sujeto activo que infringió la Ley, mediante un acto u omisión. Esta pena o sanción debe ser respuesta al daño jurídico y físico; pero también social y psicológico, de acuerdo a una justa reparación de los daños.

d. Política Criminal.

La sociedad, requiere de estrategias que eviten conductas antisociales, así como de políticas para el combate y prevención de la delincuencia, mediante un sistema de estudio sistemático que

⁸ Esto se señala porque al parecer “La víctima ha sufrido un despojo por parte del sistema penal”, como señala la Dra. Ma. de la Luz Lima Malvido; ya que “este ha despojado a la víctima de su calidad de tal para investir de esa calidad a la comunidad. El sistema penal ha sustituido a la víctima real y concreta, por una víctima simbólica y abstracta: la comunidad”.

incluya las mejores experiencias y criterios de observancia social, con estudios inter y multidisciplinarios a fin de que las leyes integren supuestos jurídicos que prevean la defensa de la sociedad, elevando así sus condiciones de vida. Una política capaz de resistir las exigencias de procuración de justicia de una sociedad cada vez más politizada y conocedora de sus derechos.

1.1.4. Concepto victimológico.

Los victimólogos definen a la víctima como:

⇒ “La persona sobre quien recae la acción criminal, sufre en sí misma en sus bienes o derechos, las consecuencias nocivas de dicha acción”⁹. Pratt Farchild, ó

⇒ Como “el individuo o la colectividad, en la medida en que está afectada por las consecuencias sociales determinadas por diversos factores: físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico.”¹⁰ Mendelsonh.

En lo personal, *víctima* es aquella persona afectada en su ámbito individual, social, económico, político y/o jurídico, por parte de la propia naturaleza y/o sociedad en la que se encuentra inmersa; como consecuencia de la genética, de la estructura social (discriminación, racismo) o del tipo de sistema que rige a la Nación. Ahora bien una *víctima del delito* es aquel sujeto dañado, a partir de la comisión u omisión de un ilícito, ya sea en su aspecto físico, moral, material y/o social, independientemente de que éste acto sea o no denunciado; de que el delincuente sea o no detenido, e indistintamente de su estrato social, posición económica, nivel cultural..., por parte de un particular o bien de un servidor público.

⁹ *Diccionario de sociología*, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1990, pp. 311.

¹⁰ *Op. Cit*; pp. 57.

Ahora bien, *la Victimología* cada vez tiene más definida su intervención, su espacio de acción y su relación con otras ciencias; sin embargo, existen varias posturas sobre ésta y Rodríguez Manzanera las agrupa de acuerdo a sus autores (en su texto *Victimología, el estudio de la víctima*, 1990):

1. Autores que interpretan a la victimología dentro de la criminología,
2. Quienes consideran a la victimología como una ciencia autónoma y
3. Aquellos que consideran inexistente la victimología.

Esta investigación, retoma la primera postura partiendo de lo que señala la Dra. María de la Luz Lima: “la victimología nace como una pequeña parte de la criminología..., que se está convirtiendo en uno de los pilares que serán capaces de cambiar y de reorganizar a todo el sistema de justicia penal; cuyo objeto es el estudio de la víctima, tanto individual como colectivamente”¹¹. Por ello es importante conocer el entorno de la víctima, así como “... crear una infraestructura humana y técnica que pueda y permita brindarles atención, apoyo y prevención ...”¹².

1.1.4.1. Clasificación de víctima de Mendelsohn.

Este trabajo retoma la clasificación de Mendelsohn sobre la victimización primaria, para adecuarla a la victimización efectuada por el sistema de procuración de justicia; dado que al ser victimizada suele cuestionarse la atención a la víctima, persibiéndose como posible culpable o

¹¹ Ver la *Gaceta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Hermosillo Sonora*, No. 95, del mes de Enero de 1995, en el artículo “El Derecho Victimal”, de la Dra. Ma. de la Luz Lima Malvido, pp. 221-235.

¹² *Idem*, pp. 234.

provocadora; delimitando así el apoyo que requiere ante el ilícito que le produjo crisis emocional, impotencia, inseguridad e incluso daños físicos; dejando de lado la atención pronta, eficaz y eficiente por parte del servidor público, sin estímulo económico o moral que garantice la búsqueda de la reparación del daño: moral, físico, económico y/o social. Confiando que el proceso penal permitirá determinar si es o no víctima, o bien su grado de participación.

Por lo tanto, se retoma ésta clasificación para hacer alusión a la victimización por parte del delincuente o servidor público, especialmente durante la averiguación previa; pretendiendo encaminar la investigación a una atención integral a nivel: legal, psicológico, social y económico:

1. "Víctima enteramente inocente o víctima ideal: es aquella que nada ha hecho para desencadenar la acción criminal que sufre. Totalmente ajena a la actividad del delincuente.
2. La víctima por su ignorancia da un impulso no deliberado al delito; provoca su propia victimización al facilitar la acción del agresor.
3. La víctima decisiva y provocadora incita con su conducta al hecho criminal,
4. La víctima voluntaria evidencia aun más la colaboración con el victimario (pareja suicida).
5. La víctima agresora, ofrece una doble fisonomía: de un lado la simuladora (acusa falsamente), de otro, la imaginaria (que inventa su propia condición de víctima, sin infracción alguna"¹³.

1.1.4.2. Propuesta de clasificación de las víctimas

Algunos autores como la Dra. María de la Luz Lima, Rodríguez Manzanera y Gerardo Landrove define a las víctimas directas e indirectas, a pesar de que en el CPDF únicamente hace referencia a

¹³ Landrove Díaz, Gerardo; *Victimología*, Ed. Traint Lo Blanch, Valencia España, 1995, pp. 43.

la víctima de delito y testigos, la primera por vivir directamente el ilícito y la segunda por presenciar los hechos sin sufrir daños materiales. Por lo tanto, para los fines del presente trabajo, se ha elaborado la siguiente tipología, en relación a la víctima y el daño generado por un ilícito¹⁴.

a. Víctima o víctima primaria, quien sufrió un daño en su persona o propiedad por parte del delincuente.

b. Víctima secundaria o bivíctima, se denominará así al sujeto que experimento un ilícito por parte de un particular, y además por el sistema de procuración e impartición de justicia, por falta de ética, un modelo de atención integral adecuado a su perfil o al ser afectados sus derechos. Estos dos tipos de víctimas (a. y b.) pueden clasificarse en:

b1. Víctima directa del delito; "Persona que ha sido sujeto pasivo de un delito y es definida por la Ley del país, en la que tuvo lugar el ilícito sea o no denunciado¹⁵; quien haya sido afectada directamente por la comisión u omisión de un ilícito, que produce un daño físico, psicológico, material y/o social; independientemente de que se aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador, como señala la Declaración sobre los principios fundamentales para las víctimas y Abuso de Poder, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1995.

b2. Víctima indirecta del delito; "la Legislación adolece de errores al no contemplar a las

¹⁴ Esta tipología, se fundamenta en dos textos de la doctora Ma. de la Luz Lima; así como en mi experiencia adquirida durante siete meses, en la agencia 32 Investigadora del Ministerio Público, de la Delegación Regional de Coyoacán de la PGJDF; ascriba en el programa de "Atención a víctimas".

¹⁵ Véase la *Revista de Criminalia, de la Academia Mexicana de Procedimientos Penales*, No. 2, Mayo-Agosto de 1992, el art. sobre "Protección a las víctimas", de la Dra. Luz María Lima Malvido, pp. 79.

víctimas indirectas del delito, siendo estas: los familiares, las personas que tengan relación directa con la víctima, aquellas que fueron testigos de los hechos¹⁶; quienes hayan sufrido daños (físicos o psicológicos) al prevenir o intervenir para asistir a la víctima en peligro. Y que por lo tanto requieren atención, ante las secuelas generadas por el ilícito; que representa un apoyo para el restablecimiento de los hechos.

En lo personal, las víctimas indirectas son los familiares y/o personas, que por cercanía física resultan también afectadas por el mismo hecho delictuoso; por ejemplo en el caso del robo de un vehículo que fue prestado a la víctima, el dueño puede ser afectado material y/o emocionalmente, pese a no presenciar los hechos, o bien cercanía social que no conocían a la víctima, pero al presenciar el acto delictivo, experimentan daños psicológicos: impotencia, inseguridad..., económicos e incluso físicos.

Ahora bien, la víctima también puede ser clasificada de acuerdo a su estatus o prestigio social, económico y/o político; por la influencia que generan sobre las instituciones y los servidores públicos encargados de procurar e impartir justicia.

c. Víctima con “prestigio” (sociocultural, económico y/o político); es aquella víctima (directa o indirecta) que experimenta un hecho antisocial, que produce daños a su persona o propiedad, pero por su estatus, posición económica, poder político o popularidad, tiene mayor posibilidad de afrontar la pérdida y el daño causado; a partir del tipo de atención y las alternativas para recuperar daños materiales.

¹⁶ Ibarra de la Toba, Enriqueta; Tesis *La Víctima y la Reparación del Daño*, Universidad del Valle, Escuela de Derecho, 1995, pp. 42-45

d. Víctima sin “prestigio”; es aquella que socialmente no tiene un estatus, posición económica o poder político, por lo que en algunas ocasiones es marginada socialmente; sin contar con la mismas posibilidades para recuperar el daño provocado. Por ejemplo, quien es asaltado y privado de su salario, correspondiendo éste al único sostén de su familia (sin importar la cantidad, sino el valor de uso), genera una experiencia con mayores daños, independientemente de que sea acompañada de agresión, amenaza...; ante la imposibilidad de cubrir ciertas obligaciones, necesidades e imprevistos materiales o económicos, que al no saldarse generen mayores daños.

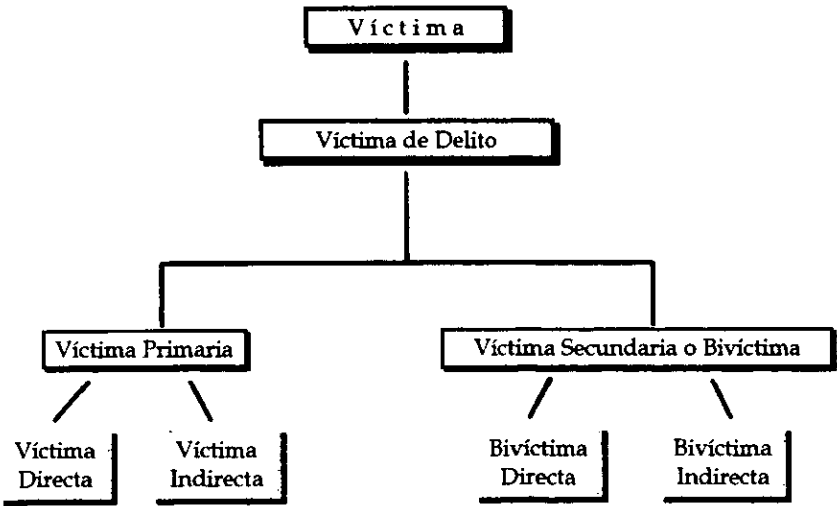
e. Bivíctima con “prestigio” (sociocultural, económico y/o político); se refiere a la víctima del delito, ante los servidores públicos, que al no ejercer sus funciones y atención como establece la ley, viola los derechos de ésta. Tal es el caso de quienes solicitan dádivas para ser atendidos con eficaz y eficientemente; o se aprovechan del “prestigio” para obtener algún reconocimiento. Actitudes que también victimizan; porque no se atiende al ser humano como tal, por la dignidad, igualdad de derechos de manera imparcial; sino por el “prestigio”, que quizá conlleve a obtener algún beneficio (material, de renombre u otro).

Sin pasar desapercibidas las víctimas que favorecen su bictimización al ofrecer alguna remuneración (material u otra) para ser atendidas con prontitud, sin importar quienes esperan su turno. Situación contemplada en el art. 222 del CPDF. referente al delito de *Cohecho* (Cap. IV).

¿Pero cuales son los fundamentos de quienes asignan dicho “prestigio”?; ¿Se basan en la personalidad y apariencia de la víctima, por su estilo de dirigirse, expresarse, vestirse...?; ¿A caso no implican también estos aspectos la violación de los derechos de las bivíctimas?.

h. **Bivíctima sin "prestigio"**; se considera como tal a quien es victimizada por el delincuente, pero además por parte del servidor público, quien hace diferencia del nivel y calidad de atención, ya que carece de "prestigio"; por lo que cabe preguntarse ¿En donde queda la ley, equidad e imparcialidad?, sin referirse a la que representa la diosa Themis, sino a la que le compete efectuar al ámbito de procuración e impartición de justicia.

El siguiente esquema presenta la tipología descrita en este apartado. Cabe aclarar, que se retoma el término de prestigio; considerando que se asigna subjetivamente para distinguir, atentando contra el principio de igualdad jurídica ante la Ley; si bien es cierto que toda víctima debe ser atendida bajo el mismo proceso, existen preferencias. En cuanto al tiempo de ser atendida, trato digno y alternativas de reparación de los daños.



1.2. Enfoque general de la víctima y sus victimarios.

Una vez que se ha definido a la víctima, se describirá el conjunto de elementos que conforman las relaciones entre la víctima y el agresor, tanto en la primera victimización, como en la segunda.

1.2.1. La victimización por parte del delincuente.

La victimización es un proceso social, que refleja la experiencia individual de la víctima y las consecuencias primarias producidas por el delito de índole físico, económico, psicológico y/o social, producidas por una acción u omisión ilícita efectuada por un particular. Con frecuencia estos daños no se limitan a la lesión o puesta en peligro de los bienes, "... a menudo se sufre un severo impacto psicológico, que incrementa el daño material o físico, la impotencia ante la agresión, el miedo a que se repita produce ansiedad, angustia, abatimiento e incluso culpabilidad en relación del ilícito, repercutiendo ello en sus ámbitos, al alterar su capacidad de relación"¹⁷.

1.2.2. Victimización por parte de los Servidores Públicos.

Se entiende como victimización secundaria, a la ejecutada por los servidores públicos, derivada de las relaciones de la víctima con la administración y procuración de Justicia; experiencia que resulta más negativa que la primera, por el incremento del daño causado por el delito en sus diferentes dimensiones (psicológica, social, patrimonial...). Como lo señala la Dra. Ma. De la Luz

¹⁷ Landrove Diaz, Gerardo; *Victimología*, Ed. Traint Lo Blanch, Valencia España, 1995, pp. 44.

Lima, es “la angustia adicional causada a la víctima como consecuencia del delito; por ejemplo un trato ofensivo o estigmatizante proporcionado por sus amigos, familiares, la sociedad o por el sistema de justicia penal”¹⁸.

En lo personal, hago referencia a la víctima de un delito que acude ante las agencias del Ministerio Público, con la finalidad de ser atendida, recibir apoyo integral durante el proceso penal, contar con protección y la reparación objetiva de los daños y por el contrario resulta nuevamente víctima de un servidor público, llámese Ministerio Público, Policía Judicial, Trabajador Social, Orientador de Barandilla.... Este segundo momento, puede deberse a la incapacidad de detectar el diagnóstico de la crisis por la que atraviesa la víctima la ausencia de estrategias de intervención adecuada; falta de ética; la inexistente cultura sobre los derechos de las víctimas o desconocimiento de ésta, sobre la trascendencia de relatar la denuncia con objetividad; sin que su estado emocional y la presión que ejercen los servidores públicos altere la versión de los hechos, y por lo tanto el proceso penal al determinarse la pena o medida de seguridad del infractor.

1.2.3. Relación entre la víctima y el victimario.

No se puede negar que en algunos delitos existe relación entre la víctima y el agresor; por ello el análisis del fenómeno criminal debe tomar en cuenta a la víctima, infractor y sus relaciones y consecuencias biopsicosociales, que permiten una aproximación de los hechos, para determinar si la relación presupone alguna predisposición o inclusive si existe culpabilidad en ambos.

¹⁸ Véase *la Revista de Criminalia, de la Academia Mexicana de Procedimientos Penales*, No. 2, Mayo-Agosto de 1992, el art. sobre “Protección a las Víctimas”, de la Dra. Luz María Lima Malvido, pp. 79.

En este sentido, la victimología debe ser meticulosa al estudiar dicha relación; elaborando apreciaciones justas y objetivas ante la procuración e impartición de justicia, porque ambos sujetos se encuentran inmersos en este proceso; ambos tienen derechos y por lo tanto deben ser tratados con igualdad, desde el momento que acuden a las agencias.

1.2.4. Diferencias y semejanzas entre víctima y victimario.

Entre las víctimas y victimarios, no existen grandes divergencias sociales, porque generalmente comparten el medio social en el que interactúan. No obstante, ha llegado a afirmarse que es más fácil la identificación (consciente o no) con el delincuente que con la víctima, porque el primero se presenta como un sujeto sin inhibiciones, que devalúa y reta las normas, la sociedad o los derechos de la víctima; a quien los medios de comunicación, reporta como héroe. Por el contrario, no suele homologarse con la víctima, ya que nadie quiere convertirse en ella y ser digna de compasión o sujeto ideal para hacerse justicia por su propia cuenta.

En el caso de las biviéctimas, su actitud varía de acuerdo a los hechos presenciados, a la pérdida moral, material y física ocasionada por el delincuente, así como de su nivel socioeconómico y cultural al que pertenece, a su madurez emocional, al conocimiento de sus derechos que disminuye el riesgo de que le sean transgredidos o desatendidos. Contribuyendo para no quedar desamparada, sin asesoría y protección jurídica; expuesta a la libertad del infractor (al no concluirse la averiguación), que llega a atentar nuevamente contra su persona y bienes, o propiciar temor al hacer de conocimiento su libertad.

1.3. Factores que intervienen en el desequilibrio de la víctima.

Ya se ha hablado del daño, pero conviene aclarar que en materia penal se refiere (limitadamente) al mal causado a una persona o en sus bienes, ya sea a través de una acción u omisión ilícita. Para Arturo Rocco es “todo lo que produce la pérdida o disminución de un bien..., a nivel jurídico debe entenderse como la substracción o disminución de un bien, la restitución de un interés ajeno garantizado por una norma Jurídica, respecto al sujeto”.¹⁹.

Por *bien*, debe entenderse la utilidad e interés, es decir todo lo que a conciencia del hombre es apto para satisfacer cualquiera de sus necesidades. En tanto que *utilidad* “es aquello que tiene la aptitud para satisfacer esa necesidad...”²⁰.

Por lo tanto, socialmente debería prevalecer lo óptimo, lo justo y lo digno, para que a la víctima se le restituya en su persona y sus bienes; porque si bien es cierto que medir el daño moral y físico es complejo, también es cierto que no indemnizarlos genera mayor gravedad, dado que el Estado esta obligado a restituir esa conducta; a través de la atención e intervención integral.

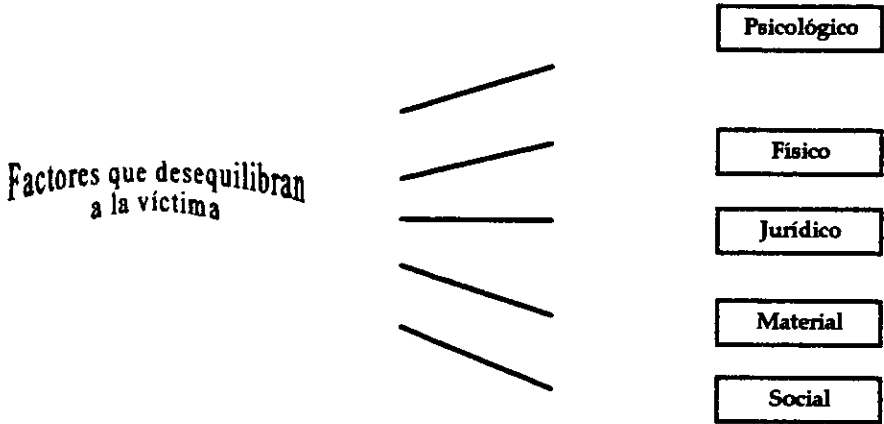
El art. 30 del CPDF señala que la reparación del daño comprende:

- I. La restitución de la cosa obtenida por el delito y si no fuere posible, el pago del precio de ésta;
- II. La indemnización del daño material y moral y de los perjuicios causados..., y
- III. ... El resarcimiento de los perjuicios ocasionados...”

¹⁹ *Idem*, pp. 116.

²⁰ Pavón Vasconcelos, F. y Vargas López, G.; *Los delitos de peligro para la vida y la integridad corporal*, Ed. Porrúa, México, 1992. pp. 12-14.

Por consiguiente, la víctima requiere de atención específica e integral, ante diversos daños:



1.3.1. Factor Psicológico o Moral

Daño psicológico o moral “es todo aquel que se experimenta de manera subjetiva como consecuencia de un delito, por la afección que sufre en sus sentimientos, decoro, honor, reputación y aspectos físicos...”²¹; no se puede cuantificar ó precisar con exactitud este daño porque dependen de cada víctima, ante su estado emotivo, por delitos equiparables (amenaza, lesiones, periodos de secuestro....), su historia de vida, situación económica, el valor de uso de lo hurtado y elementos para enfrentar situaciones de conflicto y/o crisis; que representan a su vez una experiencia distinta, aún cuando se comparte el mismo delito (en tiempo, lugar y circunstancias), el número de sujetos que intervinieron, si es la primera ocasión o se suma a otras... aspectos importantes que afectan a la víctima. Daños que no son cuantitativos, pero que no impide su indemnización.

²¹ Idem, pp. 49-53.

1.3.2. Factor Físico.

Es preciso señalar, que el CPDF. clasifica a los delitos en dos tipos, los que se efectúan con violencia (dolosos) y los que no (culposos). La violencia puede ser física y/o psicológica. La primera se refiere a las lesiones²² que son resultado de la fricción, forcejeo y/o violencia del infractor ante su víctima; o bien mediante el empleo de alguna arma blanca o prohibida por la ley, que causa un efecto emocional en la víctima distinto a quienes victimizan sin el uso de estas, independientemente del poder y fuerza que ejercen.

1.3.3. Factor Material.

“Daño material: es aquel que causa un menoscabo en el patrimonio de una persona llamada sujeto pasivo, ya sea de manera directa o indirecta.”²³. En lo que cabe considerar el estatus social y económico de la víctima, para valorar el daño que implica la pérdida de determinados bienes (ver clasificación la de víctimas), de acuerdo a la pertenencia de una familia económicamente desahogada o no a diferencia de quien carece de ello o son limitados (valor de uso), independientemente del daño psicológico y/o físico que represente.

1.3.4. Factor Jurídico

Ante el desconocimiento de los derechos, el hombre se muestra inconscientemente permisivo ante

²² Art. 288 del Código Penal para el Distrito Federal: “...heridas, escoriaciones, contusiones, fracturas, dislocaciones y quemaduras que alteran la salud o dejan huella material en el cuerpo humano...”.

²³ Pérez Ceciliano, Eugenio; Tesis *La Víctima en el Procedimiento Penal, para el Distrito Federal*, E.N.E.P. Aragon, UNAM, 1994, pp. 35-42.

ciertas acciones u omisiones ilícitas, efectuada por los profesionistas que intervienen en la procuración e impartición de justicia; lo que hace necesario fomentar de manera permanente una cultura sobre los derechos, la igualdad, libertad, tolerancia e imparcialidad.

1.3.5. Factor Social.

Gerardo Landrove, señala en su libro de victimología, las actitudes de la sociedad ante la víctima resaltando, la compasión, la cinica demagogia, la insolación, la manipulación y el cuestionamiento de los hechos; así como su exigencia para detener al culpable y sancionarle, pero no por el daño efectuado, sino por la posibilidad de que nuevamente frustre el orden y seguridad social.

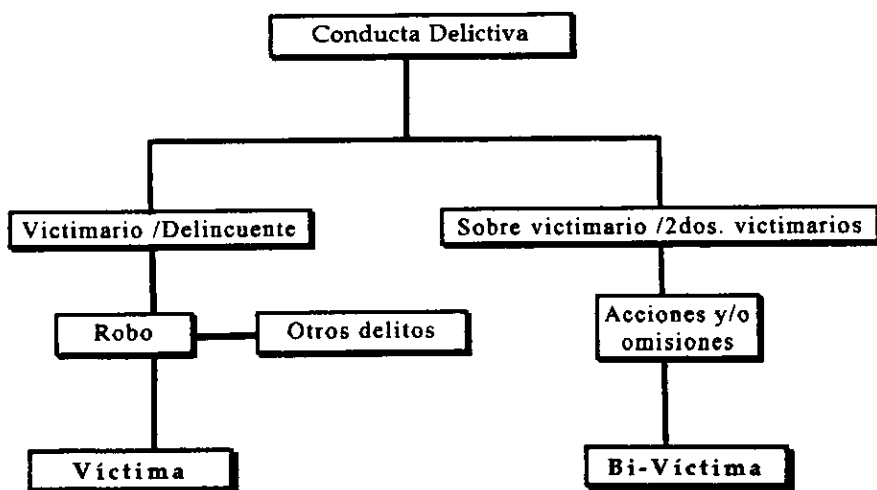
Otras víctimas temen que nuevamente se transgredan sus derechos por parte de los servidores públicos; o bien, consideran que es pérdida de tiempo ante la imposibilidad de ver resarcir los daños; que se requieren recursos económicos para ser atendidos de manera conveniente, etc. aspectos que permiten entender la apatía de la víctima, ante las agencias investigadoras; pero no justifican la omisión de hacer valer su derecho y obligación de denunciar todo ilícito, que contribuye con la reparación de los daños individuales y colectivos.

CAPITULO II

El Robo en México

*Montesquieu: Una injusticia hecha a uno solo es
una amenaza hecha a todos*

Desde el origen del hombre, han acontecido actos lesivos de unos contra otros, que generalmente carecen de un marco legal teórico y por ende práctico. Prueba de ello, es que en el ámbito de procuración e impartición de justicia, responsable de velar por la seguridad de la ciudadanía, se han lesionado los derechos y/o agravan los daños de la víctima, mediante acciones u omisiones. Por lo que es necesario, revisar en éste capítulo algunos aspectos sobre la teoría del delito, elementos que lo integran; la incidencia delictiva, el delincuente y el delito, los delitos equiparables; señalados a continuación:



2. El delito y sus elementos integradores

El CPDF y el Código Penal Federal (CPF) en su art. 7 establecen: "Delito es el acto u omisión

que sancionan las leyes penales²³. Termino con dos concepciones que permiten su estudio y determinación de sus elementos integradores: a. *Totalizadora o unitaria*, que considera al delito como una entidad que no se deja dividir en elementos diversos; y b. *La analítica o atomizadora*, que opta por desintegrar los elementos, sin olvidar que existe una vinculación indisoluble. Concepción que se retoma en este trabajo.

En ésta tesis, la *conducta típica, antijurídica y culpable*, se consideran elementos esenciales, ya que intervienen conjuntamente tanto en la integración del delito como de la averiguación previa; opinión sustentada por Jiménez de Asúa, Romo Medina y Porte Petit²⁴; porque al no existir ilícito no existe delito y por ende no se aplica alguna sanción o medida de seguridad. Por lo tanto, no toda *conducta* (acto) es delictuosa, porque precisa de ser típica, antijurídica y culpable.

Ahora bien, la *tipicidad* es la adecuación de una conducta u omisión con la descripción legal considerada como ilícita; a diferencia de otros que no lo son, o no coinciden con el tipo; lo que limitada su aplicación objetiva, por no tener los elementos y/o pruebas para detener al infractor.

La *antijuricidad*, se refiere al acto u omisión efectuado en contra de un mandato legal vigente. Cuello Calón resalta dos aspectos: “por un lado la rebeldía contra la norma jurídica y por otro el daño o perjuicio social causado²⁵. Analizando la palabra tenemos que *anti* es contra; *juridicidad* bien jurídico; por lo tanto el término se refiere a *estar o actuar contra lo establecido*.

²³ Código Penal Para el Distrito Federal, Ed. Delma, México, 2000, pp 135.

²⁴ Castellanos Tena, Fernando; *Lineamientos Elementales del Derecho Penal*, Ed., México 1995 pp. 130. Y Porte Petit, Candelaut, Celestino; *Robo simple*, España, 1980, pp. 60-65. Romo Medina, Miguel; *Criminología y Derecho*, UNAM, 1989, pp. 47.

²⁵ Cfr. Cuello Calón, Eugenio; *Derecho Penal Conforme al Código Penal*, España. Citada por Castellanos Tena, Fernando; *Lineamientos del Derecho Penal*, Ed. Porrúa, pp. 177.

Finalmente *la culpabilidad*, indica que “existe culpa cuando se obra con intención y sin la diligencia debida, causando un resultado dañoso, previsible y penado por la ley”²⁶. En el art. 8 del CPDF se señala que “las acciones y omisiones delictivas pueden realizarse dolosa (ejecución del hecho tipificado como delito) o culposamente (mediante la negligencia o imprudencia)”²⁷, que son el nexo intelectual y emocional entre el sujeto y el resultado de su acto.

Por ello el Ministerio Público efectuará todo ordenamiento legal (orden de aprensión...), bajo los siguientes elementos del tipo penal:

- La existencia de la correspondiente acción u omisión y de la lesión o, en su caso, el peligro al que ha sido expuesto el bien jurídico protegido;
- La forma de intervención de los sujetos activos, y
- La realización de la acción dolosa o culposa de la acción u omisión.

Además de considerar los siguientes factores:

- a) “La calidad de los sujetos activos y pasivos
- b) El resultado y su atribución a la acción u omisión
- c) El objeto material y los medios utilizados
- d) Las circunstancias de lugar, tiempo, modo y ocasión
- e) Los elementos normativos
- f) Los elementos subjetivos específicos y
- g) las que la ley prevea”²⁸

²⁶ Idem, pp. 325.

²⁷ “Art. 9.- Obra dolosamente el que, conociendo los elementos del tipo penal, o previniendo como posible el resultado típico, acepta la realización del hecho descrito por la Ley, y Obra culposamente el que produce el resultado típico, que no previó siendo previsible o previó confiando en que no se produciría, en virtud de la violación de un deber de ciudadano, que debía y podía observar según las circunstancias y condiciones personales”. *Código Penal Para el D. F.*, Ed. Delma, México, 2000, pp. 136

²⁸ Castellanos Tena, Fernando; *Lineamientos del Derecho Penal*, Ed. Porrúa., 1995, pp. 32

Estos elementos deben incluir las pruebas y requisitos necesarios, que ratifiquen con objetividad la presunta responsabilidad, como señala el CPPDF en su art. 297, que da pauta al auto de formal prisión, de sujeción o proceso de libertad:

- I. Se dictará en un plazo de 72 horas, a partir de que el indiciado sea puesto a disposición de la autoridad judicial (*);
- II. Al tomarse la declaración al inculcado..., o bien, conste en el expediente que se negó a emitirla;
- III. De lo actuado aparecerán datos suficientes que acrediten los elementos del tipo penal del delito por el cual deba seguirse proceso (*);
- IV. Que el delito sea sancionado con pena privativa de libertad;
- V. Que no esté acreditada alguna causa de licitud;
- VI. De lo actuado aparecerán los datos que hagan probable la responsabilidad (*).

Las la fracc. I, III y VI son imprescindibles para esta tesis, porque al no concretarse esta información en la averiguación previa, se obstruye la aplicación de alguna medida de seguridad o sanción al infractor. Por lo tanto, para cumplir adecuadamente la función de perseguir los delitos, es necesario concluir con la integración de la averiguación previa, para solicitar el ejercicio de la acción penal al juez, por lo que, el Ministerio Público en aptitud de perseguir los delitos, con apoyo del policía judicial; debe reunir las pruebas y proceder conforme a derecho. Con este principio, se pretende garantizar que los hechos punibles y perseguibles, lleguen a los tribunales y sean juzgados conforme a la ley.

Ahora bien, se retoman estos elementos integradores del delito, frente a las acciones u omisiones ilícitas efectuadas por delincuentes y servidores públicos; reinterando así que tanto las autoridades,

como las víctimas tienen el derecho y obligación de integrar la averiguación previa conforme a la ley de lo contrario se frustran los esfuerzos de otros.

2.1. Objeto material y objeto jurídico del delito.

Algunos autores además de considerar los elementos integradores del delito, distinguen entre el objeto material y el objeto jurídico del delito:

Objeto material { Lo constituye la persona o cosa sobre quien recae el daño o peligro; es decir la concreta acción delictuosa.

Objeto jurídico { Es el bien protegido por la ley y que el hecho o la omisión criminal lesionan.

En el caso del robo, el objeto jurídico es el bien protegido y el material la víctima, quien no solo sufre la pérdida material, daños físicos y psicológicos; sino queda ante la posibilidad y desamparo de experimentar implicaciones mayores por parte del sistema de procuración e impartición de justicia, destinando tiempo y recursos sin obtener la reparación del daño.

2.2. La participación en la ejecución del delito.

Tanto los elementos que integran el delito, como el lugar, modo, número de infractores, monto y

daños en general deben quedar asentados en la averiguación previa, para determinar la sanción o medida de seguridad, conforme a los arts. 52 y 24 del CPDF de acuerdo al grado de participación, encubrimiento o tentativa que a continuación se describen.

a. La Participación

Ante la comisión de un delito, el grado de participación se refiere a la planeación o ejecución “voluntaria de varios individuos, sin que el tipo requiera esa pluralidad”²⁹; se refiere a la actividad o inactividad de cada sujeto, art. 13 del CPDF. Por lo tanto, en la victimización debe considerarse como participante al servidor público, quien sin previo acuerdo con el delincuente (independientemente de la delincuencia organizada); a través de la negligencia, el cohecho, la intimidación... agravan los daños de la víctima.

b. Encubrimiento

El CPDF en su art. 400, establece que el encubrimiento se refiere a ocultar intencionalmente los hechos, información e incluso al infractor; obstruyendo así el esclarecimiento de los hechos; postura adoptada por un particular o por un servidor público, porque llegan a existir razones políticas, socioculturales y económicas, que impiden la detención del infractor, quien queda en libertad, sin garantizar la seguridad de la víctima; por la forma de integrarse la averiguación previa (intencionalmente), por carecer de información, por lagunas del código penal, o bien por temor e indiferencia de los testigos, que imposibilitan ejercer acción penal ante el responsable.

²⁹ Castellanos Tera, Fernando, *Lineamientos Elementales del Derecho Penal*, Ed. Porrúa, México 1995, pp.293.

c. Tentativa

Esfuerzo hecho para cometer un ilícito, suspendido por circunstancias ajenas a la voluntad del autor. Se castiga siempre en el caso de crímenes, robo, entre otros delitos; porque el sólo intento de una acción u omisión delictiva, pese a no ser consumida ocasiona daños en la persona y los bienes jurídicamente tutelados, correspondiendo una sanción menor que la del delito consumado (art. 12 del CPDF).

2.3. Clasificación del delito de robo

El CPDF, en el título vigesimosegundo, hace referencia del delito de robo. Para efectos de nuestra tesis únicamente se retoman algunos artículos y párrafos:

El art. 367 señala “Comete el delito de robo el que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien puede disponer de ella...”. Y el art. 368 especifica que: “Se equipara al robo y se castigará como tal: el apoderamiento o destrucción dolosa de una cosa propia mueble...”. Este delito procede por denuncia o querrela; y se considera consumado al cubrir alguna de las siguientes hipótesis:

- a. Cuando el sujeto va hacia la cosa, apoderándose de ella.
- b. Mediante la detentación subordinada y no una posesión derivada, se apropia de ella.
- c. Cuando obtiene del sujeto pasivo la cosa a base de la vía moral,
- d. Si el apoderamiento es sin consentimiento de la persona que puede disponer...

Cabe señalar que la norma penal utiliza de manera indistinta los términos de robo, hurto y asalto, ya que los tres conceptos hacen énfasis al apoderamiento del bien o propiedad, cuyo uso es importante, indispensable y único en las víctimas de éste delito.

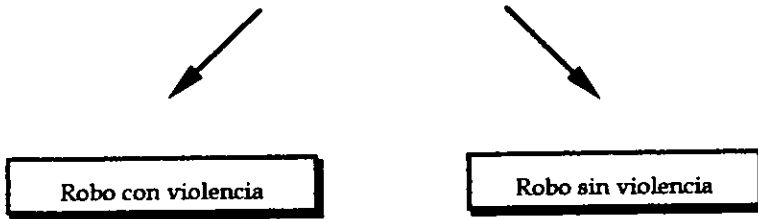
2.4. Elementos del delito de robo.

Los elementos que integran cualquier delito, son los mismos que integran el de robo; pero para fines prácticos se especifican los siguientes:

- a) La situación de la víctima: emocional, económica, cultural y social (historia de vida)
- b) El daño causado
- c) La violencia empleada (física o psicológica)
- d) El lugar y horario de los hechos
- e) Los instrumentos y/o medios empleados (armas, objetos...)
- f) Delitos equiparados al robo
- g) El número de sujetos infractores
- h) El estado biopsíquico del delincuente

Esta descripción, permite continuar integrando la problemática de la víctima durante y después del ilícito, a pesar de no concretarse en el Código Penal del D.F.. Código que clasifica el **robo simple (sin violencia) y con violencia**; clasificación que se subdivide según el lugar de los hechos, número de infractores, mecanismos y acciones efectuadas en el apoderamiento del objeto considerado como el elemento específico del robo, por efectuarse con violencia (física o moral).

Por la Forma de Ejecutarlo



En cuanto al *robo con violencia*, el CPDF señala que a la pena que corresponda por el robo simple se agregarán meses o años de prisión; pero si la violencia constituye otro delito, se aplicarán las reglas de la acumulación (art. 272). Ahora bien, la violencia se distingue en física y moral (art. 273), entendiéndose por *violencia física* en el robo: la fuerza empleada en la víctima para obtener el objeto; y por *violencia moral*, si el infractor amaga, amenaza o impone poder sobre la víctima, capaz de intimidarla.

Para la imposición de la sanción se tendrá también el robo como hecho con violencia:

- I. Cuando esta se haga a una persona distinta de la robada... en compañía de ella; y
- II. Cuando el ladrón la ejercite después de consumado el robo, para proporcionarse la fuga o defender lo robado”.

Por otra parte, el art. 375 señala que “cuando el valor de lo robado no pase de diez veces el salario mínimo, sea restituido por el infractor espontáneamente y pague éste todos los daños y perjuicios, antes de que la autoridad tome conocimiento del delito, no se impondrá sanción alguna, sino se ha ejecutado el robo por medio de la violencia”. Sin embargo, es complicado precisar que los daños

no ascienden a esta cantidad, sobre todo cuando no se habla del daño moral, físico y/o psicológico, y lo que representa para la víctima; sin dejar de lado lo material. Por ello, debe considerarse el art. 381 de éste Código, en conformidad con los arts. 370 y 371, sobre el aumento de la sanción:

- I. Si se comete en lugar cerrado,
- II. Ejecutado por un dependiente o un doméstico contra su patrón o alguno de la familia de éste, o
- III. Por el dueño o algún familiar en la casa del primero contra sus dependientes o domésticos...;
- IV. Por los obreros, artesanos, aprendices o discípulos en la casa, taller que habitualmente trabajen o aprendan.
- V. Durante la estancia de la víctima en un vehículo particular o de transporte público,
- VI. Aprovechando... la catástrofe o desorden público,
- VII. Desarrollado por una o más personas armadas o utilicen o porten otros objetos peligrosos,
- VIII. En contra de una oficina bancaria, recaudadora o contra las personas que la custodien o transporten aquellos,
- IX. En el caso de partes de vehículos estacionados en la vía pública, lugar de guarda o reparación,
- X. Efectuado sobre y en embarcaciones,
- XI. Sobre equipaje o valores de viajeros,
- XII. Tratándose de oficina o archivos públicos, expedientes, documentos que contengan obligación, liberación o transmisión de deberes con afectación de alguna función pública. Si lo comete el servidor público de la oficina se le impondrá además, destitución e inhabilitación,
- XIII. Cuando se valga de identificaciones falsas o supuestas órdenes de alguna autoridad.

En el robo con violencia, las lesiones se determinarán de acuerdo al CPDF en sus arts 288, 289 y 293; y si se acompañará de otro delito se aplicarán las reglas de acumulación (art. 372).

El robo sin violencia es el que se efectúa sin lesiones, al responsable o tutelar del objeto; tal es el caso del robo famélico contemplado en el art. 379 del CPDF. Así como en el caso contemplado en el art. 380 “que al haber tomado una cosa ajena sin consentimiento del dueño legítimo poseedor, acredite haberla tomado con carácter temporal y no para apropiársela o venderla”... en estos casos la pena disminuye.

En México, el Código Penal únicamente hace mención del robo con y sin violencia; a diferencia, del Código Penal de los Estados Unidos, país que emplea otra tipología; que se retoma para clarificar la operatividad de este delito de forma comparativa con la legislación mexicana:

a. Robo Con Escalo: Se efectúa al forzar la entrada a un edificio o estructura, con la intención de adoptar bienes en breve tiempo. Generalmente el delincuente opera en la obscuridad y ausencia de testigos. Ahora bien, el CPDF en sus arts. 381 y 381 bis, hace mención de ciertas estrategias contempladas en este tipo y la pena correspondiente; pero no las tipifica como tal.

b. Robo Simple: Es el apoderamiento de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de quien dispone de ella; contemplado en el CPDF en el art. 367 como robo en general; que procede por medio de denuncia (regla general) o por querrela (excepción) contemplada en su art. 399 Bis. que dispone: “... se perseguirán por querrela de la parte ofendida, cuando sean cometidos por un ascendiente, descendiente, cónyuge, parientes ...”³⁰

³⁰ *Guía de Diligencias Básicas, para el Ministerio Público, PGJDF, México, 1995, pp. 65.*

Sobre este particular, el Código establece que el robo se dará por consumado “desde el momento en que el ladrón tiene en su poder la cosa robada; aún cuando la abandone o lo desapoderen de ella” (art. 369), opción que se inclina por la teoría de la simple aprensión de la cosa, por lo que “el agente investigador debe tener especial cuidado en la práctica de las diligencias que realice en la averiguación previa, sobre todo a propósito de los interrogatorios, pues de ello depende considerar consumado el delito o bien que se determine su existencia en grado de tentativa inacabada”³¹.

c. Robo calificado (por circunstancias agravantes de la punibilidad): Estos tipos dependen de las circunstancias, de modo, medio y lugar de los hechos:

- ~ *Robo calificado en razón del medio empleado:* Se refiere al robo efectuado con violencia (física y/o moral), en el que se aplicarán las reglas de acumulación.
- ~ *Robo Calificado por circunstancias de lugar:* Hace alusión al lugar en que acontecen los hechos: lugar cerrado, vehículo particular, transporte público, oficina, vía pública, edificio, vivienda...;
- ~ *Robo Calificado en razón del objeto robado:* El delito se agrava, por las características especiales de lo robado: expedientes o documentos de protocolo, oficina o archivos públicos, de documentos que contengan obligación, liberación o transmisión de deberes. Sin embargo, en ocasiones el interés político, económico y/o social, están por encima de la aclaración de los ilícitos; prefiriendo extraviar o desaparecer la documentación que perjudica sus intereses.
- ~ *Robo calificado por circunstancias de modo.* Cuando se cometa aprovechando alguna catástrofe o desorden público; a personas con discapacidad, niños, ancianos...

³¹ Idem. pp. 65

2.5. Otros delitos que acompañan el delito de robo.

A continuación, se hará mención de las conductas ilícitas que agravan la situación victimológica y jurídica de la víctima de robo con violencia a diferencia del robo simple. Diferencia que parte del entorno y dimensión, de la víctima y el delincuente respecto al acontecimiento de los hechos, historia de vida, situación económica, social y cultural; hasta la aplicación de la pena o medida de seguridad para el infractor, que es de especial interés en este trabajo.

Dicho análisis, es imprescindible para el Lic. en Trabajo Social, por el panorama y elementos que obtiene, con el objeto de implementar sus funciones ante la situación por la que atraviesa la víctima a nivel emocional, social, económico y jurídico, mediante estrategias y alternativas encaminadas a proporcionar una atención e intervención especializada, eficaz y eficiente, en las Agencias Investigadoras del Ministerio Público. Independientemente de la carga de trabajo, salarios “no remunerativos” y aspectos personales que predisponen a la victimización por parte de los servidores públicos. Sin pasar desapercibido que la víctima también es parte de una sociedad, con diversos problemas y crisis; y por lo tanto debe ser atendida en apego a derecho si ofertar o acceder a remuneraciones o retribuciones.

a. Lesiones.

En la clasificación de lesiones, existen dos variables comprendidas en los arts. 288 al 300 del CPDF que señalan:

- Las lesiones que pongan o no en peligro la vida
- Las lesiones que tarden en sanar más o menos de quince días.

Las lesiones que se persiguen por querrela de parte, son las que no ponen en peligro la vida y tardan en sanar menos de quince días. A toda lesión corresponde una sanción mediante la privación de libertad, monetaria o bien la aplicación de alguna medida de seguridad. No obstante el daño moral o psicológico no se repara totalmente, por lo que se consideran lesiones:

- Las que inutilicen, entorpezcan o debiliten permanentemente una mano, un pie, un brazo,
- dañen la vista, la facultad para oír o cualquier otro órgano, el uso de la palabra, alguna facultad mental, las funciones sexuales o incapacidad para trabajar.
- Dejan cicatrices en la cara del ofendido, perpetuamente notables.
- Generen alguna enfermedad incorregible; o ponen en peligro la vida.

b. Homicidio.

En el CPDF en los arts. del 310 al 323, señalan las modalidades del homicidio de las cuales conveniente retomar las de interés para esta tesis:

- Homicidio a propósito de una violación o robo y
- Homicidio en casa habitación (art. 315).

c. Amenazas.

En el CPDF, en su art. 282, señala que se aplicara sanción y multa:

- I. A quien de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona, bienes, honor o en sus derechos, o los de la persona con quien este ligado con algún vínculo, y
- II. Al que por medio de amenazas..., trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho a hacer.

El delito se configura con la simple amenaza, es decir, no es necesario que exista un fin; es algo que no ha sucedido y que puede quedar en sólo una amenaza; o bien efectuarse como lo señala éste Código en el art. 284, por el que procede la acumulación.

d. Portación de Armas Prohibidas.

Algunas víctimas del delito de robo, no sólo se han enfrentado a uno o varios sujetos, han sido amenazadas o golpeadas, sino sometidas por un arma, sea punzo cortante o prohibida, que genera una situación psíquica distinta en ésta. Aún cuando suele ocurrir que no son reales.

Por lo que, el CPDF en sus arts. 160 al 163 hace referencia a éste señalando que tanto la portación, fabricación, importación o acopio de armas son ilícitos. Artículos en los que no designa por su nombre cuales son estas armas; por lo que se requiere la intervención del fuero federal, lo que delimita la atención integral de la víctima; dado que la ley se encargará prioritariamente de sancionar estrictamente al delincuente.

e. Violación.

La violación y otros delitos sexuales, se especifican en los arts. 259 bis al 266 bis del CPDF; con dos posibilidades:

- El delincuente perpetra en la vivienda, local o cualquier sitio privado; con la intención de sustraer bienes, pero al encontrarse la víctima abusa sexualmente de ella e incluso efectúa la violación; o
- Al planear tanto la violación o abuso sexual, como el robo.

f. Asociación delictuosa.

El Estado y la sociedad han tratado de combatir la delincuencia, mediante mecanismos más sofisticados; pero también ésta ha mejorado sus estrategias, tal es el caso de la asociación delictuosa (art. 164 y 164 bis del CPDF). Delito que efectúan tanto particulares como servidores públicos que abusan de su cargo; lo que requiere de tácticas que prevean la bictimización; sin generalizar, por también hay funcionarios comprometidos con sus funciones y ética.

Por lo tanto, el robo con violencia se efectúa con poder sobre la víctima para adquirir sus bienes, negociando de alguna manera su integridad física y psicológica, sus derechos e incluso la vida. Ahora bien, respecto al delincuente y formas de actuar, debemos considerar lo siguiente.

2.6. El Delincuente

El Derecho Penal se encarga de estudiar el delito y la Criminología al sujeto activo o delincuente, en su ámbito biológico, psíquico, familiar y social; aspectos que se abordan, con la intención de que el Lic. en Trabajo Social conozca el entorno psicosocial del delincuente, que sumado al de otros sujetos implícitos en el proceso penal, le faciliten implementar programa de atención integral para víctimas, infractores y servidores públicos.

2.6.1. Factores psicosociales que intervienen en el delincuente.

Vale la pena señalar, que varios factores psicosociales influyen en los delincuentes para actuar de

determinada manera sobre su víctima, sin que ello permita justificar la acción u omisión ilícita contra ésta, quien también es parte de una sociedad que cuenta con una estructura y sistema determinado, a favor o no de quienes la integran, pero de quienes a su vez depende su formación:

- a) Nivel de educación,
- b) Crisis económica,
- c) Falta de actividad ocupacional,
- d) Insuficiente alimentación
- e) Exceso de centros de diversión y antros,
- f) Inestabilidad, incomunicación y desintegración familiar.

En relación a lo anterior, cabe señalar que la delincuencia opera de acuerdo a su estatus psíquico, social, cultura y económico; porque hay quienes se apoderan de algo por necesidad, por venganza, por daños en su psiquique, por considerarla una ocupación, por revelarse en contra de la sociedad o atentar contra el sistema de seguridad.

2.6.2 Características de la personalidad del delincuente de robo.

Partiendo que el delito es una conducta caracterizada por una acción transgresora del orden jurídico que afecta a una persona, sus bienes o a la sociedad, que implica una insensibilidad hacia los demás y un apartarse de la norma cultural, es evidente que muchas personas con una conflictiva antisocial presentan rasgos psicopatológicos.

La conducta delictiva más frecuente es el robo, conducta que representa una actitud particular del sujeto con referencia a la propiedad ajena. Ante lo que Rodríguez Manzanera e Hilda Marchiori, señalan que se busca "... demostrar una conducta utilitaria, debido a que se trata de objetos que tienen valor de venta; de algo que sirve para satisfacer sus necesidades(sobrevivencia) o bien porque es una manifestación cultural o estilo de vida (obtención de riqueza, atentar contra la seguridad pública...)"³²; en algunos casos es venganza, diversión, resultado de los efectos de sustancias tóxicas o fármacos, o por la personalidad dañada del sujeto activo.

Habiendo abordado los factores psicosociales que influyen en el infractor, pasaremos a analizar la creciente aparición del delito de robo en la Ciudad de México.

2.7. La creciente aparición del delito de robo en la Ciudad de México.

Para efectos de esta tesis, es indispensable retomar algunas interrogantes que la mayoría de ciudadanos se hacen sin obtener respuesta: ¿Las autoridades promueven y/o planean algunos mecanismos para contrarrestar la delincuencia?; ¿Cuál es el incremento real de los delitos?; ¿Cuales son las zonas de mayor índice delictivo?; ¿El apoyo brindado a las víctimas es eficaz?.

En las Agencias Investigadoras del Ministerio Público se han establecido diversos programas: el Sistema Unificado de Información del Delito (SUID), Línea telefónica 061, Atención a víctimas del delito violento (ADEVI) entre otros, pero carecen de integridad, recursos, evaluación y

³² Marchiori; Hilda. *Penalidad del Delincuente*, Ed. Porrúa, México, 1982, pp. 14-15

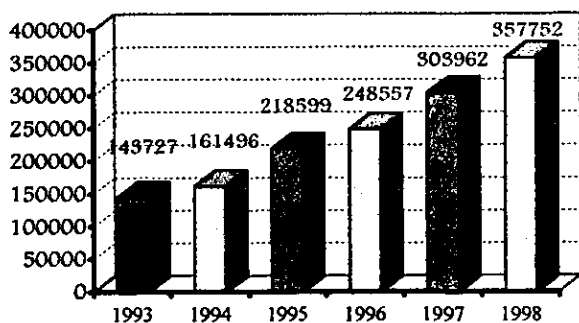
seguimiento para ser implementados con éxito, lo que imposibilita dar respuesta a estos cuestionamientos y controlar el fenómeno.

Para prevenir, detectar el índice delictivo (sin considerar la denominada *cifra negra* ó delitos que no se denuncian), perseguir, sancionar y corregir las conductas ilícitas con eficacia y en apego a derecho; a partir de 1993 en las 16 delegaciones políticas del DF, se implemento el SUID en conformidad con la PGJDF y la ONU. Sistema que acopia, procesa y difunde la información delictiva de la Ciudad, mediante las denuncias presentadas y registradas en las 71 Agencias Investigadoras del Ministerio Público, aproximación del índice delictivo, que valdría la pena comparar con el incremento o decremento de la población, de denuncias (considerando las zonas más delictivas) y la variedad de delitos; para contar con cifras más reales.

Las siguientes dos gráficas, reflejan el índice delictivo de las 16 delegaciones de la ciudad de México, de 1993 a 1998; conformadas por los ilícitos que con mayor frecuencia se denunciaron.

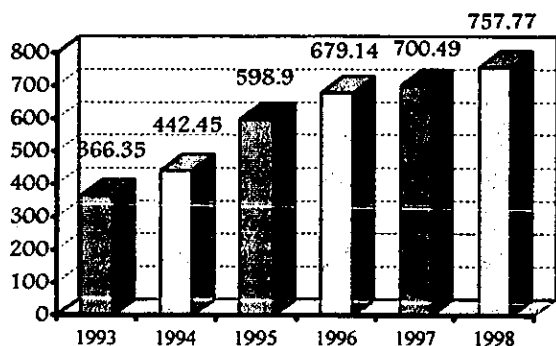
Gráfica No. 1

Total de delitos denunciados por año en el Distrito Federal



Denuncias que corresponden a robo, abuso sexual, violación, lesiones dolosas, homicidio doloso, daños en propiedad ajena, allanamiento de morada, fraude y abuso de confianza. Cuyo promedio diario se muestra a continuación, considerando que para 1999 es de 717.17 al día.

Gráfica No. 2
Delitos denunciados promedio diario, en el Distrito Federal



Toda información estadística, debe ser comparada y trascender, no solo para conocer la incidencia delictiva, sino para mejorar periódicamente los programas de prevención y combate de la delincuencia; establecer líneas de intervención que incluyan la participación de todos los sectores; entrelazar los programas de otras instancias que efectúan una labor social y de asistencia, que de alguna manera contribuyen con la disminución de la delincuencia.

Sin dejar de lado, el entorno psicosocial, cultural, económico e incluso biológico del infractor; por lo que toda instancia que efectúe la prevención, intervención, tratamiento u otro apoyo en los ámbitos individual, familiar, escolar, fomento a la salud, adicciones..., participa en la disminución del índice delictivo; índice del que resaltan las cifras de los delitos principales:

Gráfica No. 3

Total de denuncias de los principales delitos por año, en el Distrito Federal

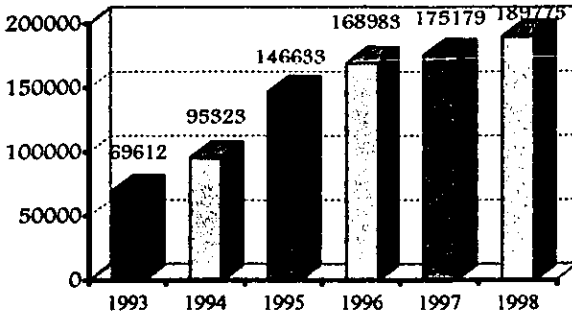


Tabla No. 1

Denuncias de los principales delitos promedio diario, en el Distrito Federal

Año	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Promedio Diario	130.72	261.16	401.73	461.7	464.61	519.93	607.00

Los delitos considerados como principales (por su incidencia) están señalados en la siguiente tabla.

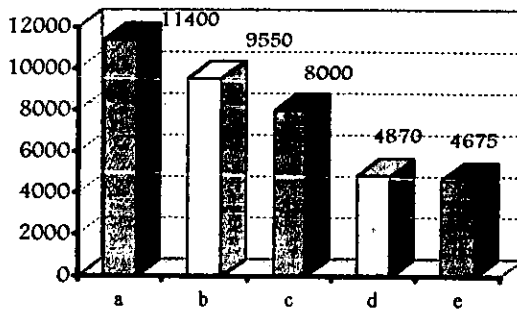
Tabla No. 2

Denuncias de los principales delitos, incremento anual, en el D.F.

Delito	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Robo a Transeúntes	12952	16898	23630	29397	30935	31779	32707
Robo de vehículo		29342	56498	67132	63445	67502	68775
Robo a transportista	5199	10412	17752	28689	21258	22527	20199
Robo a casa habitación	6416	6506	7745	8706	7850	8022	8254
Robo a negocio	12031	15062	19812	20698	17118	18577	19004
Homicidio doloso	921	1099	1204	1076	885	922	975
Lesiones dolosas	12643	15776	18763	22065	22333	27525	28765
Violación	1222	1299	1289	1420	1265	1550	1607

En 1998 el **robo violento** registró 53 mil 107 denuncias y en orden decreciente se registraron los delitos de **robo no violento** con 27 mil 971 denuncias; lesiones dolosas con cifras de 27 mil 525 y homicidio doloso 922 casos. Las delegaciones que reportaron mayor incidencia en *Robo violento* en 1998 son: Cuauhtemoc, Gustavo A. Madero, Iztapalapa; siguiendo de manera importante la de Venustiano Carranza y Benito Juárez.

Gráfica No. 4
 Total de denuncias de robo con violencia, en el Distrito Federal - 1998



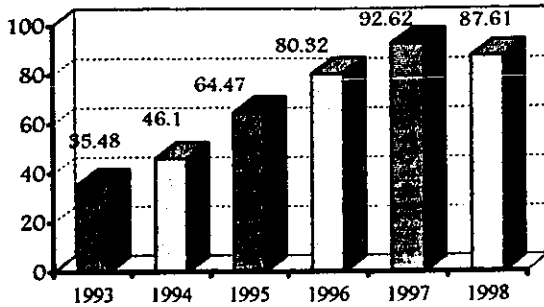
a. Cuauhtemoc
 b. Gustavo A. Madero
 c. Iztapalapa
 d. Venustiano Carranza
 e. Benito Juárez

En el rubro de *Robo no violento* la Delegación Regional *Cuauhtémoc* contabilizó 5 mil 674 indagatorias; *Iztapalapa* con 3 mil 598 casos y *Gustavo A Madero* con 3 mil 21 indagatorias. El total de este delito en el D.F., en el periodo señalado es de 27 mil 631.

Ahora bien, las siguientes gráficas indican el incremento anual y promedio diario, de los delitos considerados como principales: robo, lesiones, homicidio y delitos sexuales; sin considerar la cifra que representan las víctimas que por algún motivo no denuncian.

Gráfica No. 5

Robo a transeúnte promedio diario de denuncias

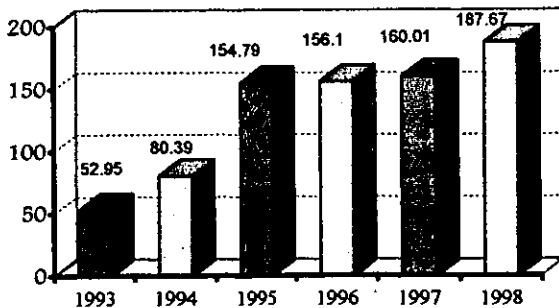


El robo a transeúnte se incremento de manera notable en 1999, ascendiendo a un promedio de 135.60 diarios. Especialmente en los meses de febrero, mayo, junio, julio y agosto.

En cuanto al delito de *Robo de automóvil*, las delegaciones que reportaron mayor incidencia son: Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Coyoacán; hurtándose un total de 68 mil 775 automotores en los diferentes puntos de la ciudad en 1999.

Gráfica Núm. 6

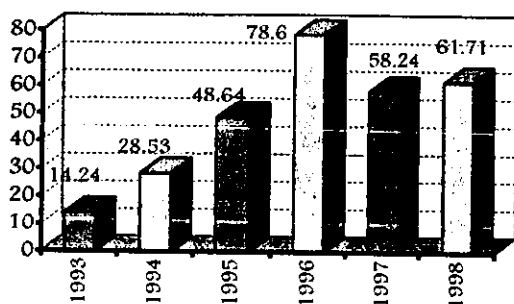
Robo de vehículo, en el Distrito Federal (Promedio diario)



En la siguiente gráfica, se observa que a partir de 1993, se incremento el delito de robo a transportista notablemente hasta el año de 1996; pero en 1997 disminuyo el total; esto pudiera deberse a las estrategias de seguridad que han implementado diversas empresas; aunque el secuestro de personalidades, empresarios, gobernadores... se ha incrementado notablemente.

Gráfica Núm. 7

Robo a transportista, total de denuncias del Distrito Federal (Promedio diario)



En cuanto, al *Robo a casa habitación* en el Distrito Federal, se observa en la siguiente tabla que ha incrementado a partir del año 1993; teniendo una disminución mínima en 1997 y para 1999 el promedio diario fue de 22.53. Incremento que resaltó en los meses de enero, febrero, marzo y abril.

Tabla No. 3

Año	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Promedio diario	14.84	15.08	21.22	23.79	22.03	22.98	22.53

Respecto al *Robo a negocio* en el D.F., la tabla muestra incremento. En el caso de 1999, únicamente se contemplan los resultados que se generaron de enero a noviembre del mismo año; motivo, por el que en apariencia, puede observarse que disminuye.

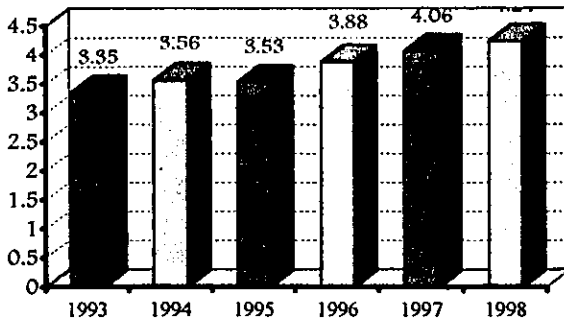
Tabla No. 4

Año	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Promedio diario	32.96	41.27	54.42	56.28	53.2	54.9	55

En cuanto al delito de *Violación*, las delegaciones de mayor incidencia de 1993 a 1999 son: Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Coyoacan. En 1999 el promedio fue de 4 casos por día; especialmente en los meses de marzo, abril, mayo y octubre.

Gráfica Núm. 8

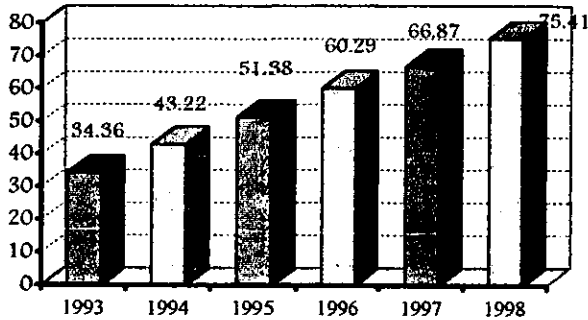
Total de denuncias de *violación sexual*, en el D.F. (Promedio Diario)



En lo referente a las *Lesiones dolosas*, las delegaciones que más registraron este delito son Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Cuauhtémoc. Incremento que aconteció notoriamente en los meses de marzo, abril, mayo y junio. Con un promedio diario de 75.55 diarios.

Gráfica No. 9

Lesiones Dolosas en el Distrito Federal-(Promedio diario de denuncias)



Respecto a los *Delitos sexuales* se han registrado un total de mil 307 averiguaciones previas de septiembre de 1998 a 1999. Resaltando el incremento en las delegaciones de Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Venustiano Carranza.

En relación al *homicidio doloso*, tenemos que en promedio se denunciaron 2.52% en 1993; 3.01% en 1994; 3.30% en 1995; 2.94% en 1996; 2.68% en 1997; 2.59 en 1998 y en 1999 2.41. Contando con mayor incidencia las delegaciones Iztapalapa, Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero. Cuyo incremento acontece en los meses de febrero y diciembre.

Es importante considerar el horario de incidencia del delito de robo, porque en su mayoría ocurren muy temprano o muy tarde; por lo que es inconcebible que la víctima no sea atendida con eficacia y eficiencia; partiendo de la atención o en el mejor de los casos canalización a la instancia competente. Considerando que de acuerdo a la clasificación de los delitos patrimoniales: el robo,

abuso de confianza, fraude, despojo de cosas e inmuebles y daño en propiedad ajena; sobre sale la incidencia delictiva del robo.

Nota: Las tablas y gráficas presentadas en este capítulo, se obtuvieron del Departamento de Estadística y Criminalística de la Procuraduría General de Justicia del D.F. En las que debe considerarse el incremento de población, de número de denuncias y delitos, para contar con una cifra lo más aproximada a la realidad; por lo que la Estadística y probabilidad tendrían un papel importante.

Ahora bien, respecto al cruce de información el Lic. en Trabajo Social podría tener un lugar imprescindible, porque le permite elaborar programas y modelos preventivos, de intervención y seguimiento: de conductas para sociales, del delito y de violación a los derechos humanos. Al contar con datos que justifiquen la intervención en determinados grupos (vulnerables a ser víctimas, a fungir como delincuentes o transgredir los derechos humanos), a través de un sustento teórico y objetivo que favorece la elaboración de acciones y estrategias encaminadas a la disminución de la incidencia delictiva.

C A P I T U L O I I I

Importancia de la Averiguación Previa, en la Procuración e Impartición de Justicia, Frente a la Víctima del Delito de Robo

Montaigne dice: "No estamos tal llenos del mal como de inanimidad. Nuestra vigilia esta más dormida que el propio dormir". La mayor parte de quejas presentadas ante la CDHDF se refiere a dilación o deficiente integración de las averiguaciones previas (Fuente: Quinto informe anual CDHDF 1997-1998

En los capítulos anteriores, se engloba la situación de la víctima del robo con violencia, por lo que en éste se analizará la manera de proceder de la instancia responsable de atender este delito, al momento que la víctima demanda justicia a través del procedimiento penal, específicamente durante la integración de la averiguación previa.

3.1. El Estado y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Para conocer la situación jurídica de la víctima de robo, conviene mencionar a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), órgano jurídico cuyas funciones y atributos están encaminados a la procuración e impartición de justicia; establecidos en el art. 17 de la Constitución Política, que señala:

“Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.” “... Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia...”³³

Partiendo de que el Estado de Derecho es el instrumento que garantiza la convivencia armónica entre individuos; dicha Procuraduría se ha conducido hacia la defensa de la sociedad en contra del delito, por ser una dependencia del poder Ejecutivo Federal, encargada de apoyar la integración y consolidación del sistema de justicia y seguridad pública en el Distrito Federal (D.F.). Para cumplir con sus funciones, ejerce las tareas del Ministerio Público (MP) basadas en los asuntos que le confieren su ley y otras disposiciones legales (reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del poder legislativo),

³³ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, Ed. ALF, México, 2000, pp. 16.

La función concreta de esta Procuraduría es la de recibir denuncias, acusaciones o querrelas sobre acciones u omisiones ilícitas, a través de las agencias del Ministerio Público, encargadas de investigar los delitos de orden común, con el auxilio de la Policía Judicial (PJ) y de servicios periciales, mediante la recopilación de pruebas del cuerpo del delito y la probable responsabilidad de quienes intervinieron (o facilitaron los medios), el daño causado y el monto de éste. Acciones que forman parte de la **averiguación previa...**" (art. 2 de la Ley Orgánica de la PGJDF)³⁴.

Ahora bien, para combatir todo tipo de abuso de la autoridad sin perjuicio de los dispuesto en la Ley Federal de responsabilidades de los Servidores Públicos, la Procuraduría conoce y sanciona las faltas cometidas por el Ministerio Público, Policía Judicial, Peritos u otros servidores; quienes deben proceder humana, ética y profesionalmente ante los usuarios, evitando acciones u omisiones que victimizan nuevamente, propiciando un ciclo de injusticia e inseguridad.

A nivel administrativo, investiga las detenciones arbitrarias y **otros abusos de autoridad** (art. 5 de la Ley Orgánica de la PGJDF), y en su caso, la Contraloría Interna de ésta **dictamina sanciones para estos servidores públicos** (art. 58 de la Ley Orgánica de la PGJDF). Sin embargo, en ocasiones no se sanciona, destituye o inhabilita al servidor responsable del ilícito, por políticas institucionales, prestigio, amistad o lagunas en la ley, favoreciendo dicha omisión total o parcialmente; sin considerar la gravedad del delito, ejemplo de estas políticas son la absolución de la sanción penal, ante excepciones denominadas "**por única vez**" a juicio del juez; favorecidas al tratarse de su "primer falta", o argumentar que es un "buen servidor" y/o mostrar un buen desempeño. Contradiendo así la legislación, al es el caso del cohecho.

³⁴ Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Ed. Porrúa, pp. 225-226.

La demanda en el ámbito de procuración e impartición de justicia se ha incrementado, por lo que dicha Procuraduría se ha esforzado por implementar a partir de 1993 los siguientes programas, con el objeto de mejorar los servicios y nivel de atención, esfuerzo importante y perfectible en su implementación, seguimiento y vigilancia periódica; más que buscar nuevas estrategias y rutas:

- Sistema Unificado de Información del Delito (SUID) en 1993,
- Programa para combatir la delincuencia "Seguridad Pública 1995-2000",
- Creación de 3 agencias del Ministerio Público, especializadas en delito de robo,
- Implemento del programa "Selección y reclutamiento del ministerio público, policía judicial y peritos", de la PGJDF, de manera integral: psicológica, social, médica y jurídica,
- Implemento del programa de capacitación, actualización y especialización en la PGJDF; a través de la creación del Instituto de Formación Profesional de la PGJDF,
- Implemento de programas y proyectos enfocados a la adquisición de equipos, móviles y espacios para el mejoramiento de infraestructura en la procuración e impartición de justicia,
- Implemento de diversos operativos de seguridad, en zonas de alta incidencia delictiva del D.F.
- Servicio de emergencia 061.

3.1.1. Agencias Investigadoras del Ministerio Público.

El incremento de población, lleva consigo la fenomenología criminal y la multiplicidad de delitos; para ello la Procuraduría, ha creado en las 16 delegaciones políticas agencias del Ministerio Público para cubrir la demanda ciudadana, algunas son especializadas en delitos sexuales, asuntos

del menor e incapaz y denuncia con detenido; además de la crear de tres agencias especializadas en el delito de robo (1997), incluyendo el robo a transeúnte, de vehículo y casa habitación.

Cada agencia delimita sus servicios de acuerdo a la zona de su competencia (por el lugar de los hechos), indicando que ello facilita la detección del responsable, la integración de la averiguación previa en un tiempo breve y la recabación de pruebas necesarias, pese a establecer la disposición legal que toda persona puede ser atendida en cualquier agencia.

Toda investigación objetiva, cuenta con un proceso que consta de actividades ordinarias o de carácter sistemático, en el caso del proceso penal mexicano incluye las siguientes:

1. El conocimiento de un hecho que se presume delictuoso,
2. La investigación y comprobación de éste; así como de la responsabilidad del sujeto,
3. La resolución del hecho, conforme a la Ley, mediante la aplicación de las penas, sanciones o medidas de seguridad a que haya lugar; sin pretender culpar inocentes, ni aumentar la pena en una medida no acorde con el delito.
4. Aplicar la justicia, mediante sanciones que incluso privan de la libertad; teniendo presente los derechos de las víctimas.

Ahora bien, retomando lo que señalan tanto Ignacio Villalobos, como Sergio García Ramírez; el Procedimiento Penal se divide en cinco etapas:

1. Averiguación Previa
2. Preparación del proceso (declaración preparatoria)

3. Auto de formal prisión
4. Juicio
5. Ejecución de sentencia

3.2. La averiguación previa.

Cada etapa del proceso penal, puede estudiarse por separado sin olvidar que pertenecen a un todo; y puede alterarse la integración del tipo penal, dando pauta a la falta de elementos para la detención, quedando en desamparo la víctima; sin olvidar a aquellas que por diversos motivos no denuncian y delimitan su justicia, contribuyendo así con la victimización de otras.

En la averiguación previa, el papel fundamental de la víctima es facilitar la integración a través de la denuncia y descripción de los hechos con precisión y autenticidad; conjuntamente con los servidores públicos de las Agencias Investigadoras, que sin un desempeño competente nula sería la recabación de pruebas, evidencias y testimonio, retomados con veracidad y eficiencia; con el fin de contar con los elementos necesarios para aplicar alguna sanción o medida de seguridad.

La Averiguación Previa, por un lado se considera etapa preprocesal y por otro como parte del proceso; para fines de ésta investigación se retoma esta última por reunir las pruebas necesarias que permiten ejercitar o no la acción penal del presunto responsable; así como por la implementación de estrategias adecuadas para obtener la reparación; la aplicación de la sanción o medida de seguridad y la prevención de nuevas víctimas.

La finalidad de denunciar e investigar un ilícito, es obtener la reparación del daño (psicológico, material...) y prevenir a futuras víctimas, ello nos lleva a conocer las tres opciones para iniciar dicho proceso de acuerdo al art. 16 constitucional: ...la denuncia, acusación o querrela de un ilícito, dependiendo de la forma en que acontecieron los hechos:

Denuncia

La denuncia es la exposición de conocimientos que un particular o funcionario hacen ante la autoridad enterándola de la comisión de un delito perseguible de oficio, es decir que se debe y puede perseguir y sancionar sin tomar en cuenta la decisión de los particulares.

Denunciar no es obligación; como bien señala Rosalio Bailón, porque “el CPPDF no lo establece así; pero ante la incapacidad que tiene el Estado para brindar seguridad a todos”³⁵; frente a la incidencia delictiva que rebasa las estrategias preventivas y de intervención; debe existir un compromiso humanitario, de movilización social y de apoyo a las actuales o futuras víctimas. Propiciando que el Estado reestructure la procuración e impartición de justicia reformando dichas estrategias y alternativas preventivas, de atención e intervención; así como la reparación de daños.

Querrela

La querrela al igual que la denuncia, es la exposición de conocimientos de un ilícito, pero ésta se hace a voluntad de la víctima; para solicitar la acción penal contra un presunto responsable.

³⁵ Bailón Valdovinos, Rosalio; *Derecho Procesal Penal, a través de preguntas y respuestas*, Ed. PAC, México, 1995, pp. 23

Guillermo Colín, señala que “es un derecho potestativo que tiene el ofendido por el delito, para hacerlo del conocimiento de las autoridades y dar su anuencia para que sea perseguido”³⁶. “Durante el proceso el denunciante mantiene su derecho de otorgar el perdón o desistir de su propia denuncia”³⁷.

Acusación

“Es el acto, con el cual toma conocimiento de un hecho supuestamente delictuoso la autoridad. Pero al denunciarlo no se le puede llamar acusador.”³⁸ Tanto la denuncia falsa, como la acusación falsa, son un delito que atenta contra el buen funcionamiento de la administración de justicia.

Flagrancia

La flagrancia es el acto de sorprender a uno o varios individuos, en la ejecución de un delito. Es decir “es un hecho delictivo consumado públicamente y cuyo(s) responsable(s) ha(n) sido visto(s) por varios testigos”³⁹. En este caso, cualquier persona puede detener al indiciado poniéndolo sin demora a disposición de la autoridad inmediata y esta, con prontitud ante el Ministerio Público”.

Estas cuatro formas de proceder, permiten justificar que la Averiguación Previa es una etapa procedimental de carácter administrativo; en la que el Ministerio Público es responsable de culminar con alguna de las decisiones siguientes:

³⁶ Guillermo Colín Sánchez, *Derecho Mexicano de Procedimientos Penales*, Ed. Porrúa, México 1985

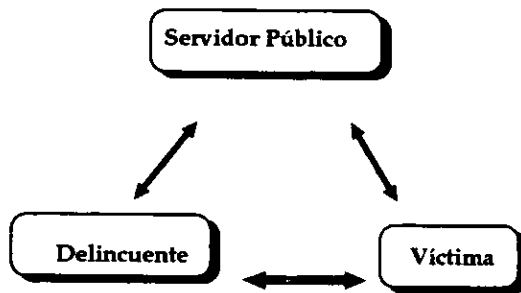
³⁷ Procuraduría General de Justicia del D.F.; *Guía del Ciudadano, Seguridad y Justicia*, 1996, pp. 7.

³⁸ *Ídem*, pp. 9.

³⁹ *Ídem*, pp. 12.

- a) Archivar lo obtenido,
- b) Ejercitar la acción penal ante el juzgador (consignación),
- c) Suspender la investigación por falta de elementos para continuarla, dejándola en reserva.
- d) Suspensión de la acción penal, cuando la víctima decide no proceder, siempre y cuando no sea un delito de oficio”..⁴⁰
- e) Aplicar alguna sanción o medida de seguridad al responsable del ilícito.

Por lo tanto, el MP a través de actuaciones y diligencias, pretende confirmar la existencia del tipo penal y la probable responsabilidad del autor (grado de participación), para determinar o no la acción penal durante la Averiguación; por lo que es indispensable que intervengan otras disciplinas(Cap. I) que garantizan la especificidad, objetividad y legitimidad de los hechos ocurridos, encaminados a la procuración e impartición de justicia. Sin pasar desapercibido que tanto las víctimas, el detenido y los servidores públicos tienen derechos que por ninguna causa deben omitirse, negociarse u olvidarse. Por lo tanto se considera a esta relación como tripartita:



La víctima, juega un papel fundamental en esta relación, en ocasiones afectada por falta de apoyo

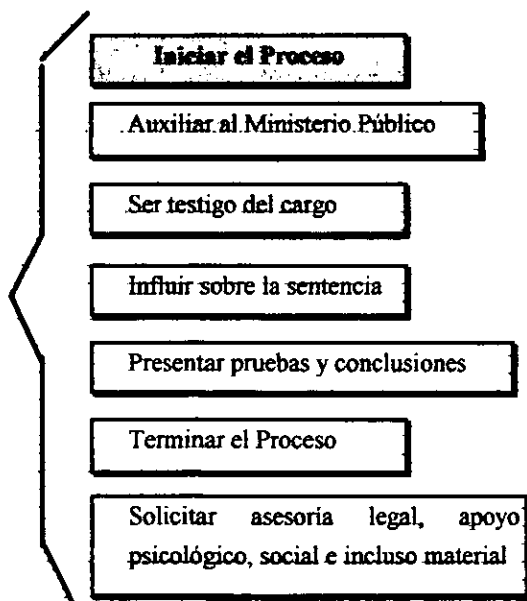
⁴⁰ García Ramírez, Sergio; *Derecho Penal*, Ed. Porrúa, México, 1986, pp. 52.

ante su estado emocional, la presencia del detenido, la violación a sus derechos... que impiden la coherencia en el relato de los hechos; sumándose a ello, la redacción de la denuncia por parte del MP que en ocasiones se efectúa con obscuridad e imprecisión, favoreciendo así a los infractores⁴¹.

3.3. La víctima durante la averiguación previa.

La víctima es un agente formal del control social, a través del esclarecimiento de los hechos, la persecución del delincuente, influencia en la sentencia y la creación de medidas preventivas; por ello tiene las siguientes funciones dentro del Proceso Penal, como bien lo señala Rodríguez Manzanera:

Contribución de la Víctima



⁴¹ Sin pasar desapercibido, que también se han visto lesionados los derechos de los infractores, e incluso se les tortura, al momento de iniciar, llevar o concluir el proceso y después de éste (en la prisión); o en casos más inhumanos se priva de la libertad a quien es inocente, con o sin intención, pero eso sí, careciendo de apego a la ley, pese a algunas de sus limitaciones.

De estas funciones, la primera es primordial por la consecución de las demás, que en conjunto como todo proceso se encaminan a un objetivo. Por ello se reitera, que es importante reconocer el derecho de denunciar, a pesar de que el no hacerlo no sea un delito, pero si un compromiso moral y humanitario⁴² por la descripción de los hechos, características físicas de los responsables que de alguna manera contribuyen con los programas preventivos o detección de infractores.

Pero esto no es sencillo, si no se efectúa a conciencia, proporcionando los datos completos y coherentes, lo que conlleva a no detener a los responsables por falta de elementos, carencia de antecedentes. que delimitan su detección y consecutivamente su detención.

3.3.1. ¿Cómo presentar una denuncia?

Resulta indispensable dar a conocer los hechos denunciados, el procedimiento a seguir y la información que se debe captar, sin verse delimitados por su estado emocional, sin temor a ser victimizados nuevamente, perder tiempo y carecer de atención justa; porque son aspectos que favorecen la impunidad.

Por lo anterior, se describen y comentan los pasos que debe contemplar la víctima para efectuar la averiguación previa; retomados de la Guía del Ciudadano, expedida por la PGJDF, como parte de la promoción efectuada a gran parte de la población, que por falta de presupuesto no es posible solicitar nuevos tirajes.

⁴² Se hace mención de que la víctima al denunciar, contribuye en parte con su propia seguridad y la de otras víctimas, al proporcionar la versión de lo ocurrido, en forma completa, coherente y objetiva; pero otra gran parte corresponde a los servidores públicos, al proporcionar a la víctima la atención que les compete, desde el primer momento que acude a las agencias del Ministerio Público.

1. *Cuando se es víctima de un delito, debe acudir a la agencia del ministerio público más cercana, en donde será atendido. Al denunciar el delito, se contribuye con la Procuraduría para que conozca cómo opera la delincuencia, para tomar medidas preventivas; lo que permite a futuro disminuir la impunidad.*

Sin embargo, generalmente la ciudadanía no está sensibilizada, para acudir a solicitar justicia ante un hecho delictivo; por algunos motivos: temor a ser nuevamente victimizado, a no ser atendido con prontitud, ante limitaciones para obtener la reparación de los daños...; aspectos que favorecen el incremento de la delincuencia al no efectuar la denuncia.

2. *Dirigirse al representante de la Subprocuraduría de Derechos Humanos y de servicios a la comunidad, a los orientadores de Barandilla o Trabajo Social; para plantear de manera breve lo sucedido. Ya que ellos tienen la responsabilidad de orientar y asesorar sobre el proceso a seguir y la agencia del MP a que corresponde el ilícito, conforme al lugar de los hechos.*

Inicialmente la víctima debe dirigirse al personal de barandilla (pasantes del área social), quienes no cuentan con un perfil o capacitación adecuada, para intervenir en el estado emocional que experimenta la víctima; desconociendo si fue agredida física y verbalmente; si el victimizador fue un familiar y la importancia de las pérdidas materiales -de acuerdo a su estatus social y económico⁴³ - en fin todo aquello que se contemplo en el primer capítulo.

⁴³ Se hace referencia a la situación socioeconómica de la víctima, porque a pesar de hablar de robo a transeúnte, no implica la misma experiencia para quien tiene una posición desahogada, que para quien es limitada, por ejemplo aquel sujeto con recursos económicos limitados, cuya quincena no solo es una quincena, sino su única fuente de ingreso para solventar los gastos de su familia; pese a que en el primer caso es mayor la pérdida monetaria; en el segundo caso el valor representativo de dicha quincena es mayor y determinante para la víctima; como ya se señaló en el capítulo I

Por lo tanto, la atención a las víctimas debe efectuarse con respeto, ética y profesionalismo, o en último caso ser canalizadas a espacios en los que en los que será atendida o indicar que no corresponde levantar una denuncia en algunos hechos, cuando en realidad si procede.

- 3. Es necesario, como en toda institución, que para agilizar los trámites se atiendan de acuerdo al orden en que se presentan a la agencia, por lo que es necesario, anoten en el registro horario, nombre y delito (entre otros datos). Para abreviar su declaración, es necesario presentarse con una identificación personal, la cual es indispensable para comprobar datos, como nombre y domicilio. En el caso de no ser atendidos, llamar a Contraloría Interna, para reportar cualquier tipo de quejas sobre la atención de los Servidores Públicos.*

En efecto, es indispensable seguir un orden para ser atendido de acuerdo al momento de acudir a dicha agencia, con la finalidad de agilizar los trámites; sin embargo, en ocasiones llega algún familiar, amistad, conocido o gente con “prestigio” (económico, político, social y/o artístico) a quien se da atención inmediata sin esperar su turno; reflejando así la diferencia de trato y de atención, situación que esta lesionando la igualdad de trato, atención y efectividad que tiene toda persona ante la ley, independientemente de que sea o no víctima de un delito.

- 4. Al estar ante el agente del MP o sus auxiliares, se deben narrar los hechos tal como se recuerden, mencionando todo aquello que se considera importante. Por lo que se debe responder con veracidad, cuidado y precisión, a las preguntas que se elaboren. Esto acelerará*

el esclarecimiento de los hechos. Recordando que quienes declaran con falsedad ante una autoridad, cometen un delito que se castiga con prisión y/o multa.

Sin olvidar, que la víctima (ante su estado emocional) puede declarar con veracidad y precisión los hechos, siempre y cuando se intervenga en su estado emocional; sin pretender brindar un proceso terapéutico que requiere de personal, espacio y tiempo adecuados; lo que imposibilitaría la atención a la demanda. Pero si es viable, proporcionar trato adecuado, confianza y empatía, que generan interés por iniciar y concluir el proceso penal, que conlleva a la versión veraz y precisa de los hechos; para posteriormente ofrecerle los servicios que presta ADEVI, programa efectuado por parte de la Procuraduría, a través del apoyo: psicológico, social y jurídico a las víctimas de delito violento; o bien referirle a otra instancia de apoyo.

Campo de intervención amplia para el Trabajador Social a través del asesoramiento, vigilancia, referencia y evaluación de en dicha atención inicial; al permitirle la obtención de perfiles de usuarios, para que en esa medida se brinde atención especializada.

De lo contrario, el MP puede favorecer el daño emocional de la víctima al no contar con un modelo de atención e intervención adecuada (forma de dirigirse, escuchar y observar), profesionalismo y ética; independientemente de que tengan problemas y necesidades personales (individuales, familiares o laborales), o bien por el exceso de trabajo, bajos salarios entre otros factores que bien se sabe afectan a los servidores, pero ninguno justifica su inadecuada atención. De lo contrario es profesional y ético, contar con un apoyo individual, evitando que algunos problemas y/o necesidades personales, influyan en la calidad del servicio.

5. *La declaración quedará asentada por escrito, por lo que se debe dar lectura y, si se está de acuerdo se firma (en caso de no saber leer se pide a alguien de confianza, en ese momento que de lectura). Además se puede solicitar una copia de la declaración. Misma que se otorgara sin mayores trámites y en forma gratuita.*

Pese a señalar que se puede solicitar una copia de la declaración, sin mayores trámites y de forma gratuita; con frecuencia las víctimas pagan un costo de ésta, implicando además cierto trámite y el destinar mayor tiempo para obtenerla.

6. *El agente del MP, puede establecer una próxima cita, permitiendo aportar más pruebas. Por lo que se encarga de indicar la fecha y la mesa de trámite a la que se debe acudir. Esto es de suma importancia, porque la adecuada integración de una averiguación requiere de la participación y seguimiento.*

En este sentido, conviene recordar la función imprescindible que tiene la víctima para contrarrestar la delincuencia; al iniciar y concluir el Proceso Penal, más aún ante la incidencia del robo con violencia. Sin embargo, en algunas ocasiones no concluye porque pierde interés por regresar, ante la atención recibida, tiempo destinado y gastos que implicó su primer contacto con dicha instancia. Sumándose a ello la carente o nula sensibilización y concientización de la víctima, sobre la importancia del Proceso Penal; haciendo ver que los servidores públicos, no son simples captadores de casos y datos estadísticos, aspecto que minimiza la misión de procurar e impartir justicia.

7. Si como resultado de la investigación que se realice se comprueba la existencia del delito y la probable responsabilidad del acusado, el agente del Ministerio Público consignará el caso al juez penal para que este, dicte la sentencia que corresponda. Por lo tanto el MP debe informar, del trámite que siga a la denuncia cada vez que se solicite.

En el capítulo anterior, se describieron los elementos que permiten denotar un acto como delictuoso y dan pauta para proceder. También se ha señalado, que la procuración e impartición de justicia implica un proceso que debe comprobarse paso a paso, implicando continuidad. Ahora bien, ¿como es que se busca comprobar el delito? o ¿Como se detecta al culpable?, cuando la víctima no ha tenido la atención y apoyo (mínima e indispensable por parte de las agencias del MP), que le permitan relatar los hechos con veracidad, coherencia y precisión; sin temor de ser victimizado por el servidor público o nuevamente por el infractor.

Existen motivos por los que pudiera concluir que no procede la consignación, al no contar con los elementos necesarios o quizá porque se obtuvo el perdón de la víctima, al conocer los pros y los contras de continuar el proceso, prefiriendo concluir cediendo el perdón al infractor, quedando en desamparo la víctima y en total libertad el delincuente. Desde luego evitan destinar tiempo, recursos económicos y careos para concluir la averiguación.

8. Los servicios que proporciona la PGJDF son totalmente gratuitos; por lo tanto nadie puede solicitar o exigir dádiva alguna; pero tampoco debe ofrecerse, porque ello implica un delito.

Pese a ser gratuitos los servicios, es común ver que los servidores públicos, solicitan alguna dádiva, para atender con prontitud a quienes tienen cierto “prestigio” social, económico, político y/o artístico, limitando su acción con las demás víctimas al hacerlas esperar no sólo su turno de acuerdo al orden en que acudieron; sino que además esperar que atiendan a las víctimas que gozan de prestigio⁴⁴, lo que lesiona su derecho de igualdad.

Ahora bien, es curioso que en ocasiones se da prioridad a la gente que goza de dicho “prestigio”, sin importar que no otorgue alguna dádiva económica (sin respetar nuevamente el orden del registro), pero sí ante el reconocimiento moral y agradecimiento expresado de la víctima; porque no es lo mismo recibir elogios de una víctima de bajos recursos o sin prestigio alguno; que ante quien goza de alguno de estos. Sin embargo, también la víctima llega a ofrecer cierta dádiva, sin que el servidor público la solicite, fomentando así la corrupción y permitiendo que violen a futuro sus derechos al no otorgarla. Quizá esto empieza a implicar más que un incentivo, una actitud cultural que se fomenta o se admite; ante ello la víctima debe hacer conciencia de todo lo que a futuro puede implicar esta práctica, porque no cabría de extraño que a pesar de corresponder al Estado proporcionar el servicio gratuitamente, pudiera reglamentarse posteriormente determinada cuota para ser atendido y se imparta justicia.

9. *La Contraloría Interna de dicha institución, recibe, investiga y resuelve quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos de dicha procuraduría. En caso de ser necesario, sin duda alguna, debe hacerse uso de este apoyo.*

⁴⁴ Esto justifica el interés por agregar dentro de la clasificación de víctimas y biviéctimas, sean directas e indirectas, a las víctimas de prestigio y las desprestigiadas.

En efecto existen instancias, en la propia Procuraduría, encargadas de mediar la relación, entre servidor público, víctima y delincuente; y otras como la Contraloría Interna, que pueden establecer sanciones administrativas; pero también existen normas de aplicación ambiguas, en las que un servidor público negligente se puede respaldar. Tal es el caso del art. 72 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, que señala "... empero al daño, siempre y cuando sea irresarsible, se sanciona al funcionario...": En algunos casos independientemente de la gravedad del delito, del prestigio del funcionario y de su nivel jerárquico, se permiten o dispensan irregularidades por única ocasión, situación implícita en la ley, al señalar que si se trata de su primer falta y es "buen servidor público", que muestra "conveniente desempeño"; se hace esta excepción y por "única vez", se le perdona la sanción. Para considerar lo anterior habría que responder ¿Es un "buen servidor público", aquel que viola una garantía individual o social?; ¿o bien, estaremos hablando de la famosa criminalidad de cuello blanco?.

10. La Visitaduría General de la Procuraduría conoce de quejas por demoras, excesos y faltas del MP y sus órganos auxiliares en la integración de la averiguación previa, por lo que si se considera que existe algún problema en la integración de la averiguación previa, se debe acudir a ésta.

Las atribuciones de la Visitaduría General de la Procuraduría, están estipulados en el art. 12 del Reglamento de la Ley Orgánica.

Resultaría paradójico, que después de haber mencionado los pasos que la propia Procuraduría señala para realizar una denuncia; y haber anexado algunas notas en cada rubro, no se destaque

en este apartado la posibilidad de que se incurra en la falta de eficiencia y eficacia, así como abusos por parte de los servidores públicos que integran la Averiguación Previa.

Desde luego, sin menospreciar los importantes avances obtenidos en la atención, porque también se caería en un grave error, al no valorar la evolución y reestructuración a nivel del personal, administración, espacios, capacitación..., que posteriormente se retomaran. Por lo tanto al existir un espacio que controla la función de los servidores públicos, recordemos el compromiso que tiene la víctima consigo mismo y con los demás, durante el procedimiento penal, al utilizar al máximo los recursos que benefician la procuración de justicia.

3.4. Los servidores públicos ante las víctimas.

A continuación se hace mención de los profesionales que deben intervenir de manera multi e interdisciplinaria, para efectuar una atención integral, en apego a derecho al solicitar atención la víctima en las Agencia Investigadoras del Ministerio Público.

3.4.1. Ministerio Público

El MP como lo señala el art. 2 de la Ley Orgánica de dicha Procuraduría tiene una misión durante la averiguación previa, hasta el ejercicio de la acción penal; conformado por diversas actividades:

- a) *Actuaciones de inicio de la averiguación previa*: recepción de denuncias, “acusaciones” o querellas, presentadas en forma oral o por escrito.
- b) *Actuaciones de fondo*: implica ordenar la realización de los actos, que permiten la comprobación de los elementos que determinan si es o no delito, así como la demostración de la probable responsabilidad del inculpaado.
- c) *Actuaciones suspensivas o conclusivas del procedimiento*: al determinar que la averiguación queda en reserva (no en ejercicio penal). Esto cuando los elementos del tipo penal, no son suficientes o no permiten determinar el acto, como delito y por ende al presunto responsable.
- d) *Promoción de la actividad jurisdiccional*: dan pauta al ejercicio de la acción penal.
- e) *Medidas de asistencia de la víctima*: relacionadas con la reparación del daño, con la seguridad y el auxilio a las víctimas, entre otras.

Como se ha visto, es conveniente considerar una metodología ética y profesional, cuyo objetivo sea proporcionar atención integral, imparcial y justa a las víctimas del robo violento, a nivel legal y en la dimensión de la reparación del daño.

3.4.2. Policía Judicial

La Policía Judicial actuará bajo la autoridad y mando inmediato del Ministerio Público como lo señala el art. 21 de nuestra Constitución. Por lo tanto, también es responsable delegado de la persecución de los delitos y sus funciones dentro de la averiguación previa son:

- a) *Recepción de denuncias*, sobre hechos que pueden clasificarse como delitos o bien de querellas que pudieran tratarse de delitos perseguibles de oficio como el robo; informando de inmediato al MP de los hechos.
- b) *Actividades investigadoras de fondo*; dando fe de los hechos al MP, mediante información que determinan la probable responsabilidad, a menos de que se trate de robo en flagrancia.
- c) *Medidas de comunicación procesal*; es decir le compete llevar a la práctica citas y notificaciones a quienes tiene calidad de presuntos responsables.
- d) *Medidas precautorias*, se refiere a la presentación de sujetos requeridos por el MP, para su detención o esclarecimiento de los hechos.

El art. 24 de la Ley Orgánica de la PGJDF avala lo anterior al señalar que “Conforme a las instrucciones que en cada caso dicte el Ministerio Público, la Policía Judicial desarrollará las diligencias que deban practicarse durante la averiguación previa, cumplirá las investigaciones, notificaciones, detenciones y presentaciones que se le ordenen y ejecutará las órdenes de aprehensión, los cateos y otros mandamientos que emitan los órganos jurisdiccionales”⁴⁵.

3.4.3. Perito Médico

El Perito, también es un auxiliar directo del Ministerio Público. El art. 162 del CPPDF señala “Siempre que para el examen de alguna persona o de algún objeto se requieran conocimientos especiales, se procederá con intervención de peritos”.

⁴⁵ Diario Oficial de la Federación, *Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, 30 de abril de 1996, pp. 5

Por lo tanto, ante las víctimas del robo, al perito le compete clasificar las lesiones de ésta, cuando son producto de dicho ilícito; así como intervenir y aportar datos para esclarecer los hechos, como son los especializados en balística, dactiloscopia, criminalista de campo...

3.4.4. Subdelegado de Derechos Humanos

Se encuentra inmerso en las delegaciones regionales, con espacio delimitado para ejercer su labor. Depende de la Dirección General de Servicios a la Comunidad y tiene como principales funciones ante la víctima del delito, las establecidas en el art. 34 del acuerdo A/003/96 del Procurador General de Justicia del D.F.:

“... *III.* Proporcionar orientación jurídica a los miembros de la comunidad para mejor ejercicio de sus derechos,

V. Promover e impulsar acciones institucionales a efecto de facilitar a la comunidad el acceso a los servicios de la Procuraduría.

VI. Coordinar, supervisar y evaluar el Sistema de servicio social de pasantes, con el apoyo de las unidades administrativas de la Procuraduría.

VII. Coordinar, supervisar y evaluar el sistema de atención en las agencias del Ministerio Público y en los módulos de orientación e información de la Procuraduría.

VIII. Brindar información general sobre las atribuciones y servicios de la Procuraduría, así como recoger las opiniones de la población en torno a la procuración de justicia...”⁴⁶.

⁴⁶ Ídem, pp. 27.

En relación a la víctima del delito, esta al pendiente de alguna violación a sus derechos, como son la dilación o abuso procurando sea atendida de manera eficaz y eficiente. Sin embargo, los usuarios desconocen este servicio y en ocasiones no tienen iniciativa para solicitar asesoría o los servicios y atención que compete a estas instancias. Ámbito en el que Trabajo Social, cuenta con estrategias preventivas, de atención y promocionales, que contribuirían con la víctima.

3.4.5. Trabajador Social

Las funciones de los Trabajadores Sociales, no se encuentra establecidas totalmente en el CPPDF y en el manual de la PGJDF, así como en el Programa de "Atención a víctimas del delito" quedando limitadas en la elaboración de estudios socioeconómicos, intervención ante diversas instancias públicas y privadas, así como llevar un libro de registro de sus actividades; señalados en el capítulo XI, art. 47.

Limitándose en la práctica de atender a las víctimas, a través de señalar el espacio de competencia para su situación; para en su defecto canalizarlas a alguna instancia interna o externa de la Procuraduría. Tal es el caso de ADEVI (Atención a Víctimas de Delitos Violentos) que otorga gratuitamente apoyo psicológico, social y/o jurídico a la víctima del delito violento.

A pesar de ser muy limitadas las funciones que le competen a Trabajo Social ante las víctimas en general y no precisamente de las del delito de robo, posteriormente se profundizará sobre la manera en la que puede intervenir, como elemento indispensable, mediador y supervisor de los derechos humanos de las víctimas del delito en general.

No olvidemos que los Trabajadores Sociales también se desempeñan en otras instancias de la PGJDF, como son CAVI (Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar), CAPEA (Centro de Atención a Personas Extraviadas y Ausentes), albergues temporales entre otras instancias, en las que no atiende víctimas del delito de robo.

El Trabajador Social cuenta con la formación profesional, que le permite ampliar sus actividades y funciones que comúnmente se le nota efectuar en las agencias del Ministerio público, por mencionar algunas serían la prevención, promoción, intervención, seguimiento, derivación, supervisión y gestión, entre otras.

3.4.7. Orientador de barandilla.

En las agencias del Ministerio Público funciona la orientación de barandilla, como el primer servicio que recibe toda persona que denuncia un ilícito. La atención la efectúan alumnos o pasantes de las carreras de Derecho, Psicología y Trabajo Social; quienes deben orientar a las víctimas sobre el procedimiento a seguir ante el delito que vivieron o presenciaron.

Sin embargo, cabe señalar que el personal de la Procuraduría, no tiene la capacitación necesaria para intervenir en la crisis emocional que experimenta la víctima (sin ser precisamente un psicólogo o terapeuta); o al menos tener ética y empatía para brindar un trato humano, amable y de confianza, brindando las indicaciones correspondientes ante su situación emergente.

3.5. Procuración de Justicia.

“Es el conjunto de actividades que se desempeñan para el cumplimiento de funciones estables, de los derechos y obligaciones de las personas y el aseguramiento por igual de los Derechos del hombre y la legalidad en las relaciones entre funcionarios, individuos y agrupaciones morales”⁴⁷. En pocas palabras, son el acto propiciatorio de justicia concreta a beneficio del hombre, por el que se combaten conductas antisociales e inhumanas buscando impedir abusos para con la víctima.

La justicia que se pretende, se basa en los lineamientos ya establecidos en la ley. En mi opinión antes de crear otros lineamientos, es importante empezar a ejecutar precisamente éstos. Porque a pesar de que la ley en muchas ocasiones es limitante, lo será más y por ende afectará más a las víctimas, si se ejecuta con parcialidad, basada en la conveniencia, falta de profesionalismo y de humanidad, ante la carencia de compromiso y en algunos casos con total alevosía y ventaja, pretendiendo recibir ilegítimamente ciertos beneficios de quien es víctima del delito.

El acceso a la justicia se basa en evitar las diferencias de trato, atención y acción con las víctimas que no gozan de “prestigio”. Sin requerir más allá de lo que a cada autoridad le compete hacer, sin pasar por desapercibido que los detenidos, los servidores públicos y las víctimas deben contar con derechos; que dan pauta a la obtención y conservación del respeto a la dignidad como persona y como sujeto que goza de igualdad y libertad ante la ley.

Por lo tanto, la infraestructura en la implementación de justicia también es importante; sin olvidar

⁴⁷ Labastida, Horacio. *Alcance de la Procuración de Justicia en el Ministerio Público*, Ed. Porrúa. México, 1980, pp. 37

que lo fundamental es la calidad de atención, que permite llegar a la justicia tan anhelada, en la que todo servidor público es consciente de cumplir únicamente con sus funciones, con ética y profesionalismo. Ahora bien la ética profesional, no necesariamente debe estar inserta en las leyes y reglamentos, sino en la calidad y profesionalismo con que se brinda la atención.

Finalmente cabe recordar que como consecuencia de la puesta en práctica del principio de justicia, es decir de dar a cada quien lo que le corresponde, el sujeto humano encuentra la libertad de desarrollo de su personalidad. Tal principio se proyecta, en los siguientes tres aspectos:

a. El Humanismo: Respecto al humanismo, debe entenderse, tanto la igualdad⁴⁸ entre todos los hombres, pero también la unicidad⁴⁹ de cada cual. Es decir que todos deben ser tratados por igual, independientemente de la diferencia de raza, color, sexo, estatus económico, etc.

b. La tolerancia: Implica asimismo, respetar las opiniones, aún cuando estas sean diferentes a las propias. Implica valorar y aceptar las diferencias (opinión, ideología, etc.). Sin embargo, no consiste en una resignación ante los demás, como suele mal interpretarse. En todo caso, se experimenta al momento de tomar acuerdos, en donde todo mundo tiene voz y voto.

c. La ley: Establece igualdad, libertad y seguridad jurídica para todos los hombres y mujeres, independientemente de su nacionalidad, raza, color, etc.

⁴⁸La igualdad se basa en un fundamento metafísico, en la razón en la que cada hombre participa; este no se refiere al aspecto físico del género humano; pero sí en la idea que este tiene para otro ser humano; para ello existe una regla denominada de oro, que es la mejor explicación de igualdad que a la letra dice "lo que no quieras para ti, no lo quieras para los demás"; lo que sería igual al indicar que "trata como quieres ser tratado".

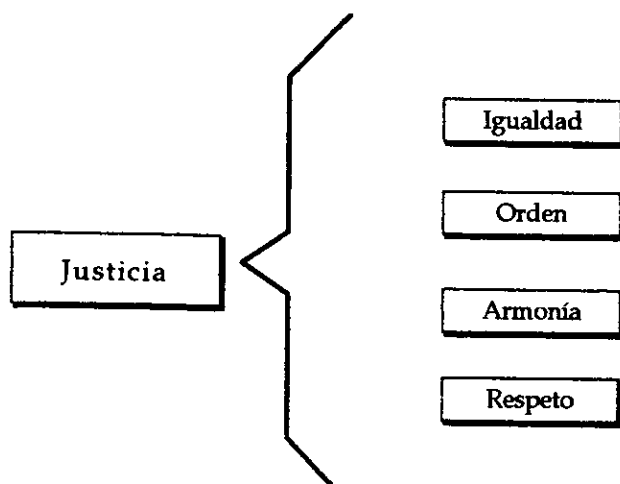
⁴⁹El humanismo, enseña que cada hombre es un ser singular, absolutamente único.

En general Justicia significa derecho o cosa que se puede reclamar en derecho. Consistiendo en entregar a cada persona aquello a que tenga derecho; es por ello que la Administración de Justicia estriba a su vez en determinar y defender los derechos de los individuos de acuerdo con lo establecido por la ley o los principios de equidad.

Ahora bien, el termino de *Justicia* puede parecer subjetivo, sino se consideran algunas *acepciones*, que permitan señalar lo justo e injusto sin juicios de valor; por lo que a continuación se describe lo que es justo de acuerdo a estas:

- * Lo verdadero, exacto y preciso, adecuado o coherente con la realidad.
- * Lo perfectamente adaptado a otra cosa.
- * La legalidad, que implica actuar en apego a la ley.
- * En lo moral, la justicia no es la suma de todas las virtudes, sino una específica, que recae en las acciones y omisiones del hombre con sus semejantes.

Aunado a ello cabe señalar que existen *factores* implicados en el termino de *Justicia* que son:



CAPITULO IV

Los Derechos de las Víctimas, ¿Ficción o Realidad?

Esopo 50 a.C.: Para el que ésta decidido a obrar injustamente, no hay defensa que valga, incluso aunque sea justa.

Abraham Lincoln: Incurrir en el error del silencio, hace cobardes a los hombres, cuando debiéramos de protestar...

Anteriormente se hablo de la victimización ejecutada por un particular mediante un ilícito. En este capítulo se ahondará en la bictimización, segunda ocasión que se es víctima, por parte de un servidor público; lo que hace necesario conceptualizar y abordar el tema de los derechos humanos.

4.1. Concepto de Derechos Humanos.

Los derechos humanos son aquellos principios inherentes a la dignidad humana, que permiten la realización, para dar lo mejor a la sociedad. Consisten en la satisfacción de las necesidades básicas morales y materiales, por lo tanto no son negociables ni temporales.

Para garantizar y promover la existencia de los derechos humanos, fue necesario crear una instancia que vigile su cumplimiento, entre autoridades y particulares⁵¹; a partir del 21 de junio de 1993, denominada Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF). Comisión que atiende la demanda de injusticias y violaciones a los derechos básicos. Por ello en este capítulo, se señalará la manera en que procede; cómo la víctima del robo, tiende a ser bictimizado; que derechos regulan la relación entre particulares y servidores públicos; sin pasar desapercibida la situación de la víctima en cuanto a otros daños ya señalados.

Dicha Comisión, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios, que “tiene por objeto la protección, defensa, vigilancia, promoción, estudio y difusión de los derechos humanos establecidos en el orden jurídico mexicano”⁵²; cuya función es regular la

⁵¹Entendiéndose por autoridad a toda aquellas persona que tenga algún cargo o puesto público. Por lo tanto un particular debe entenderse como el ciudadano que no funge como servidor público u autoridad, es decir sin alguna función o cargo específico.

⁵² Art. 2 de la *Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, México, D.F., 1997.

relación entre dos partes en conflicto, siendo una parte autoridad y la otra particular, mediante recomendaciones debidamente fundadas y motivadas para brindar protección a las víctimas del delito. Sin intervenir entre dos particulares, ni a través de resoluciones de carácter autoritario.

El art. 3 de la Ley de la CDHDF, señala: “La Comisión... conocerá de quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas a cualquier autoridad o servidor público que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la administración pública del Distrito Federal (DF) o en los órganos de procuración y de impartición de justicia...”.

Por lo que el art. 17 menciona las atribuciones y competencia de dicha Comisión:

- I. “Recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos
- II. Conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos en los siguientes casos:
 - a. Por actos u omisiones de índole administrativo de los servidores públicos o de las autoridades de carácter local del DF a que se refiere el art. 3 de esta Ley.
 - b. Cuando un particular o agente social cometan ilícitos con la tolerancia o anuencia de algún servidor público o autoridad local del DF, o cuando estos últimos se nieguen a ejercer las atribuciones que legalmente les correspondan en relación con dichos ilícitos...
- III. Formular propuestas conciliatorias entre el quejoso y las autoridades o servidores públicos presuntos responsables, para la inmediata solución del conflicto planteado...
- IV. Formular recomendaciones públicas autónomas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas;
- V. Impulsar la observancia de los derechos humanos en el DF;

VI. Proponer a las diversas autoridades del DF, en el ámbito de su competencia, la formulación de proyectos de las modificaciones a las disposiciones legislativas y reglamentarias...

VII. Promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos...

IX. Elaborar e instrumentar programas preventivos en materia de derechos humanos...⁵³.

Ahora bien, conviene aclarar que a la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH); le compete “recibir quejas de presuntas violaciones a Derechos Humanos e investigarlas, ante actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter federal; así como los casos en que un particular cometa ilícitos y cuente con tolerancia o anuencia de algún servidor público o autoridad federal”. Mientras que la CDHDF se encargan de las autoridades de orden común.

4.2. Conductas contra la procuración y administración de justicia

Existen tres tipos de conductas que generan delitos y por ende violaciones a Derechos Humanos; ya sea por parte de un particular (delincuente), o por parte de algún servidor público:

4.2.1. Acción.

“La acción en sentido estricto, es el movimiento corporal voluntario encaminado a la producción de un resultado consciente de la modificación del mundo exterior o en el peligro que se

⁵³ Ruiz Jiménez, Francisco Javier; Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, comentada, Ed. CDHDF, 1998, pp. 41.

produzca”⁵⁴ a algún sujeto, como sucede al disparar contra una persona (acto prohibido por la Ley) y el robo porque a través de una acción (amenaza, agresión verbal y/o física, portación de arma o secuestro) obtiene algún bien de la víctima.

En el caso de la bivictimización, ejemplos de acciones son la solicitud de dádivas para ser atendido con prontitud; alteración (de los hechos durante el peritaje, por amistad o ante el prestigio del responsable) de la averiguación previa para evitar la aplicación del proceso penal o, al concluir que se carece de los elementos necesarios para continuar dicho proceso.

4.2.2. Omisión.

En materia penal, el delito es un acto humano que atenta contra los derechos de otro(s); sin embargo también puede haber delitos por omisión, determinados por tres elementos: 1. “Un acto de voluntad o no voluntad, 2. Una conducta inactiva, y 3. el deber jurídico de obrar”⁵⁵. Por lo que primero, debe determinarse si existió o no voluntad, para después rectificar si en efecto no se ejecuto el acto conveniente.

Fernando Castellanos, señala “en los delitos de acción se hace lo prohibido, en los de omisión se deja de hacer lo mandado expresamente. En los de acción se infringe una Ley prohibitiva y en los de omisión una dispositiva”⁵⁶; tal es el caso del hombre que debiendo denunciar o impedir un

⁵⁴ Cuello Calón, *Derecho Penal*, 8va. edición, Barcelona, 1947, pp. 271.

⁵⁵ *Diccionario de Derecho Procesal Penal*, por Díaz de León, Marco Antonio; editorial Porrúa, tomo II, México, 1986, pp. 1183.

⁵⁶ Fernando Castellanos; *Lineamientos elementales del Derecho Penal*, Ed. Porrúa, pp. 153

delito no lo hace y se favorece al delincuente, violando los art. 150⁵⁷ fracc. I y art. 179⁵⁸ del Código Penal; e Ignacio Villalobos dice: “no basta el no hacer para que haya omisión, ya que es necesario que se deje de hacer lo que debe hacerse”⁵⁹.

En relación con la biviictimización, se refiere a la omisión de tomar los hechos con fidelidad; cuando las autoridades no asesoran a la víctima sobre su proceder; al no proporcionar atención médica si así lo requiere ésta, al no informarle de los espacios en que puede obtener apoyo psicológico y/o social. Situaciones que limitan la procuración de justicia.

4.2.3. La comisión por omisión.

En la comisión por omisión hay una doble violación de deberes, de obrar y de abstenerse, y por ello se infringen dos normas una dispositiva y otra prohibitiva. Resultado típico y material, por no hacer voluntario o culposo, que viola una norma prohibitiva, “resultado que se obtiene a través de una omisión, por ejemplo el homicidio que comete una enfermera con un invalido, suprimiendo medicinas urgentes y los alimentos necesarios”⁶⁰; o cuando la víctima de robo acude a las agencias investigadoras, para la captura del responsable pese a las evidencias y testigos; omitiendo así su detención y éste por venganza efectúe otra acción ilícita ante la víctima.

⁵⁷ “Se aplicara de seis meses a nueve años de prisión al que favoreciere la evasión de algún detenido, procesado o condenado...”

⁵⁸ El que sin excusa legal se negare a comparecer ante la autoridad a dar su declaración, cuando legalmente se le exija, no será considerado como reo del delito previsto en el artículo anterior, sino cuando insista en su desobediencia después de haber sido apremiado por la autoridad judicial o apercibido por la administrativa en su caso, para que comparezca a declarar.”

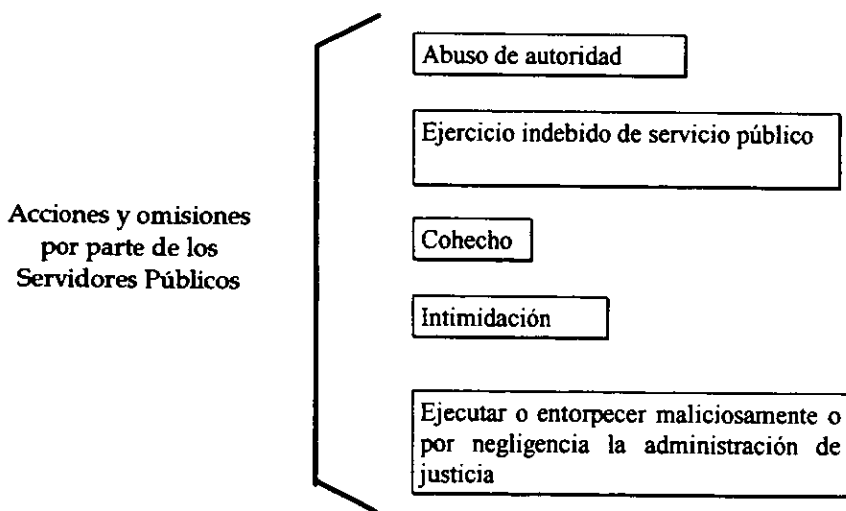
⁵⁹ Villalobos, Ignacio, *Noción jurídica del delito*, 1952, Ed. JUS, pp. 83-85

⁶⁰ Op. cit., pp. 85

Otro ejemplo, es la autoridad al momento de presenciar el robo de algún transeúnte, vehículo o pasajeros de algún transporte colectivo, y omite su acción; evadiendo su responsabilidad, lo que además implica cierta participación por no obstruir la conducta delictiva.

4.3. Tipología de las violaciones a los derechos humanos de las víctimas

Ante la procuración e impartición de justicia, la víctima puede ser bivióctima al infringirse alguno de sus derechos, por lo tanto en ambos momentos requiere de apoyo, porque en ambos se actúa u omite en su contra. Independientemente de las particularidades que le caractericen, porque no representa lo mismo omitir la atención médica a quien fue lesionado por el intento o consumación de un robo, como de quien experimento la violación, por la gravedad que implica. A continuación se describirán las acciones y omisiones que implican delitos, por parte de los servidores públicos:



Abuso de autoridad.

El servidor público, que al ejercer sus funciones se acompañen de violencia, sin causa legítima, la vejare o la insultaré; retarde o niegue al particular la protección o servicio, teniendo la obligación de otorgarla; impida la presentación o el curso de una solicitud, efectúa abuso de autoridad.

Se dice, que cuando el infractor despoja de los bienes a otro puede tener planeado el lugar, los medios y mecanismos para escapar de quienes velan por la seguridad y la justicia; por lo tanto, es necesario efectuar la detención pronta para proteger a la víctima al denunciar; evitando venganza por parte del infractor; pero además para prevenir futuros ilícitos (art. 215 del CPDF).

Ejercicio indebido de servicio público.

“Cuando por interpósita persona, sustraiga, destruya, oculte, utilice, o inutilice ilícitamente información o documentación que se encuentre bajo su custodia o a la cual tenga conocimiento en virtud de su empleo, cargo o comisión...” art. 214, fracc. IV.

Sin embargo, ocasionalmente algunos profesionistas que fungen como Ministerios Públicos, suelen ocultar o mal emplear, la información recabada a través de las víctimas del delito; quizá porque topan con intereses de personas con prestigio político, económico, etc.

Cohecho.

El servidor público que por sí o por interpósita “persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquier otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo

justo o injusto relacionado con sus funciones; o quien de manera espontanea de u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a algún servidor público para que haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones”, art. 222 del CPDF.

Este ilícito contempla tanto la acción, como la omisión por parte de los servidores públicos; que en varias ocasiones son favorecidas por la propia víctima, al no hacer conciencia que más que ser un acto ocasional al proporcionar cierta dádiva, fomenta los abusos e injusticia por parte de estos.

Intimidación.

El servidor público que por sí o por interpósita persona, utilizando la violencia física o moral, inhiba o intimide a alguno para evitar que este o un tercero denuncie, formule querrela o aporte información relativa a la presunta comisión de una conducta sancionada; quien realice una conducta ilícita u omita una licita debida que lesione los intereses de quienes la presenten, o de algún tercero con quienes dichas personas guarden algún vínculo familiar, de negocios o afectivo.

Otro tipo de delitos cometidos contra la Administración de Justicia, los incluye el art. 225 del CP, en la fracción VII. que dice “Ejecutar actos o incurrir en omisiones que produzcan un daño y concedan a alguien una ventaja indebidos”; y la VIII. “Retardar o entorpecer maliciosamente o por negligencia la administración de justicia”⁶¹; ambas hacen alusión a las víctimas y al presunto responsable, y las demás mencionan exclusivamente a éste último. Lo que permite notar la desprotección en que se encuentra la víctima desde el marco legal; comparación que no pretende dejar en desamparo a quienes también tienen derechos pese a su conducta.

⁶¹ *Código Penal para el Distrito Federal*, Título decimoprimer, capítulo I, Ed. DELMA, México, 2000, pp. 60-61

En relación al marco legal, el séptimo congreso de la ONU, para la “Prevención del delito y tratamiento del delincuente” (Milán 1985), emitió la “*Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder*”; en su párrafo II señala que el resarcimiento de las víctimas, es competencia del estado cuando los funcionarios públicos u otros agentes infrinjan la ley o generen daños.

En el apartado B de esta Declaración, se define a la víctima con motivo de actos de abuso de poder que constituyan delito, y se proponen criterios de acción legislativa y procedimental necesarios para cumplir con la responsabilidad estatal al respecto. Textualmente señala que víctima es el individuo o colectividad que haya sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen el derecho penal nacional, o alguna norma internacionalmente reconocida, relativa a los Derechos Humanos.

“Los estados tienen la posibilidad de incluir en la legislación nacional, normas que proscriban los abusos de poder y proporcionen resarcimiento e indemnización a las víctimas de abusos; incluyendo la asistencia y el apoyo material, médico, psicológico y social necesarios⁶²”. Por otro lado, existe el juicio de amparo, columna vertebral del sistema de justicia para la protección de los Derechos Humanos; que su vez favorece a los servidores públicos que violan los derechos de las víctimas, porque al contar con éste obtienen beneficios de acuerdo a su antigüedad, por su “buen servicio”, u obteniendo el perdón de su falta “por única vez”.

⁶² El juicio de amparo es procedimental y no va contra quien emite una falta, sino contra la forma o procedimiento que se considera fue una violación al derecho de un sujeto. El art. 107 del la Constitución Política de la Estados Unidos Mexicanos, hace mención del juicio de amparo, Ed. ALF, México D.F., 2000.

Prueba de los abusos, por parte de los servidores públicos en las agencias investigadoras del delito, las encontramos en las estadísticas de la CDHDF; en sus informes del cuarto, quinto y séptimo año de labores, por lo que el siguiente cuadro muestra las denuncias más frecuentes:

Cuadro No. 1

Tipo de Denuncia	Incidencia		
	1993/1997	1993/1998	1993/2000
1. Dilación de procuración de justicia	1,853	-	-
2. Irregular integración de averiguación previa	1,195	1,512	-
3. Deficiencias en la procuración de justicia	-	2,275	5,557
4. Ejercicio indebido del servicio público	2,246	3,114	4,880
5. Negativa o suspensión o prestación ineficiente del servicio público	641	1,146	2,779
6. Violación a los derechos de los reclusos	767	1,245	2,847
7. Lesiones	1,120	1,531	2,246
8. Detención arbitraria	938	1,270	1,895
9. Robo	805	1,016	1,371
10. Negativa al derecho de petición	728	886	1,295
11. Cohecho	529	642	878
12. Amenazas	-	-	695
TOTAL	18,579	24,185	37,234

Fuente: Cuarto informe anual 1996-1997; Quinto informe anual 1997-1998 y Séptimo informe anual 1999-2000; de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Cabe resaltar, que en el cuarto y quinto informe las instancias pertenecientes a las delegaciones de Iztapalapa, Cuauhtémoc y Venustiano Carranza, reportan mayor índice de denuncias; por lo que respecta al séptimo, las ubicadas en Cuauhtémoc, Iztapalapa y Gustavo A. Madero. Reportando los quejosos que las instancias que tiene mayor incidencia en la violación de sus derechos son las siguientes:

Cuadro No. 2

Instancias señaladas como presuntas violatorias de los Derechos Humanos	1993/1997	1993/1998	1993/2000
Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal	583	729	1,014
Procuraduría General de Justicia del D.F.	5,730	7,397	11,075
Departamento del Distrito Federal	5,332	7,207	11,750

Fuente: Cuarto informe anual 1996-1997; Quinto informe anual 1997-1998 y Séptimo informe anual 1999-2000; de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Estadísticas en las que el primer lugar es la PGJDF, en segundo el Tribunal Superior de Justicia del DF y por último el Gobierno del Distrito Federal. En los que sobresalen algunos puestos de los funcionarios responsables de las acciones u omisiones en contra de la justicia: Secretario oficial, Ministerio público, Oficial mecanógrafo, Perito y Agentes de la Policía judicial; a quienes se les aplicó alguna de las siguientes sanciones: amonestación, apercibimiento, arresto, destitución, ejercicio de acción penal, inhabilitación temporal para desempeñar cargos en el servicio público, inicio de la averiguación previa, multa, pena privativa de la libertad por resolución judicial, sanción económica o suspensión⁶⁹.

⁶⁹ Manual de Estadísticas, de la Procuraduría General de Justicia del DF; 1998, México D.F.

Situación, en la que el Lic. en Trabajo Social tendría funciones importantes, que parten desde su propia formación, especialización y actualización académica mediante:

- La Promoción de los derechos de las víctimas, presuntos responsables y servidores públicos,
- Selección, reclutamiento y seguimiento del personal que se incorpora a la PGJDF,
- Contribuir de manera interdisciplinaria o multidisciplinaria en la capacitación, actualización y profesionalización de las diferentes áreas,
- Contribuir en la elaboración de instrumentos evaluadores que determinen el nivel de atención proporcionada a los usuarios, por parte de los servidores públicos,
- Elaborar instrumentos, que permitan contar con el perfil de usuarios, para generar estrategias de prevención, intervención y seguimiento,
- Elaborar programas de apoyo a los servidores públicos, ante la carga de trabajo, captación de casos por la situación de transferencia y contra transferencia,
- Contribuir a nivel interdisciplinario, en la elaboración e implementación de programas de atención, intervención y seguimiento a víctimas del delito, de manera integral...
- Crear redes de prevención, tratamiento y seguimiento, a beneficio de las víctimas y biviéctimas del delito.

Acciones que éste profesionista, puede efectuar en las Agencias Investigadoras del Ministerio Público; El Programa de atención a víctimas del delito violento (ADEVÍ), por parte de la PGJDF; El programa de servicios a la comunidad; Comisión de Derechos Humanos del DF a través de las visitadurias; en el Instituto de Formación Profesional de la PGJDF; y en una serie de instituciones relacionadas con la víctima de delito y abuso, así como instancias afines a esta situación.

4.4. Derechos Humanos y Sistema Penal

Los Derechos Humanos, se encuentran establecidos en las disposiciones de nuestra Constitución Política; denominadas garantías individuales (de igualdad, libertad y seguridad jurídica). Pero estas garantías son diferentes a los Derechos Humanos, porque las primeras son el instrumento Legal que sirve para la protección de los segundos.

Los Derechos Humanos son principios o ideas universalmente aceptadas y reconocidas, en cualquier espacio, posición económica, forma de gobierno e ideología; su valor universal no puede cuestionarse, ni limitarse. Todos los derechos deben ser exigidos por el hombre, porque se encargan de salvaguardarlo frente a los violaciones de sus derechos básicos.

La Constitución y las leyes mexicanas establecen mecanismos específicos para hacer cumplir y respetar los Derechos Humanos, para prevenir su violación o riesgos, así como para sancionar en su caso a las autoridades que los violen. Sin embargo es interesante señalar que los derechos de la víctima están olvidados por ella misma y por los servidores públicos.

4.4.1. Sobrevictimización en el Proceso Penal.

Bien señala Daniel Mayer "... hay graves fallos y omisiones por parte de la justicia, en nuestro país. Sus víctimas son los débiles, los ignorantes, los niños, las mujeres, los pobres, los refugiados... que son grupos vulnerables. En algunas ocasiones se trata de individuos y otras de

colectividades; sin considerar que existe una regla según la cual no debe aceptarse ninguna derogación del derecho, ningún incumplimiento de la Ley”.⁶⁴. Resulta injustificable dejar sin defensa a la víctima entre los peligros y los ataques de que es objeto; basándose en el argumento de que nada podrá saldar totalmente el daño ocasionado; más la omisión da pauta a la bictimización ante los servidores públicos, al no reconocer los derechos de ésta.

“La víctima se presenta ante las agencias del Ministerio Público, por lo general después de haber recorrido 4 o 5 oficinas, porque nadie le informa, donde y como presentar una denuncia; para finalmente narrar los hechos incompletos o sin coherencia, por su estado emocional, así como por el recorrido hecho con antelación”⁶⁵. El Ministerio Público, se encarga de tomar la declaración, sin considerar el estado emocional de ésta, sintiéndose agraviada, forzada y desconfiada, colocándose así ante la posibilidad de experimentar nuevos actos u omisiones en su contra.

4.4.2. Derechos de la Víctima.

La protección y defensa de las víctimas en el ámbito legal son limitadas, no solo por la carencia de un marco legal más sólido y completo; sino por los obstáculos en su aplicación que impiden se cumpla con lo establecido; por ciertos abusos, por negligencia; o bien por indiferencia, temores entre otros aspectos que influyen en ésta.

⁶⁴ Mayer, Daniel; *El derecho del Hombre a la Felicidad*, Ed. Villalar; Madrid, España, 1977, pp. 81-82

⁶⁵ Lima Malvido, Ma. de la Luz, *Modelo de atención víctimas del delito en México*, Editorial Criminalia; México 1995, pp. 55

¿Pero, cuáles son estos Derechos?, ¿Cómo se pueden llevar a cabo?, esto depende por un lado de quienes procuran e imparten justicia; pero también de quien los defiende; de lo contrario se seguirán cometiendo injusticias y habrá mayor impunidad; por ello a continuación se describen los derechos de las víctimas de un delito de acuerdo al sistema de procuración de justicia.

- ⇒ “Recibir atención médica de urgencia
- ⇒ Recibir asesoría jurídica de las autoridades
- ⇒ Solicitar al Ministerio Público o al Juez que fije al presunto responsable una garantía (depósito de dinero fianza) que asegure el monto de la reparación del daño sufrido.
- ⇒ Contribuir con el Ministerio Público, presentando las pruebas que permitan realizar una adecuada investigación.
- ⇒ Presentar pruebas y solicitar al Ministerio Público que apele cuando proceda
- ⇒ Comparecer en las audiencias y manifestar lo que a su derecho convenga.
- ⇒ Ser notificado, personalmente de las resoluciones que marca la ley.
- ⇒ Formular querrela y otorgar perdón en estos casos, cuando así lo decida.
- ⇒ Ser asistida por perito cuando sufra de incapacidad física o desconozca el idioma español
- ⇒ Solicitar por medio del Ministerio Público que se requiera al juez instructor la condena al pago de la reparación del daño”.⁶⁶

Promocionar estos derechos, permite fomentar su defensoría, disminuir el silencio y la indiferencia en que han permanecido, omisión que apoya indirectamente al delincuente y protege a los servidores públicos que no actúan con profesionalismo, ética y en apego a derecho.

⁶⁶ *Manual de Prevención del delito, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, 1998. pp. 10 y 11.

a. Derecho a recibir asesoría jurídica

Si se sostiene que los derechos de la víctima deben ser equivalentes a los del inculpado, quien desde la averiguación previa tiene derecho a la asistencia jurídica y legal por parte de un abogado particular o de oficio, entonces la víctima también debe contar con un verdadero asistente legal, que lo oriente y represente legal y gratuitamente. En este caso el Trabajador Social, puede y debe proporcionar asesoría y orientación jurídica básica a la víctima, por ser uno de los primeros en establecer contacto con ésta.

b. Derecho a la reparación de daños y perjuicios

Esta investigación, no pretende retomar cada parte del proceso penal, por ello no se profundiza en la reparación del daño; sin embargo es conveniente señalar, que al relatar los hechos de manera coherente, objetiva y sustanciosa, durante la integración de la averiguación previa, facilita la reparación de los daños; de lo contrario se carece de los elementos necesarios, que permiten efectuar alguna acción preventiva a favor de la víctima.

c. Derecho a coadyuvar con el Ministerio Público.

Mediante este derecho, la víctima tiene la facultad de participar junto con el Ministerio Público en la investigación de los hechos, con el objeto de llegar a la consignación de la averiguación previa, para aportar las pruebas necesarias que permiten dictar sentencia condenatoria e imponer la sanción que corresponda. Lo que hace necesario justificar el tipo y responsabilidad penal del acusado, para no castigar a inocentes. En este sentido la víctima tiene el derecho de aportar pruebas sobre estos aspectos.

d. Derecho a la prestación médica de urgencia.

Este derecho, que sin duda es de todo individuo, víctima o presunto responsable, se establece de manera formal a servicio del infractor. Resulta trascendental, porque prevé que el sujeto se encuentre en riesgo de perder la vida, de contraer infecciones o ante la pérdida de algún órgano; sin olvidar las que resultan de un hecho agravado; las relacionadas con la salud mental e incluso a aquellas que son perjudiciales y no visibles, pero afectan a la víctima.

e. Asistencia que debe proporcionarse a la víctima

A continuación, de manera concreta se describe el tipo de asistencia que debe tener una víctima:

- a) Las víctimas deben recibir, la asistencia material, médica, psicológica y social necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y/o asociaciones.
- b) Se debe informar a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales, así como de la asistencia e intervención en crisis y perteneciente de acuerdo a su situación; facilitando para ello su acceso, sin poner como requisito el hecho de que proceda o no la denuncia, ya que independientemente de esto, requiere de apoyo para contrarrestar su estado emocional.
- c) Se debe proporcionar personal de apoyo: policías, de justicia, de salud, de servicios sociales e interesados para ser capacitados en la detección de las necesidades de la víctima; para garantizar una ayuda apropiada, eficaz y eficiente.
- d) Al proporcionarse los servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales, por la índole de los daños sufridos o debido a factores que intervienen y no debieran ser razón para no brindar la misma atención...

Ahora bien, de acuerdo a la Declaración de principios fundamentales de Justicia relativos a las víctimas del delito y a las víctimas del abuso de poder, emitida por el Séptimo Congreso de Naciones Unidas y adoptado por la ONU (1985), éstas en todo país tienen derecho a:

1. A la información desde el inicio del procedimiento penal, todas sus prerrogativas y la trascendencia de cada una de sus actuaciones,
2. Al conocimiento de todos los datos que requiera para participar en el desarrollo del procedimiento y a contar con copias certificadas de las actuaciones siempre que lo solicite;
3. Al nombramiento del defensor de víctimas, desde el inicio de la averiguación previa, para orientarla, asistirle y, en su caso, representarla en los actos del procedimiento,
4. A no ser obligada a declarar, si considera que los elementos de prueba que presente, son suficientes para probar los elementos del delito y la probable responsabilidad del agresor,
5. A no ser presionada o intimidada para obligarla a ser explorada,
6. A recibir atención de urgencia, material, médica, psicológica y social necesaria. Así como contar con la información sobre la disponibilidad de estos servicios,
7. A recibir tratamiento post-traumático gratuito para la recuperación de su salud física y mental,
8. Al anonimato sobre su victimización en los medios de comunicación y proteger su intimidad,
9. A la seguridad, por lo que la autoridad investigadora y jurisdiccional están obligadas a ordenar las medidas necesarias para la protección de la víctima, sus familiares, descendientes y testigos de cargo; de su domicilio y posesiones cuando se pongan en peligro por el probable responsable o sus cómplices mediante actos de intimidación o represalias,
10. A la acreditación durante el procedimiento, a través del MP de las pruebas que demuestren los daños patrimoniales, morales, daños y perjuicios causados por la comisión del delito,

11. A la renuncia del careo con el probable responsable, optándose en ese caso por realizarse con su defensor, o por el careo supletorio,
12. A asegurar el pago de la reparación, para lo cual el juez en el acto de formal prisión o sujeción a proceso, independientemente de la pena aplicable, ordenará el embargo precautorio del bien inculcado o del obligado al pago de la reparación del daño; y en caso de insolvencia, se debe contar con la caución que el juez fijará para garantizar su reparación,
13. A la notificación personal o a su defensor de víctimas de toda sentencia penal,
14. A contar, con mecanismos para resolver controversias... facilitando la conciliación y reparación del daño; bajo la supervisión de la Comisión de Derechos Humanos correspondiente ⁶⁷

Esta Declaración de la ONU, se refleja en el art. 9 del CPPDF, al señalar que durante el proceso penal la víctima u ofendido, por algún delito tendrá derecho a recibir: asesoría jurídica, a que se le satisfaga la reparación del daño cuando proceda, a coadyuvar con el Ministerio Público, a que se le preste atención médica de urgencia cuando la requiera, a obtener una copia de la denuncia o querrela, a contar con las facilidades que le permitan identificar al responsable, al denunciar actos u omisiones ilícitas de los servidores públicos, e incluso a ser asesorado sobre el otorgamiento del perdón y su trascendencia jurídica.

Por lo tanto, podrán poner a disposición del juez instructor todos los datos conducentes a acreditar los elementos del tipo penal, la probable y plena responsabilidad del inculcado según el caso, y a justificar la reparación del daño.

⁶⁷ Lima Malvido, Ma. de la Luz; *El Derecho Victimal*, Gaceta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del estado de Hermosillo, Sonora; No. 95/8, enero de 1995, pp. 227-228.

En el caso de violentar alguno de los derechos de las víctimas, el Reglamento de la Ley Orgánica de la PGJDF, establece en su art. 72 las atribuciones de la Contraloría interna, cuyo objetivo es vigilar en coordinación con las visitadurías, los derechos humanos.

Por lo que, tiene la posibilidad de: establecer, controlar, evaluar y dar trámite a los procedimientos de recepción, atención y seguimiento de las quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos; resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos e imponer, las sanciones administrativas correspondientes; desarrollar y actualizar el sistema de registro sobre sanciones administrativas; verificar, en coordinación con la Dirección General de Recursos Humanos, si el personal que pretende ingresar a la Procuraduría ha sido sancionado con anterioridad por violaciones a la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos u otras disposiciones aplicables.

4.4.3. Los derechos de: igualdad, seguridad jurídica y libertad.

Algunos teóricos han hecho distinción entre los derechos de la primera, segunda y tercera generación; recordando que los primeros se refieren a *los derechos individuales* o civiles que tienen los hombres tal es el caso de la vida, la libertad, la igualdad, etc. *Los segundos son de índole colectivo*, por ejemplo los derechos económico, políticos y/o sociales y en *los terceros comprenden los derechos de solidaridad*, que pretenden dar respuesta a las necesidades de cooperación.

Los Derechos de las víctimas se incluyen en la primera y segunda generación; porque son competencia del Estado, por lo tanto deben establecerse en la legislación de manera igualitaria y libre para todos; como señala la Dra. Ma. de la Luz Lima “No queremos que solo se les de una ayuda “humanitaria”, sino que se establezcan las relaciones de igualdad frente a la ley, desde el inicio del procedimiento hasta concluirlo, retomando su categoría de “sujeto de derecho”⁶⁸. Por lo tanto, todo individuo o víctima, tiene derecho a todas las garantías, pero en especial a las de:

a. Igualdad

El fundamento jurídico de las garantías de igualdad se plasma en los arts. 1, 2, 4, 12, y 13. de nuestra Constitución; en los se menciona que todos somos iguales ante la Ley.

El art. 1 señala “Todo individuo gozará de las garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece.”⁶⁹

El art. 4 dice “... Varón y mujer son iguales ante la ley...”⁷⁰; sin embargo, es frecuente que las víctimas de sexo femenino, experimenten consecuencias mayores ante los servidores públicos; al ser percibidas como indefensas, sumisas y vulnerables de hostigamiento, actitud que conlleva a acciones u omisiones, que depende en ocasiones de su apariencia física, para determinar la prioridad y calidad de atención. Sin olvidar que hay víctimas que perciben esta situación (preferencias) y aceptan determinados beneficios, pese a ponerse en mayor riesgo.

⁶⁸ Lima Malvido, Ma. de la Luz, *Modelo de atención a víctimas en México*, México 1995, pp. 206.

⁶⁹ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, Ed. ALF, México 2000, pp. 9.

⁷⁰ *Idem*, pp. 11.

Por otro lado, el art. 12 indica "...no se concederán títulos de nobleza, ni prerrogativas y honores hereditarios..." y art. 13 "nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales. Ninguna persona o corporación puede tener fuero, ni gozar más emolumentos..."⁷¹.

Sin embargo, la práctica muestra frecuentemente la diferencia del trato proporcionado a la víctima de un nivel económico desahogado, nivel cultural o social; a la que no tiene esta escala; por lo que se viola el derecho de igualdad ante la ley y se deja de lado la imparcialidad y equidad que presume la PGJDF. Otro ejemplo, es el detenido que con cierto prestigio, tienen la posibilidad de convencer a la víctima para evitar o negociar el proceder de su denuncia.

b. Seguridad Jurídica

Las garantías de seguridad jurídica, están contempladas en los arts. 8, 13, 14, 16, 17 y 20 Constitucional. De los cuales, sólo se retoman los que hacen referencia al este trabajo.

El art. 8 indica que "...Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule, por escrito, de manera pacífica y respetuosa"⁷². Es curioso que los términos de pacífico y respetuoso se localicen en apartados que hacen mención de los servidores públicos, cuando a parte de solicitarlos, es una obligación de estos.

Art. 14 "... Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales...". Lamentablemente esto no siempre

⁷¹ *Idem*, pp. 14.

⁷² *Idem*, pp. 11 y 12.

ocurre, ya que hay prisiones en las que suelen haber víctimas; pero también hay infractores que pululan por la ciudad tranquilamente, por temor o intereses económicos, políticos y/o sociales.

A pesar del marco normativo, es frecuente concluir que no existen suficientes elementos para detener al infractor. Ahora bien, en cuanto a la flagrancia, hace falta conciencia por parte de los ciudadanos, ó confrontar algunas limitaciones como son el desconocimiento, la indiferencia o el temor para detener al presunto responsable, cuando es viable.

Art. 16 “Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud del mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal...”

El art. 17 “Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil... ni podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Los tribunales estarán expeditos para administrar la justicia en los plazos y términos que fije la Ley y de manera gratuita”⁷³. No obstante, las omisiones y conductas ilícitas han superado el control del Estado; por ello muchos hacen justicia por sí mismos. Respecto al servicio gratuito, anteriormente se retomó.

Art. 20 “...En todo proceso penal, la víctima o el ofendido por un delito, tendrán derecho a recibir asesoría jurídica, a satisfacer la reparación del daño cuando proceda, a coadyuvar con el MP, a recibir atención médica...”. No obstante la víctima desconoce sus derechos, el MP y otros profesionales no le asesoran y ello conlleva a omisiones que agravan su situación. Ante ello el Lic. en Trabajo Social debe vigilar y asesorar a los usuarios sobre sus derechos.

⁷³ Idem, pp. 17.

Es competencia del Estado, velar por dicha seguridad, a través de mecanismos, programas y estrategias que prevengan el delito y brinden atención adecuada a la víctima. Porque en ocasiones es conocida del victimario, y esto representa mayor riesgo, independientemente de que se detenga o no, por los daños que puede ocasionar, por venganza de haber denunciado.

c. Libertad

Su fundamento legal se encuentra en los arts. 5, 6, 7, 9, 10, 11 y 24. De los que se hará alusión únicamente a los que están relacionados con las víctimas del delito:

Art. 10 Hace mención del derecho de tener en casa o portar una arma, siempre y cuando este registrada, para defensa propia. No obstante, la víctima se pone en riesgo al contar con el arma, ya que bien puede ser móvil del infractor o tener complicaciones legales, durante el proceso al haber hecho uso de ella. Pero independientemente de ello, no se trata de tener un resguardo de armas o un ejercito consigo, si se ejerce el respeto entre las personas y sus bienes.

4.4.4. El Estado, los Derechos Humanos y la víctima.

Cada derecho proclamado debe ser, hasta en sus menores espacios, objeto de aplicación y protección. Debe ser considerado, no como un punto de llegada, sino como una base de partida para nuevos derechos. Sin olvidar que las estructuras actuales de la sociedad no permiten garantizar el logro total de semejante lucha. A cada avance de los derechos humanos, sucederá primeramente un periodo de análisis, para aceptarlo, rechazarlo o ampliar la necesidad de este.

Bien señala la doctora Ma. de la Luz Lima, “debemos acudir a una nueva ciencia, que convierta a la víctima en un emisor y receptor de actos y hechos jurídicos... conformando un conjunto de normas que delinee la relación del estado con las víctimas”⁷⁴. Porque existe un amplio marco legal enfocado a los presuntos responsables e infractores; pero el de las víctimas es limitado, en teoría y práctica.

A lo largo del estudio, se ha resaltado que el Estado es el responsable de velar la seguridad; mediante planes, programas, estrategias y acciones (interdisciplinarias, multidisciplinarias); abarcando los diversos sectores y grupos; considerando la dimensión del problema que hace necesaria la coordinación interinstitucional con organismos privados, públicos y sociales a fines con dicha problemática. Se trata por lo tanto, de obtener una formación académica, especialización, actualización e iniciativa de trascender, para dejar de cubrir funciones y actividades, técnicas y prácticas que limitan bastante su campo de acción.

La PGJDF; cuenta con la Contraloría y visitadurías, que tienen una estructura y reglamentación; limitadas por la falta de profesionalismo y compromiso, al no aplicar parcial y justamente lo que les compete. Se cuenta con el departamento de servicios a la comunidad y una subdirección de derechos humanos, que también regula las funciones y atención de los servidores públicos, por lo que esta al pendiente de los requerimientos de las víctimas; sin embargo, pese a la promoción, prevención y atención a las víctimas del delito y del abuso de autoridad; aún se siguen violentando los derechos básicos. Además de contar con ADEVI (Atención a víctimas de delito violento), que interviene de manera interdisciplinaria.

⁷⁴ Op. Cit, pp. 206.

Como ya se señaló, se requiere de diversos sectores y niveles, para contrarrestar los delitos y abusos de servidores públicos; es por ello que también se cuenta con los programas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF); sobre atención, capacitación y actualización de los servidores públicos; garantizando que no se violen los derechos de las víctimas, de los detenidos e incluso de ellos mismos. Tarea que cuenta con algunos impedimentos, como son la falta de tiempo, interés y responsabilidad de algunos funcionarios que continúan infringiendo.

Existen también, organismos no gubernamentales (ONGs), como son: Fundación para la atención a víctimas del delito y abuso de poder, Fundación mexicana de asistencia a víctimas IAP; entre otras; que atiende, asesoran, intervienen y dan seguimiento interdisciplinario a la víctima del delito. Así como otras de la Asistencia Privada o Asociaciones Civiles e incluso religiosas; que contribuyen directa e indirectamente con sus programas preventivos, de atención e incluso tratamiento en diferentes niveles. Tal es el caso de los Módulos de Orientación y Apoyo, pertenecientes a la Subdirección de Prevención de la Secretaría de Gobernación; en la que llevan a cabo un programa que previene a la delincuencia; misma que les permite sensibilizar a los adolescentes y padres de familia ante conductas anti y para sociales; o bien los centros de tratamiento a las adicciones, ya que muchas de ellas conllevan a conductas violentas y delictivas, tal es el caso de quienes consumen marihuana, cocaína e inhalables.

Respecto a la misma PGJDF y la PGR; conviene resaltar los avances que han tenido en cuanto a la selección, reclutamiento y capacitación (con la famosa carrera civil) que brindan a sus funcionarios, llámese Ministerio Público, Policía Judicial o Peritos; que no son los únicos que

atienden a la víctima y por ende también tienden a violar los derechos de estas, por esto se considera oportuno:

- Implementar nuevas estrategias preventivas del delito y abuso de poder, de seguridad pública y combate a la delincuencia,
- Reestructurar la selección, reclutamiento y capacitación, de los servidores activos y futuros; valorando el periodo de preparación, la formación proporcionada y su aplicabilidad,
- Valorar si el perfil de los servidores públicos, corresponde a la demanda; y si se aplica conforme a derecho,
- Promover los derechos de los detenidos y sensibilizar a la población sobre la importancia que tienen denunciar, teniendo presentes algunos datos que facilitan el proceso penal,
- Propiciar conciencias justas y la defensoria de los derechos, no la compasión, la indiferencia o la adaptación, porque es común que al ser víctima de robo haya expresiones como “lo bueno que no te paso nada” o bien “lo bueno es que no te hicieron nada”; este “*nada*” quizá se deba a lo común que es experimentar hoy en día el robo, que bien podría ser parte de un proceso de adaptación. Ahora bien, el “*nada*” puede traducirse a “es lo mínimo que pudo ocurrir”⁷⁵. Y bien ¿en un delito que es lo mínimo o máximo que puede ocurrir? cuando la experiencia deja secuelas, mayor inseguridad.

Este capítulo permite notar avances, que directa o indirectamente han beneficiado a la víctima del delito; pero ciertamente es importante crear nuevos programas, estrategias e incluso instancias de

⁷⁵ Recordando que el delito de robo, también va de la mano con el de lesiones, que pueden ser aliviadas o dejar huellas e incluso mayor daño, al mutilar algún órgano, o bien ante la privación de el derecho mas preciado por todos “la vida”, también es el caso de las víctimas de robo a quienes además se atenta contra su persona, mediante una violación u otro delito de esta índole.

atención que intervengan de alguna manera para frenar la incidencia delictiva, a través de temas a fines: drogas, comunicación y desintegración familiar, violencia intrafamiliar, desempleo... o incluso aquellas que son responsables de crear políticas y normas a favor de las víctimas.

Pero también es trascendental evaluar no solo su impacto, sino su operatividad, respuesta y contribución con el objetivo común “disminuir el índice delictivo y abusos de autoridades”, teniendo presente la imparcialidad, equidad y calidad de los servicios, porque ello es parte de la reparación de los daños; de lo contrario se omite algo que se debe hacer, y por lo tanto se infringe.

Existen otras instituciones, que al carecer de recursos financieros, limitan su fin o no logran continuar con su labor; a través de la rehabilitación de menores, jóvenes y/o adultos con problemas de adicción. Otro caso son los tutelares o Centros de Rehabilitación Social, que no cuentan con la infraestructura adecuada para en efecto rehabilitar, lo que en gran medida contribuiría a disminuir el índice de delincuencia y por ende, el de victimización y bictimización.

Lo anterior, permite tener muy presentes las razones por las que la víctima requiere de la calidad de atención; ante los daños efectuados en su persona, bienes y/o derechos, estableciendo los medios necesarios, mecanismos ágiles y procesos sumarios a fin de obtener la reparación del daño causado, ante las limitantes que tienen el Estado para cumplir con el deber de proteger al ciudadano.

C A P I T U L O V

**El Trabajador Social como Defensor, Protector y Promotor de
los Derechos de las Víctimas
del Delito de Robo con Violencia
en las Agencias Investigadoras del Ministerio Público del D.F.**

Lic. T.S. Juan Antonio Vega Báez: "No podemos olvidar que, donde el Trabajador Social no respeta los derechos humanos, no se establece relación de verdadera confianza, indispensable en cualquier intervención social. Lo anterior es frecuentemente olvidado por quien se burocratiza, dejando de ser un verdadero servidor público."

A lo largo de este trabajo, se han mencionado algunas estrategias de intervención del Lic. en Trabajo Social ante la víctima del delito, especialmente la de robo con violencia; a través de programas inter o multidisciplinarios.

En este capítulo, se señalarán las funciones y actividades de Trabajo Social, que darán pauta para esclarecer la variedad de métodos, técnicas y estrategias que puede implementar, sin limitar su perfil académico al llenado de registros. Acciones acordes con las políticas institucionales, pero además fundadas con un compromiso profesional, ético y perseverante; reflejado en estrategias que trasciendan, innoven, propongan y modifiquen su espacio de acción mediante su desempeño, que requiere de capacitación, actualización y dinamismo, favorecido de antemano por su inquietud de conocer la dimensión de todo problema, fenómeno o demanda.

5.1 Funciones y Características del Trabajador Social.

El Trabajo Social, pretende favorecer la adaptación de las personas, familias y grupos en el medio social en que viven, desarrollando el sentido de dignidad, responsabilidad y capacidad de los individuos, respecto a las relaciones interpersonales y a los propios recursos. Es una profesión dedicada y comprometida a efectuar cambios en la sociedad y en las formas individuales de desarrollo dentro de las misma.

Se encarga además, de analizar, sintetizar e interpretar las causas que producen situaciones conflictivas, carencias y/o que atentan contra la dignidad del hombre; por lo que formula

programas de acción, conjuntamente con las personas y grupos afectados, así como con otros profesionistas, a través de:

- “Apoyo, que permita al hombre un equilibrio con la sociedad,
- Mediación, entre las personas y la unidades sociales.
- Denuncia, de situaciones injustas.
- Defensa, de los Derechos Humanos.
- Presión, sobre las personas y autoridades, para mejorar las relaciones sociales y la participación comunitaria.
- Proponer, la facultad de la libre elección, adaptación y de desarrollo de las personas.
- Abogar, por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas, o de alternativas para los recursos socioeconómicos existentes.
- Asistencial, facilitando información, orientación, asesoramiento y apoyo.”⁷⁶

Para lo cual, inicialmente se debe efectuar un diagnóstico social e interpretación de datos; que faciliten la *intervención* a través de programas y acciones; que se evaluarán con los resultados y proceso de trabajo, para mejorar así los servicios y atención a las víctimas del delito.

El profesional en Trabajo Social debe estar consciente de los fines y objetivos que pretende, por su formación polivalente que supone una dimensión de creatividad y habilidades, así como la posibilidad de contar con identidad profesional, claridad, especificidad, responsabilidad y visión de una visión totalizada. Por lo que, a continuación se hace mención de las funciones genéricas del Lic. en Trabajo Social:

⁷⁶ Rubí Martínez, Carmen; *Introducción al Trabajo Social*, Escuela Universitaria de Trabajo Social. Baecelona, España, pp. 29-31, 1989.

Investigación.

Mediante una metodología específica conoce, interpreta y diagnostica situaciones que caracterizan a los sectores que presentan mayores necesidades o carencias.

Orientación y gestoría.

A través de los recursos institucionales, oficiales, particulares y de organismos gubernamentales, refiere, informa y canaliza a la población que requiere atención especializada o determinado servicio. Hace posible que los individuos y organizaciones de base, conozcan los procedimientos y estrategias que les permita utilizar los servicios sociales.

Administración.

Elabora, dirige, ejecuta, evalúa y supervisa, en diversos niveles operativos programas de bienestar social.

Educación Social.

La tarea educativa del Trabajador Social, está dirigida a generar conciencia en la población acerca de sus potencialidades, recursos y derechos, así como de sus obligaciones en la convivencia social; propiciando así conductas creativas e innovadoras en el ámbito de educación no formal.

Organización y promoción social.

Organiza a la población para implementar programas de promoción social; función indispensable para alcanzar los ideales de una sociedad más: democrática, justa y participativa; especialmente en por la toma de decisiones. Además, estimula la creación de nuevas formas de participación social.

Coordinación.

Por el hecho, de considerar el todo de un individuo o determinada situación, puede propiciar y coordinar la inter o multidisciplinariedad, en los proyectos o programas al conformarse por una serie de tareas y actividades. Si éstas no se coordinan, no hay posibilidades de realización simultánea e interrelacionada.

Identificador de situaciones.

Busca e identifica aquellas situaciones individuales o colectiva que, dentro de su ámbito de actuación, se encuentran en litigio con unas situaciones humanas aceptables. Identificando los recursos para cubrir determinada necesidad.

Evaluación.

Controla y valora, en función de la continuidad de un servicio y su mantenimiento o no, tal como se presenta en un momento dado: actividades, programas y estrategias.

Ahora bien, como todas las técnicas sociales operativas, la metodología y práctica del desarrollo, esta configurada por la integración y función de cuatro componentes:

- a. "El estudio de la realidad, de sus problemas, necesidades, recursos y conflictos,
- b. La programación de las actividades a realizar,
- c. La ejecución o acción social conducida de manera racional y con una determinada intencionalidad (mantener, mejorar o transformar la realidad social sobre la que se actúa),
- d. La evaluación de lo realizado o de lo que se está realizando."⁷⁷

⁷⁷ Ander-Egg, Ezequiel; ¿Qué es el Trabajo Social?. Ed. Hvmaritas; Buenos Aires, Argentina, pp. 78, 1985.

Por otro lado, conviene señalar algunas condiciones y cualidades que debe tener el Lic. en Trabajo Social:

- a. *Tacto y paciencia*: para tratar a todo individuo, independientemente de su rol, función y personalidad.
- b. *Imparcialidad*: proporcionar los servicios de manera indistinta, con ética; igualdad de atención y tratamiento, sin inmiscuir sentimientos personales.
- c. *Capacidad analítica*: apoya a plantear bien los problemas o analizarlos de manera correcta, para generar o propiciar rutas de acción.
- d. *Saber pensar con claridad y rapidez*: para captar los problemas o las situaciones individuales, grupales y/o comunitarias, y hacer su aporte específico en cada una de estas circunstancias.
- e. *Dinámico*: sentirse y mostrarse activo, en la búsqueda de soluciones y alternativas; propiciando confianza que facilita fomentar la iniciativa de quien demanda cierto servicio.
- f. *Toma de decisiones*: facilidad para tomar decisiones, para enfrentar e intervenir en imprevistos, para generar rutas de acción ante determinadas circunstancias emergentes.
- g. *Realista*: para ser un auténtico ejecutor de programas, hay que ser ante todo realista y pragmático. por lo que se requiere tener claridad de lo que se quiere alcanzar, los medios y recursos con los que se dispone, conocer los obstáculos, considerar que las ideas son válidas para un determinado período.
- h. *Flexibilidad*: la lógica del proceso de realización, no es la lógica del proceso de formación. Es decir lo planeado, no siempre resulta del todo lo realizado.
- i. *Operatividad*: capacidad de actuar y realizar en una determinada dirección y en el momento oportuno.

- j. *Hacer participar y delegar*: capacidad de hacer participar. No basta con que la gente participe, puesto que esta participación podría reducirse a la simple ejecución de lo que otros deciden; hay que delegar para que haya ámbitos efectivos de responsabilidad.
- k. *Creatividad*: implica habilidad para percibir y tratar problemas, rapidez para producir ideas, flexibilidad del pensamiento, originalidad, capacidad de análisis, síntesis y reorganización.
- l. Habilidad para negociar: características que le permitan, de manera formal obtener los recursos o servicios para determinado usuarios, grupo o población.

5.2 El Trabajador Social en el Ámbito de Procuración e Impartición de Justicia.

El Trabajador Social tiene un papel imprescindible en este ámbito, ya que su perfil profesional le permite diagnosticar e intervenir ante los problemas y necesidades de la población en general, pero por sobre todo de aquella que es vulnerable de alguna situación específica. Tal es el caso de las víctimas del delito de robo que, como ya se señaló, atraviesan por una situación difícil, debido a la experiencia vivida, las amenazas, lesiones, pérdida de vida de algún familiar o conocido y las pérdidas materiales que implican daño moral. Así como el temor de ser victimizado nuevamente por los servidores públicos, de quienes quizá ya se ha recibido algún trato inadecuado, que con frecuencia es poco grato o bien de quienes han escuchado cierto tipo de omisiones o acciones delictivas.

Los derechos de las víctimas no ha sido un tema de trascendencia. En gran parte debido a que puede afectar intereses varios de los actores en el procedimiento penal. Parece ser que ha preferido

obstaculizar a la parte afectada. Es hasta años recientes que se ha iniciado su difusión, promoción y defensa de estos; generando una conciencia colectiva y/o individual que tenga como fin obtener trato justo y digno, ante los hechos experimentados. Sin embargo, en la sociedad mexicana, aún no se ha generado una conciencia sobre los derechos del hombre en su totalidad, porque intervienen otros elementos como el temor, la indiferencia, la ignorancia e incluso la apatía, que obstaculizan el sentido objetivo y benéfico de los derechos de éstas víctimas.

El Trabajo Social, ha surgido como respuesta a las necesidades y problemas del hombre, visto a nivel individual y colectivo, aspectos que le permiten generar alternativas de intervención según la demanda. Es uno de los profesionistas que cuentan con los elementos metodológicos y un compromiso ético para apoyar eficazmente a quienes lo demanden, ya que se interesa por conocer la dimensión de un problema o fenómeno, lo que le permite ser parte del equipo profesional abocado a la indispensable labor de velar por los derechos de las víctimas.

El Trabajador Social, al partir de un diagnóstico, cuenta con una visión amplia del entorno de la víctima y sus necesidades que requieren de la intervención integral, gestiones e influencia en la reparación de daños. Por lo que se considera, como el personal idóneo para defender, proteger y promover los derechos de las víctimas; porque, gran parte de la población aún es susceptible de ser víctima de abusos, represiones y atropellos por parte de los servidores público; que atenta en su dignidad individual y colectiva, al no contar con una cultura sobre sus derecho.

Sin dejar de lado, los avances relacionados con las víctimas del delito en general, aspecto que beneficia también a quienes sufrieron algún asalto o robo. Avances en materia legislativa

(acuerdos) y procedimental, cuyos contenido respaldan y favorecen la profundización, ampliación y aplicación de derechos de las víctimas del delito; que requieren de ser promovidos, en un ambiente quizá de desconocimiento, indiferencia o falta de conciencia en su aplicación. Porque si anteriormente, no existían elementos legales, sociales y humanitarios que respaldaran los derechos de las víctimas del delito; actualmente se trata sobre todo de las limitaciones en la práctica, sin que ello implique no continuar con la documentación sobre las víctimas del delito.

Ahora bien, no debe olvidarse que la violación a los derechos de las víctimas, se da por la participación de alguna autoridad mediante una conducta directa violatoria de estos, por omitir su aplicación o dejar de ejercer una protección adecuada frente a otros agentes que afecten los derechos de los terceros.

De esta manera “la intervención en derechos humanos debe incluir la derivación y apoyo en otros grupos e instituciones, la atención integral a las víctimas y a sus familiares, y las acciones de reclamo necesario ante las autoridades correspondientes, gobiernos u organismos nacionales e internacionales pertinentes, con el fin de obtener la sanción de los responsables de dichos actos, la aclaración pública de los hechos y, en general, la solución justa de éstos”⁷⁸. Pero además la reparación del daño tanto material como moral.

Algunas personalidades, señalan que los profesionistas que promueven los derechos humanos en las instituciones gubernamentales, se ven limitados en su defensoria por una serie de políticas y

⁷⁸ Vega Báez, Juan Antonio, Tesis para obtener el título en la licenciatura de Trabajo Social, “Sobrevivencia y abasto alimentario en la crisis: hacia un Trabajo social desde los Derechos Humanos”, México, ENTS, 1994

mecanismos que les llevan a actuar de acuerdo a patrones y formas preestablecidas, dejando de lado la ética profesional; ocupando únicamente un espacio laboral, que por carecer de preparación, por inconsciencia e indiferencia se lesionan los derechos de las víctimas del delito, debido a que existen situaciones, conveniencias y personalidades que pudieran afectarse.

Nada justifica las omisiones y mucho menos los abusos que cometen los servidores públicos ante las víctimas del delito; pese a las políticas institucionales, problemas o vicios personales; aspectos que deben considerarse para brindar apoyo. Previendo que por la inestabilidad se de pauta a la violación de los mismos.

A continuación se hará mención del tipo de atención a víctimas del delito en la PGJDF, por tratarse de un espacio gubernamental en el que, pese a sus políticas existen propuestas para ejercer la protección, defensoría y promoción de los derechos de las víctimas. Dicha instancia, cuenta con diversos programas de apoyo; tal es el caso del denominado Atención a Víctimas del Delito Violento (ADEVÍ), que brinda apoyo a víctimas del delito violento; entendiéndose como tal el homicidio, las lesiones de gravedad (288, 289 y 293), los desastres y el robo con violencia. Apoyo que requiere ser promovido y actualizado.

5.4 El Trabajador Social y las funciones que desempeña en las agencias investigadoras del Ministerio Público, adscrito al programa de “Atención a Víctimas del Delito”.

A pesar de que en el CPDF, CPPDF y diversos reglamentos, no se señalan las funciones que corresponden al área de Trabajo Social, conviene retomar aquellas que de acuerdo a los

programas de atención en que se encuentra inmerso, le competen y están respaldadas por algunos artículos; tal es el caso del art. 64 del Reglamento de la Ley Orgánica de la PGJDF, que señala lo siguiente: “Al frente de la Dirección General de Atención a Víctimas de Delito habrá un Director General, quien tendrá las siguientes atribuciones:

- I. “Fomentar la cultura preventiva de la ciudadanía promoviendo la participación de los sectores social y privado;
- II. Estudiar las conductas antisociales y los factores que las propician y elaborar programas de prevención del delito, en el ámbito de su competencia;
- III.Promover el intercambio con otras entidades federativas e instituciones nacionales e internacionales de carácter público o privado para la cooperación y fortalecimiento de acciones en materia de prevención del delito;
- IV.Proporcionar orientación y asesoría legal, así como proporcionar su eficaz coadyuvancia en la averiguación previa y en los procesos penales;
- V. Promover que se garantice y haga efectiva la reparación de los daños y perjuicios;
- VI.Concertar acciones con instituciones de asistencia médica y social, Públicas o privadas para efectos del último párrafo del art. 20 de nuestra Constitución;
- VII.Promover y desarrollar programas de colaboración comunitaria para mejorar el desempeño de la institución;
- VIII.Proporcionar orientación jurídica a los miembros de la comunidad para el mejor ejercicio de sus derechos;
- IX.promover acciones que mejoren la atención a la comunidad por parte de los servidores públicos de la Procuraduría;

X. Brindar información general sobre sus atribuciones y servicios, así como recoger las opiniones de la población en torno a la procuración de justicia;

XI. Establecer las direcciones y lineamientos conforme a las políticas institucionales para proporcionar a las víctimas de delitos, los servicios legales, médicos y psicológicos necesarios para procurar su establecimiento”⁷⁹.

Este programa como otros, dan pauta a la intervención del Trabajador Social; por lo que es importante tener presentes sus tareas (anteriormente señaladas), así como saber escuchar y tener empatía para encuadrar y valorar la demanda, que encaminará a la concientización sobre el procedimiento a seguir, dentro de dicha instancia u otra perteneciente o no a la procuraduría; así como la gestión e inducción a los servicios que ofrece ADEVI, a nivel social, psicológico y jurídico, en caso de que se trate de una víctima del delito violento.

Teniendo la posibilidad, de orientar para la obtención de apoyo legal, psicológico y social antes o durante la integración de la averiguación previa, no solo en las delegaciones regionales, sino en toda agencia investigadora del Ministerio Público. El Lic. en Trabajo Social, cuenta con los elementos para promover los servicios, a través de diversos mecanismos y estrategias; con la posibilidad de generar espacios de atención de acuerdo a las políticas institucionales; previendo los recursos necesarios para ello.

Inicialmente, se debe ubicar la problemática de la víctima, se le canaliza internamente (otra instancia de la misma Procuraduría), tal es el caso de alguna agencia del Ministerio público,

⁷⁹ Código de Procedimientos Penales, para el Distrito Federal, Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del DF. Ed. Delma, pp. 620-621.

ADEVI, Centro de Atención a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA), Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), Juez de lo familiar entre otras; así como a instituciones gubernamentales, de asistencia priva o asociaciones civiles, en las que se deriva a la víctima de manera eficaz y eficiente partiendo de lo que demande.

Ahora bien, todo programa se rige bajo ciertos **objetivos**, y los de ADEVI son los siguientes:

1. "Otorgar apoyo social a las apersonas que hayan resultado afectadas en la comisión de algún delito, priorizando la atención a la víctima y sus familiares involucrados en delitos violentos.
2. Reforzar la vinculación con instituciones hospitalarias y de asistencia social...
3. Proporcionar atención psicológica a personas que han sido víctimas directas e indirectas de sucesos o delitos violentos"⁸⁰.

Ahora bien las **funciones** encaminadas a cubrir con estos objetivos son:

1. "Proporcionar atención oportuna a las víctimas directas e indirectas, destinando ante instituciones públicas o privadas servicios gratuitos, o a costos accesibles, derivándolas a centros de asistencia y atención especializada.
2. Gestión de servicios funerales gratuitos o a bajo costo
3. Obtener pases gratuitos de transporte cuando las víctimas carecen de medios para regresar a su lugar de origen.
4. Realizar visitas a centros hospitalarios, detectando las necesidades de las víctimas, procurando allegarles los servicios asistenciales que requieran.

⁸⁰ Programa de atención a víctimas del delito; ADEVI, Procuraduría General de Justicia del D.F., México 1995, pp. 11-12.

5. Llevar a cabo visitas domiciliarias a fin de realizar estudios sociales en casos que se requiera.
6. Otorgar atención psicológica en los casos que amerite por tratarse de un hecho violento
7. Brindar atención psicoterapéutica continua, a las personas atendidas...
8. Realizar traslados para atención en crisis en las diferentes áreas o instituciones...
9. Difundir los servicios que se brindan en esta unidad especializada en favor de las víctimas del delito, a través de pláticas y cursos⁸¹

Cabe señalar, que de todas estas funciones las que corresponden a la numeración 1, 2 y 8, las efectúa Trabajo Social en las agencias investigadoras; las demás son cubiertas por profesionales de las oficinas de ADEVI (abogados, psicólogos y trabajadores sociales) dado a que existe poca demanda; pero ello se debe a la limitación de la función correspondiente al número 9, así como a la carencia de concientización y sensibilización de los servicios y su importancia, desde las agencias, en las que se tiene el primer contacto con las víctimas del delito violento.

Ahora bien, las **estrategias** que dicha instancia tiene para cubrir sus objetivos son:

1. Computarizar la información de las víctimas atendidas, para mejorar el seguimiento de casos, la elaboración de informes y conocer medios de incidencia victimógena y sus variantes.
2. Llevar a cabo reuniones de trabajo para reforzar la vinculación con el personal de Trabajo Social de las diferentes instituciones médicas.
3. Fomentar las relaciones con diferentes instituciones de asistencia social...
4. Ampliar la difusión del trabajo que lleva a cabo el personal de psicología en atención a casos violentos.

⁸¹ Idem, pp. 10.

5. Establecer mecanismos de coordinación a fin de brindar atención psicológica oportuna.
6. Capacitación de pasantes en la carrera de Trabajo Social para reforzar la operación de los programas de atención a víctimas en las delegaciones regionales.

Las **Actividades** específicas del Trabajador Social en este programa son:

1. Atender a víctimas directas e indirectas del delito.
2. Entrevistar y orientar diversas víctimas del delito, y de ser necesario se derivan y/o canalizan a algún área de la PGJDF...
3. Registrar a las víctimas que acuden al área de Trabajo Social retomando nombre, edad, domicilio y teléfono; anexando una breve descripción de los hechos.
4. Proporcionar información al público en general, sobre las diversas áreas de atención de las agencias, de acuerdo a la demanda que plantea el usuario.
5. Elaborar un informe semanal y mensual de las personas atendidas en dicho período, llevándose así un control estadístico, por parte del área de ADEVI; institución en la que se concentran los casos atendidos en las agencias investigadoras del Ministerio Público.
6. Rastrear de las delegaciones regionales, por vía telefónica los casos relevantes: homicidios, el suicidio, las lesiones, los desastres y robo (este a partir de 1995), en las agencias investigadores de su competencia, para ser reportados a ADEVI; quien se encarga de brindar apoyo psicológico, social y/o legal que amerite la víctima y lo demande.
7. Gestionar servicios de funeral gratuito (en el caso de que el occiso sea trasladado a algún panteón dentro del D.F.) o a bajo costo (en los casos en que el cuerpo del occiso se traslada a algún estado de la república), en coordinación con ADEVI y agencias funerarias.

8. Solicitar apoyo de ambulancias para víctimas o detenidos que requieren del servicio, de manera urgente, en los casos que lo demanden así.
9. Apoyar al médico legista en la clasificación de lesiones, que se realiza al usuario que presenta lesiones, para así determinar si proceden ante el Ministerio Público (de acuerdo al Código Penal). Para que en los casos que no procedan se les canalice con el Juez calificador o a CAVI (Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar). De acuerdo a la problemática que plantea la víctima.
10. Mantener actualizado un directorio de instituciones, para los casos que no competan ser atendidos en dicha estancia.

El Trabajador Social, que se encuentra inmerso en las agencias del Ministerio Público, implementando el programa de “Atención a víctimas”, también se encarga de efectuar el programa de “Atención a Detenidos” (detenidos que se encuentran a disposición del Ministerio Público, por arresto u orden de aprehensión ante el juez calificador); por lo que a continuación se describen las actividades que le competen:

1. Llevar un registro de detenidos que concentre los datos de: hora y fecha de ingreso, nombre completo del detenido, edad, agencia en la que se encuentra, delito del que se le acusa, lugar de traslado (agencia o reclusorio), fecha y hora de egreso, control de alimentos proporcionados, control de las llamadas a familiares, conocidos y/o representante legal del detenido.
2. Reportar a los detenidos a Médico Militar (espacio en el que se facilita la localización ante familiares y/o conocidos) ; y en algunos casos a LOCATEL y/o CAPEA.

3. Tramitar pases de visita a familiares, conocidos y/o defensor legal, previamente identificados, asegurando con ello la estancia de los detenidos y con autorización del MP que atiende el caso.
4. Proporcionar alimentos a los detenidos por parte de la PGJDF y en algunos casos por familiares y/o conocidos de los mismos, previamente identificados.

Dar aviso por vía telefónica a familiares, conocidos y/o representante legal, que los detenidos determinen para dar a conocer su situación legal.
5. En las Delegaciones Regionales, se rastrea a los detenidos de las Agencias investigadoras, quienes se encargarán de reportarlas a diversas estancias (CAPEA, LOCATEL y Médico Militar). Permitiendo con ello brindar una adecuada atención e información a los familiares que se presentan en dicho espacio preguntando por alguno de los detenidos.
6. Proporcionar información sobre los detenidos que se encuentran físicamente en las agencias investigadoras. Y en su defecto orientar a familiares y conocidos de presuntos detenidos o detenidos, o rastrear en algunas instancias para obtener su localización.
7. Gestionar con el Ministerio Público (autoridad competente), sobre el cambio de vestimenta de algún detenido cuando este lo requiera, y sea posible su petición.
8. Proporcionar medicamentos que el detenido requiera, cuando el médico legista y el Ministerio Público lo aprueben.
9. Brindar información a familiares después de que ha sido trasladado su detenido a algún reclusorio; en estos casos se les pide una identificación, que permita comprobar si efectivamente son familiares del detenido, y se les proporciona el dato del lugar al que fue trasladado, hora de egreso, delito, número de averiguación o partida (en el caso de una orden de arresto), juez a quien se deriva el caso.
10. Se apoya al médico legista durante la clasificación de lesiones realizada a detenidas.

Recordando los trabajos de la Dr. Ma. de la Luz Lima Malvido, puede notarse claramente como el programa de atención a detenidos, es más completo que el de víctimas; esto sin la intención de anular o limitar los derechos de los detenidos o presuntos responsables. Sino, reconociendo que en las Agencias Investigadoras la víctima:

- a) No tiene acceso al teléfono para informar a algún familiar o conocido sobre su situación o bien para solicitar su apoyo, ante la experiencia deshumanizante y cruel.
- b) No cuenta con alimentos, a pesar de que destina mucho tiempo esperando su turno;
- c) Carece de un abogado de oficio, que le asesore sobre el procedimiento a seguir, antes durante y al concluir la integración de la averiguación previa; aspecto indispensable para procurar e impartir justicia, como se abordó en el capítulo III.
- d) No se le asesora sobre los servicios de atención psicológica, legal y social, en caso de contar con ellos las agencias; de lo contrario se limita aún más su atención y apoyo. Por lo que en ocasiones cuenta con el apoyo de un Trabajador Social, quien le orienta antes de iniciar la integración de la averiguación previa, para evitar ser victimizado nuevamente, por ciertos abusos, cohecho, de amenazas e incluso de lesiones, por parte de algunos servidores públicos o de la parte agresora. Por lo que, este profesionista debe contar con una formación básica, sobre elementos jurídicos.
- e) No cuenta con atención psicológica inmediata (intervención en crisis) según sus necesidades particulares; lo que limita el relato coherente de los hechos y por ende obstruye su propia justicia, al determinarse que no existen los pruebas necesarias para la detención del presunto responsable o bien que no procede la denuncia; implicando con ello una preocupación mayor por la víctima, al quedar desamparada, con el riesgo y temor de ser victimizada nuevamente.

- f) No cuenta con la privacidad total y seguridad jurídica, durante y después de su declaración; por lo que fácilmente puede ser reconocida por el presunto responsable o detenido; facilitando riesgos posteriores para la víctima.

5.4 Actividades que deben desempeñar los Trabajadores Sociales ante las víctimas del delito de robo.

Para iniciar el presente apartado, cabe resaltar lo que bien señala el Lic. Juan Antonio Vega Báez: “en algunas dependencias e instituciones oficiales los Trabajadores Sociales han asumido tareas que están íntimamente ligadas a la protección de los derechos humanos, en departamentos de derechos humanos, jurídicos o en áreas de orientación y quejas, además de los clásicos espacios de trabajo comentario directo. Estas experiencias han demostrado que el trabajo en este campo no es pertenencia exclusiva de abogados y que, sin prescindir del apoyo legal, nuestra intervención suele ser más versátil e integral, llegando incluso a ser más propositiva respecto a la incidencia en las causas de las violaciones”.⁸²

5.4.1. Atención, Intervención en crisis y Asistencia.

Un modelo de atención, esta construido de manera universal, independientemente de que cada caso tiene sus particularidades determinadas por la misma problemática, las causas y los efectos;

⁸² Vega Báez, Juan Antonio, Tesis para obtener el título en la licenciatura de Trabajo Social, “Sobrevivencia y abasto alimentario en la crisis: hacia un Trabajo Social desde los Derechos Humanos”, México, ENTS, 1994.

no obstante se relata a continuación el tipo de atención que se proporciona a las víctimas directas e indirectas:

a. Se establece contacto directo con la víctima, que cuenta con daños en su estado emocional; por lo que el Trabajador Social al iniciar o durante la entrevista, podrá utilizar algunas estrategias y técnicas para disminuir la tensión que la acompañan beneficiando su estabilidad, para dar inicio a la relatoría de los hechos o bien ser derivado al área de psicología (si se cuenta con el espacio).

b. Se da seguridad y confianza, a la víctima para que pueda expresar su problema; permitiendo con ello elaborar las preguntas necesarias para que el profesional tenga una visión de su problemática, y pueda orientarle, derivarle y/o canalizarle a la institución en la que será atendido su caso, con los recursos humanos adecuados.

Nota: Es conveniente empatizar (Empatía: ponerse en el lugar de la víctima), sin crear paternalismo, pero sí con un sentido objetivo, humano y social, que permita una adecuada intervención

c. Posteriormente se solicitan datos de la víctima, ya señalados.

d. Se llena un formato de canalización en el que se anota el nombre de la Institución a quien se pide apoyo, así como el de quien pide el apoyo; una breve explicación de la problemática.

e. Cuando acude una persona víctima de lesiones, primeramente se le pasa con el médico legista quien determinará si son 289, "...que tardan en sanar menos de quince días y no ponen en riesgo la

vida...⁸³”, 292 que tardan en sanar más de quince días, pero no ponen en riesgo la vida. ...⁸⁴” ó 293 “que tardan en sanar más de quince días y ponen en riesgo la vida”⁸⁵, para que de acuerdo a ello se proceda.

El Trabajador Social, cuenta con las técnicas, métodos, instrumentos y estrategias que le permiten atender de manera eficaz y eficiente cada caso que se presenta, independientemente de la variedad de problemas que existen, siempre y cuando sea competencia del mismo.

PROPUESTA

El Trabajador Social tienen una labor indispensable, ya que está capacitado para intervenir en los siguientes aspectos:

- a) Implementar de una manera clara, concreta y fiel las funciones en donde cada área le corresponden.
- b) Intervenir ante la crisis emocional(*), con que se presenta la(s) víctimas(s) directas o indirectas; de manera emergente, para posteriormente sensibilizarle sobre el apoyo que ADEVI (Programa de Atención a víctimas de delitos violentos) otorga en materia psicológica, social y legal a la (s) víctima (s) del delito violento. Permitiendo con ello seguridad y disponibilidad, para concluir el proceso legal.

⁸³ Código Penal, para el Distrito Federal, Ed. Sista, México, 1997, pp. 79.

⁸⁴ Idem. pp. 79

⁸⁵ Idem. pp. 79

- (*) Mediante la atención, escucha, asesoría y seguimiento en el proceso a seguir, como respuesta a la demanda de la víctima; ante un sistema de impartición y procuración de justicia.
- c) Dar elementos a la(s) víctima(s), para hacer valer sus derechos humanos, de acuerdo a la especificidad de situación; que depende de su situación física, mental, psicológica, social y/o económica. Lo que permite garantizar no ser bivictimizado por el sistema de Procuración e impartición de justicia; ya que en ocasiones este estado emotivo y de parcial o completo desconocimiento de la forma de presentar una denuncia, de sus implicaciones y la importancia de la integración de la averiguación previa, da pauta a ser manipulado y agredido por los servidores públicos, que por carencia de ética, profesionalismo y/o humanidad, no cumplen con sus funciones, se dejan manipular por intereses personales, económicos o de prestigio.
- d) Se busca prevenir que se obstruya la atención a las víctimas, para evitar no solo en total abandono, sino con una carga de una segunda victimización.
- e) Establecer líneas de multidisciplinarias e interdisciplinarias, en cada una de las instancias, que compete brindar apoyo a la víctima, con la finalidad de brindar una atención integral.
- f) Efectuar programas de capacitación del personal laboral, enfocados a una eficaz y eficiente atención, intervención en crisis, fundamentos y elementos jurídicos, cultura sobre los derechos y aspectos legales en general.
- g) Promover y difundir, mediante diversos mecanismos los derechos de las víctimas, con la finalidad de sensibilizar y concientizarlas sobre sus derechos, así como al personal laboral.

- h) Implementar programas de selección y reclutamiento, que proporcionen elementos teórico-prácticos, favorezcan la intervención jurídica, social, psicología y sobre todo ética respecto a los derechos de las víctimas, presuntos responsables o detenidos, así como de los servidores públicos. Triada que debe contemplarse con igualdad y respeto, ante la procuración e impartición de justicia.
- i) Establecer programas de actualización, para cada perfil profesional, con la finalidad de perfeccionar cada vez más su modelo de atención.
- j) Establecer mecanismos más ágiles para la integración de la averiguación previa, tales como la intervención de trabajadores sociales, psicólogos y abogados, según corresponda el caso que depende de los hechos, particularidades y prioridades por resolver, ante las víctimas.
- k) Ampliar la coordinación y vinculo, con diversas instituciones, como son organismos gubernamentales o no gubernamentales que proporcionan apoyo a nivel psicológico, social, jurídico y rehabilitatorio entre otros. Para brindar una eficaz y eficiente canalización y/o gestión de servicios.

Los abusos a las víctimas del delito, han tenido transcendencia histórica, aunque lamentablemente no en el sentido esperado, según las estadísticas delictivas de los últimos años en el Distrito Federal; dado al incremento de víctimas de robo que cada vez es más grave, violenta y variada la forma de victimización y por ende mayores los daños por reparar, mismos que generalmente no se reparan por falta de pruebas, en ausencia del responsable, etc.

Por lo que concierne al sentido esperado, implica la creación de nuevas leyes y/o normas que permitan una mejor protección, atención, apoyo y reparación de los daños; situación que si bien no ha quedado paralizada, tampoco ha tenido el desarrollo suficiente, que permita contrarrestar en medida notoria los abusos y atropellos que experimentan las víctimas del delito, ante las autoridades encargadas de velar en primer instancia por su seguridad y de lo contrario hacer justicia, ante alguna violación de sus derechos; independientemente de la creciente y delincuencia. Indicadores de algunos programas e instancias, útiles para determinar la canalización oportuna de la víctima son:

a. CAPEA (Centro de Atención a Personas Extraviadas o Ausentes)

Espacio en el que se atiende a las personas que han sufrido la ausencia o extravío de un ser querido. Encarga de realizar una búsqueda institucional, investigación policiaca, orientación familiar e individual, soporte emocional ante la crisis provocada por la ausencia y/u orientación legal. Para solicitar dicha búsqueda es necesario proporcionar el nombre, la edad, el sexo, señas particulares, descripción de sitio y hora aproximada en que se extravió; así como posibles motivos o causas de extravío o ausencia; aspectos que facilitarán su detección.

b. CAVI (Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar)

Proporciona apoyo ante casos en los que existe desintegración familiar, conflictos familiares y/o cónyuges o concubinos, así como agresión física o verbal entre los miembros de alguna familia o de uno de estos para con el o los demás. En general se encarga de atender todo asunto relacionado con la violencia intrafamiliar, sea verbal y/o física; entre los ascendientes, descendientes.

c. Agencias del Ministerio Público.

Atiende todo tipo de delitos, de acuerdo a la competencia por regiones, delegaciones y asuntos especializados, de la PGJDF. En el que a través de la integración de los hechos se busca proceder con alguna medida de seguridad, garantizando los derechos de víctimas y presuntos responsables.

d. SEMEFO (Servicio Médico Forense)

Corresponde resguardar los cadáveres de las víctimas, durante cierto plazo para localizar a algún familiar o conocido para su identificación, la entrega del cuerpo y continuar con su sepultura. En los casos en los que no se reclama e identifica el cadáver, se envía a la fosa común. Le compete además, realizar las investigaciones pertinentes para detectar, si la víctima corresponde a un hecho delictivo o aconteció la pérdida de la vida por alguna enfermedad o accidente.

e. Juez calificador

De acuerdo a la Ley, le corresponde básicamente las siguientes funciones:

- I. "Procurar una convivencia armónica entre los habitantes del Distrito Federal,
- II. Establecer las sanciones por las acciones u omisiones que alteren el orden público y la tranquilidad de las personas"⁸⁶.

Ahora bien por otro lado cabe señalar que con el juez calificador suelen levantarse actas por extravío o pérdida de bienes; por lo que es frecuente ver que algunas víctimas que quedan en la cifra oculta; prefieren levantar un acta de extravío o pérdida; evitando con ello enfrentarse con el

⁸⁶ Reglamento Gubernativo de Justicia Cívica para el Distrito Federal, Coordinación General Jurídica, Ciudad de México, DDF, 1993, pp. 11.

Ministerio Público, así como evitar destinar cierto tiempo y el riesgo de tener que destinar algún recurso económico; pero sobre todo ante el temor de ser victimizado nuevamente.

Por lo que prefiere que su caso quede estadísticamente reconocido no como un asalto o robo, sino como un extravío o pérdida, lo que permite entender que a pesar de que existen cada vez más víctimas por este tipo de delitos, nunca es la cifra real; lo que únicamente indica como la propia víctima devalúa la experiencia vivida, evitando que quede asentada como debe; obstruyendo por temor, desconfianza, indiferencia u otras causas su propia justicia, justicia que le corresponde por el solo hecho de ser humano.

f. Subdelegación de Derechos Humanos y Servicios a la Comunidad

A través de ésta Subdelegación, se señalan todo tipo de omisiones y acciones delictivas, por parte de los servidores públicos, durante la integración de la averiguación previa. Por lo que el art. 22 del Reglamento de la Ley Orgánica de la PGJDF, señala sus atribuciones en relación a víctimas del delito:

- I. Establecer en el ámbito de su competencia lineamientos para auxiliar a las víctimas de delito, así como a sus familiares, encauzándolas a las instituciones especializadas para su atención;
- II. Establecer criterios para brindar apoyo jurídico, psicológico y social a las víctimas de delitos y sus familiares, así como proporcionar servicios en esta materia, en coordinación con las unidades administrativas de la procuraduría y las agencias especializadas del Ministerio Público que sean competentes;
- IV. Coadyuvar en la localización de personas extraviadas o ausentes en el Distrito Federal y proponer a sus superiores jerárquicos políticas para la atención interior de este problema;

V. Promover acciones de apoyo y coordinación ante organismos públicos y privados especializados en favor de las víctimas u ofendidos por el delito;

VI. Planificar, programar, coordinar, vigilar y evaluar en el ámbito de su competencia, las acciones de las unidades dedicadas al apoyo a personas extraviadas y ausentes; a la terapia de apoyo a víctimas de delitos sexuales y a la atención a víctimas del delito violento...

VII. Coordinarse con las áreas competentes de la procuraduría para promover que se garantice y se haga efectiva la reparación de los daños y perjuicios a las víctimas u ofendidos por el delito;”.

5.5. Trabajo Social y Derechos Humanos - Teoría y Práctica

Las funciones y actividades que Trabajo Social, realiza en las agencias investigadoras del Ministerio público son propias de este profesional, pero no deben limitarse a las visitas domiciliarias o institucionales, ni exclusivamente a la gestión de algún servicio funeral. Por ello se considera necesario tomar en cuenta las siguientes actividades en atención a las víctimas:

- Adquirir conocimientos de lo que compete a las Instituciones a las que con mayor frecuencia se canaliza a la gente.
- Adquirir capacitación continua sobre intervención en crisis, Derechos Humanos, tipificación de los delitos, así como de la estructura general de la PGJDF.

Sin olvidar que el Trabajador Social cuenta con las herramientas y elementos necesarios que le permiten tratar a gente de diferentes caracteres, independientemente de su situación emocional, social, económica, religiosa, civil, etc. en la que se encuentra. Sin embargo académicamente

carece de más elementos jurídicos, que respalden sus funciones y acción ante la población que ha sido víctima de algún delito. Todo espacio de trabajo implica desarrollo profesional, así como la experiencia que permite implementar nuevas estrategias, para mejorar la atención al público siempre y cuando sea de su competencia atender. Aunado a ello requiere de capacitación y actualización constante en diversos temas, que son una herramienta que contribuye con dicha labor.⁸⁷

⁸⁷ La experiencia adquirida durante el servicio social porque en este periodo, ha sido muy enriquecedora, tanto en lo práctico como en lo teórico.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Después de culminar el último capítulo de esta investigación, y al hacer un recuento de todo lo realizado, en base a las opiniones aquí vertidas, se ha llegado a una serie de conclusiones y sugerencias, que requieren de la reflexión, por lo que se clasifican en tres rubros:

Sistema de Procuración e Impartición de Justicia.

- ✎ Los subdelegados Regionales de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad no conocen el perfil profesional del Trabajador Social; debido a que la mayoría de los subdelegados, son profesionistas de otras Áreas: Lic. en Derecho y Lic. en Comunicaciones.

- ✎ Resulta indispensable efectuar proyectos continuos sobre la selección y reclutamiento del personal que pretende laborar en las agencias del Ministerio Público, implementándose además el seguimiento correspondiente, que garantice la estabilidad psicosocial de los mismos; evitando carencia de atención imparcial y equitativa a la víctima.

- ✎ No existe coordinación con las áreas técnicas, por lo que es necesario fomentar el trabajo interdisciplinario o multidisciplinario, de acuerdo a la demanda.

- ✎ Todo el personal de las diferentes agencias, requieren de capacitación y actualización en materia jurídica, alternativas de atención, sobre los derechos de las víctimas y presuntos responsables, de acuerdo al perfil profesional de cada área (Psicólogos, Lic. en Derecho, Trabajadores Sociales, etc.).

- ⌘ El Trabajador Social tendrá un papel relevante, en la medida que aplique sus conocimientos, estrategias y habilidades; en los programas que cuentan las agencias del Ministerio Público, con la posibilidad de reestructurarlos en determinados periodos conforme la demanda.

- ⌘ Un alto porcentaje de Trabajadores Sociales, no realizan actividades relacionadas con las funciones de su perfil, convirtiendo su labor en algo rutinario. Sin darse a la tarea de considerar al menos el párrafo XI del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, en su art. 22, que la pie de la letra señala que una de las funciones del responsable de la Dirección General de Atención a Víctimas de Delitos “Emitir los dictámenes de Trabajo Social o psicosociales que le sean solicitados por otras unidades administrativas de la Procuraduría para el mejor desempeño de las funciones del Ministerio Público en las averiguaciones previas”.

- ⌘ El objetivo principal de la Supervisión General de Servicios a la Comunidad es brindar una eficaz y eficiente intervención y apoyo a las víctimas del delito; sin embargo es tanta la demanda actual de víctimas que nos es posible cubrir a toda la población; por lo que es necesaria la intervención de Trabajo Social de manera directa con la víctima; así como de una estructura de Procuración de justicia que cuente con un flujo de atención integral, coherente e interdisciplinario, lo que prevé el desgaste de recursos humanos, materiales y financieros.

En contribución con las víctimas del delito de robo con violencia

- ⌘ La investigación arrojó datos importantes en cuanto a la conciencia y presencia, que tienen las víctimas sobre sus derechos; detectándose serias limitaciones por desconocimiento de los

mismos. por lo que cabe implementar programas, que mediante estrategias didácticas promuevan la cultura de los derechos; así como los mecanismos a seguir en caso de la violación de alguno de estos.

Sin que lo anterior represente inseguridad y represarias para la víctima, motivos por lo que varias suelen quedar en silencio.

- Es necesario crear un modelo de atención flexible, breve e integral específico para las víctimas de robo con violencia, integrado por diversos profesionistas: Ministerio Público, Abogados de oficio, Psicólogo, Trabajador Social, Policía Judicial y Médico. Evitando diversidad de líneas burocráticas que si bien es cierto son necesarias a nivel administrativo, en otras ocasiones son tantas, que limitan la reparación total del daño efectuado a la víctima.

- Independientemente del artículo 22 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría, las funciones de Trabajo Social deben encaminarse a la investigación, análisis, planeación y programación, capacitación, promoción y supervisión; que requieren de actividades propias y específicas de Trabajo Social, como son: la orientación, asesoría, gestión de servicios, sensibilización, concientización, vinculación, coordinación...

- Existen muchas expectativas para el Trabajador Social esta área, por ser un enlace primordial entre la población y la institución así como ser el apoyo en actividades de los diferentes departamentos que pueden crear líneas de coordinación, apoyo e intervención. Pero desde luego esto debe fomentarlo el área, buscar los medios y las rutas adecuadas para efectuar un cambio.

- Convienen generar más líneas de comunicación, acuerdos y vínculos con diferentes instituciones de asistencia privada, asociaciones civiles y organismos gubernamentales, para favorecer la atención con una eficaz y eficiente canalización, en los casos que así se requiera.
- El robo con violencia implica pérdidas materiales, daños físicos que pueden ser determinantes ante la pérdida de un órgano; pero sobre todo implica la pérdida de seguridad y confianza, por lo que es necesario que Trabajo Social proporcione intervenciones en crisis, detectando si es necesaria la canalización a el área de psicología o un servicio de intervención terciaria; con un seguimiento oportuno.
- Es indispensable crear mecanismos confiables y libres, que contrarresten las acciones y omisiones de algunos servidores; evitando con ello una segunda victimización.

A nivel académico

La mayoría de los Trabajadores Sociales no tienen los conocimientos necesarios y elementos jurídicos que le permitan poder intervenir en esta área, limitando así su propio quehacer profesional.

- El Trabajador Social debe contar con una cultura sobre los derechos humanos, para favorecer la promoción, difusión, implementación y supervisión de los mismos.
- Existen limitaciones pro parte de la institución como parte de la burocracia; sin embargo existen otras rutas de trabajo para este profesionista, por lo que requiere ser emprendedor.

inteligente, flexible, empático y conocedor del área jurídica y asistencial, para implementar programas que beneficien a la población.

➤ El Trabajador Social debe analizar la realidad para buscar el medio que le permita su participación, justificando su importancia en este ámbito y proceso. Una alternativa es la aplicación de los cuestionarios (ver anexo), que permiten conocer la opinión y conocimientos de los servidores públicos, sobre los Derechos de la Víctimas del delito de robo con violencia; así como el dirigido a víctimas de este delito, en las agencias investigadoras o regionales, con el objetivo de:

- Elaborar un diagnóstico e implementar estrategias en coordinación con diversas instancias, en diversos sectores, a nivel interdisciplinario y multidisciplinario.
- Elaborar estadísticas que permitan cruzar información, sobre la incidencia delictiva, los delitos de mayor frecuencia, los horarios y lugares, el perfil de las víctimas y las delegaciones de mayor incidencia; para comparar como son las delegaciones en que habitan los seleccionados y reclutados para laborar en la PGJDF, así como las zonas en que laboran los servidores públicos que violan los derechos.
- Para elaborar programas de atención integral a víctimas del delito de robo con violencia, infractores por error y servidores públicos.
- La información permite obtener líneas de acción concretas en prevención, promoción y difusión, establecimiento de políticas, mejoramiento de estrategias, iniciativas para elaborar normas, o vigilar el cumplimiento de las ya existentes.

➤ Uno de los medios de los cuales se debe valer invariablemente el Trabajador Social, es la

investigación social, a través de la cual puede descubrir, conocer, comprender, interpretar y explicar la realidad y sus conflictos con objetividad.

- Todo proceso de atención a víctimas debe conducir a una comprensión, su contexto social, razón que lo llevará a la participación activa que paralelamente lo convertirá en sujeto transformador de la realidad.

- Se considera conveniente que como parte de la formación profesional del Trabajo Social, se implemente una materia optativa, para quienes se interesen por el área jurídica y asistencia. O bien en la práctica profesional efectuada en algunas instituciones gubernamentales o no gubernamentales, se profundice en los derechos de las víctimas de todo delito, sobre todo en las experiencias que dejan una lesión mayor a nivel psicológico, tal es el caso de la violación, lesiones, homicidio y robo con violencia, que se clasifican como delitos graves.

ANEXO

Las siguientes cédulas se pilotearon en la Delegación Regional de Gustavo A. Madero; en coordinación con el Director de Derechos Humanos y servicios a la Comunidad, de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; contando además con el apoyo del personal de barandilla mediante la canalización de casos.

La población entrevistada corresponde a 100 víctimas del delito de robo y 30 servidores públicos; muestra captada durante el periodo comprendido del mes de febrero a mayo de 1998, de las 19:00 a las 22:00 horas, de lunes a viernes.

Respecto a las 100 víctimas, cabe señalar que se detectaron diversas acciones u omisiones, por parte de algunos de los servidores públicos. Por lo que se considera oportuno aplicar dicho instrumento en cada Delegación Regional u Agencias Investigadoras del Ministerio Público, con la finalidad de captar las necesidades de la víctima, respecto a sus derechos, la reparación del daño, la importancia de elaborar programas preventivos del delito, así como la elaboración de modelos de intervención y seguimiento. Aunado a ello, permite obtener líneas de capacitación y actualización de los servidores públicos.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Procuraduría General de Justicia del D.F.

Objetivo: Conocer la opinión de los servidores públicos, sobre los Derechos Humanos de las víctimas del delito de robo con violencia.

DATOS GENERALES.

1. Edad: _____

(i) 58-62 (j) 63-más

2. Nivel escolar:

(a) Carrera técnica: _____ (b) Pasante: _____

(d) Licenciatura: _____ (e) Otro: _____

3. Tipo de víctima de robo: _____

4. Puesto que desempeña: (a) Ministerio Público (b) Perito (c) Policía Judicial (d) Médico

(e) Trabajador Social (d) Otro: _____

2. Sexo: (a) M (b) F

ATENCION A LAS VICTIMAS DEL DELITO DE ROBO.

¿Cual es su concepto de víctima?

(a) La persona que no cuenta con las condiciones socioeconómicas que le permitan tener una vida digna.

(b) Quienes son agredidos física y/o verbalmente

(c) A quien se lesiono alguno de sus derechos

(d) Quien experimento una acción u omisión delictiva

(e) Quien sufre algún daño inevitable

¿Como definiría a una víctima del delito?

El sujeto que experimenta un acto u omisión que ocasiona las leyes penales y lo denuncia

(b) Persona sobre quien recae la acción criminal o que sufre en si misma, en sus bienes o en sus derechos las consecuencias nocivas de dicha acción

(c) El sujeto indefenso en algún delito

(e) La persona que haya sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, perdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que lleguen a constituir violaciones del derecho penal

(f) Quien sufre un daño en su propiedad por algún delincuente

(g) Ninguna de las anteriores

¿Que tipo de contacto tiene con las víctimas del delito de robo con violencia?

directo (b) indirecto (c) Otro: _____

9. ¿Que características percibe en la víctima del delito de robo, al establecer el primer contacto?
- (a) Sentimental
 - (b) Indiferente
 - (c) Exigente
 - (d) Agresiva
 - (e) Disponible
 - (f) Molesta por lo hechos vividos
 - (g) Molesta ante cualquier persona.
 - (h) Otros: _____

10. ¿Que tipo de atención requiere una víctima del delito de robo? y ¿En que orden?
- (a) Psicológica ()
 - (b) Social ()
 - (c) Jurídica ()
 - (d) Médica ()
 - (e) Otra (s) _____

11. ¿Porque es conveniente la atención?:

11.1. Psicológica

- (a) Se evitan así sentimentalismos
- (b) Para evitar daños mentales e incluso psiquiátricos
- (c) Por intervenir en su crisis emocional y canalizarle a alguna terapia correspondiente para resarcir dichos daños
- (d) Ninguno de anteriores

11.2. Social

- (a) Para que le reconozca la sociedad como víctima
- (b) Con la finalidad de obtener admiración y respeto por lo vivido
- (c) Para favorecer y brindar alternativas de reparación, solución y prevención ante dicha situación
- (d) Ninguno de anteriores

11.3. Médica

- (a) Para reparar los daños físicos, producidos por el delito
- (b) Por contabilizar las lesiones
- (c) Para determinar la pena
- (d) Ninguno de los anteriores
- (e) Todas señaladas

11.4. Jurídica

- (a) Para contribuir con las estadísticas, sobre la incidencia de delitos
- (b) Con el objeto de detener al responsable
- (c) Con la finalidad de obtener indemnización de los daños producidos; contribuir con las medidas preventivas y de seguridad; lo que conlleva a procurar e impartir justicia
- (d) Ninguna de las anteriores

12. De acuerdo a su experiencia con víctimas del delito de robo violento, señale ¿cual es la demanda prioritaria de éstas? (pueden marcarse dos)

- (a) Recuperar lo robado
- (b) Detectar al responsable, para que vaya a prisión.
- (c) Obtener apoyo para contrarrestar su crisis emocional
- (d) Ser escuchado
- (e) Dar fe de los hechos
- (f) Otro: _____

3. ¿De que manera puede contribuir la víctima del delito de robo, en la integración de la averiguación previa (señalar sugerencias)?

- (a) Describir concreta y claramente los hechos (b) Coadyuvar con el Ministerio Público (c) Presentar pruebas (d) Exigir seguridad e Igualdad al ejercer sus derechos (e) Por mencionar algunas, todas las anteriores

INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS.

4. ¿Ha participado en algún curso, simposium, congreso u otro evento dentro de la P.G.J. del D.F.?

4.1. Sí ¿cual? _____

4.2. No ¿Porque? (a) No informado(a) (b) No existen (c) Exceso de trabajo (d) Costosos

5. Ha contado con alguna capacitación, actualización, etc. sobre los derechos de la víctima?

5.1. Sí

5.2. No ¿Porque? (a) No informado(a) (b) No existen (c) Exceso de trabajo (d) Costosos

6. ¿Como definiría a los Derechos Humanos?

(a) Instrumento de respeto y estímulo a la dignidad de la persona

(c) Principios inherentes a la dignidad humana que necesita el hombre para alcanzar sus fines como persona y para dar lo mejor a la sociedad

(b) Son los aspectos sociales, culturales y económicos de cada individuo

(e) Ninguna de las anteriores

7. ¿Como definiría los derechos de las víctimas del delito?

(a) Principios inherentes a la dignidad humana que necesita la víctima del delito, para garantizar la procuración e impartición de justicia.

(c) Principios inherentes a la dignidad humana, establecidos en las garantías de seguridad, igualdad y libertad

(d) Todas las anteriores

(b) Aspectos que garantizan la detención e implementación de medidas preventivas, ante sujetos delictivos

(e) Ninguno de los anteriores

18. De la siguiente lista especifique cuáles hacen referencia a los derechos de la víctima del delito

Derechos de las víctimas	Derechos de las víctimas
(a) Recibir atención médica de urgencia	(h) A recibir tratamiento post - traumático
(b) Recibir asesoría jurídica	(i) Derecho de igualdad de trato
(c) Ser asistida por perito cuando sufra de incapacidad física	(j) Derecho a no ser presionada o intimidada para obligarla ser explorada
(d) Contribuir con el Ministerio Público, presentando las pruebas que permitan realizar una adecuada investigación	(k) A la seguridad de si mismo, sus familiares, descendientes y testigos de cargo, de su domicilio y posesiones cuando se ponga en peligro por el probable responsable o cómplices. Asistencia social
(e) Derecho a coadyuvar con el Ministerio Público	(l) Presentar pruebas
(f) Al anonimato ante los medios de comunicación	(m) A una atención de calidad, con ética profesional y humanismo
(g) Derecho a la reparación de daños y perjuicios	(n) Derecho de igualdad, seguridad jurídica, seguridad personal y de libertad.

19. Señale algunos de los derechos de un detenido

- | | |
|--|---|
| (a) A permanecer callado. Cualquier cosa que diga puede ser usada en su contra | (d) A no ser maltratado ni física, ni moralmente |
| (b) A que se le explique quién y de qué lo acusa | (e) A no ser incomunicado. A llamar telefónicamente o por otro medio, a personas de su confianza o a su abogado, y a que alguna de ellas se presente durante su declaración |
| (c) A ser expuesto a disposición de un juez a la brevedad posible | (f) A que se le asigna un defensor de oficio gratuitamente |

20. ¿Cuales son los derechos de los servidores públicos, ante la víctima de delito de robo?

21. Durante la averiguación previa, considera que es factible respetar los derechos de la víctima, detenido y los servidores públicos? (a) Si (b) No.

22. ¿Que factores favorecen la atención adecuada a las víctimas del delito de robo con violencia?

- a. Espacios adecuados ()
- b. Salarios dignos ()
- c. Capacitación permanente al personal ()
- d. Selección del personal ()
- e. Ambiente laboral sano ()
- f. Supervisión del nivel de atención. ()
- g. Otro(s) _____

23. Que factores obstruyen la atención adecuada a las víctimas del delito de robo con violencia?

- a. Espacios insuficientes de atención ()
- b. Salarios limitados ()
- c. Ambiente laboral inadecuado ()
- d. Falta de supervisión, del nivel de atención. ()
- e. Carga de trabajo de cada uno de los servidores públicos ()
- f. Falta de ética profesional ()
- g. Otro(s) _____

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Procuraduría General de Justicia del D.F.

Objetivo: Valorar el nivel de conocimientos que tienen las víctimas del delito de robo, sobre sus Derechos, al momento de ser atendidas en las agencias del Ministerio Público.

DATOS GENERALES.

1. Edad: _____
2. Sexo: (a) M (b) F
3. Nivel escolar: (a) Ninguna (b) Primaria C-I (c) Secundaria C-I (d) Medio superior C-I
Área: _____ (e) Licenciatura C-I: _____
(f) Otro: _____
4. Ocupación: (a) Hogar (b) Estudiante (c) Obrero (d) Empleado del gobierno
(e) Oficio: _____ (f) Ninguno (g) Otro: _____
5. Daños
- 5.1. Objeto(s) robado(s): _____
- 5.2. Daños causados en su persona: _____
6. Puesto que desempeña el funcionario que le atendió al llegar a la agencia: (a) Ministerio Público
(b) Policía Judicial (c) Trabajador Social (d) Médico (e) encargado de barandilla
(f) Otro: _____

ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE ROBO

7. ¿Como califica la atención que recibe la víctima del delito de robo, al llegar a la agencia del Ministerio Público?
- 7.1. Adecuada por: (a) Tiempo empleado (b) Nivel de atención (c) Gastos (d) Alternativas de reparación de daños (e) Todos los anteriores (f) Otros motivos
- 7.2. Más o menos adecuada por: (a) Tiempo empleado (b) Nivel de atención (c) Gastos (d) Alternativas de reparación de daños (e) Todos los anteriores (f) Otros motivos
- 7.3. Inadecuada por: (a) Tiempo empleado (b) Nivel de atención (c) Gastos (d) Alternativas de reparación de daños (e) Todos los anteriores (f) Otros motivos
8. ¿Que dificultades o problemas ha observado, al establecerse el primer contacto de la víctima por el delito de robo, ante los servidores públicos?
9. Implica alguna dádiva
10. Pérdida de tiempo
11. Agresión verbal
12. Agresión física
13. Ninguna
14. Desconoce

8. A que se debe que no fue atendida adecuadamente? (marcar hasta tres opciones).

- (a) Al no relatar clara y concretamente los hechos
- (b) El no contribuir con el Ministerio Público, para la detección del responsable
- (c) Al no denunciar el hecho delictivo
- (e) Al no solicitar asesoría si la requiere
- (f) Al no solicitar apoyo ante la crisis emocional por la que atraviesa, lo que transquiversa muchas veces la información
- (h) Al no proporcionar recompensa para ser atendido con prontitud
- (y) Por no haber entablado adecuadas relaciones , con anterioridad , con alguno de los servidores públicos.
- (i) Ninguna de las anteriores

9. Qué actitud mostraron las personas que lo atendieron.

- a. Responsable
- b. Apáticas
- c. Cooperativas
- d. Confiables
- e. Impositivas
- f. Accesibles
- g. Amigables
- h. Amables
- i. Manipuladoras
- j. Otro: _____

10. Que aspectos positivos detecto en al atención proporcionada:

- (a) Atención gratuita (b) Eficacia por parte del personal (c) Eficiencia (d) Confianza
- (e) Adecuada atención (f) Otros: _____

11. Que aspectos negativos detecto en la atención proporcionada

- (b) Atención costosa (b) Ineficacia por parte del personal (c) Ineficiencia (d) Desconfianza
- (e) Inadecuada atención (f) Otros: _____

12. Recibió orientación para iniciar su averiguación previa

12.1 Si

- 12.2.** No, por: (a) Desconocimiento del servicio (b) Temor (c) Desconfianza (d) Innecesaria
- (e) Otro: _____

13. Considera que la orientación para elaborar una averiguación previa, sea necesaria

- a. Si
- b. No

Porque: _____

4. ¿Que estado emocional detecto en su persona al acudir ante la institución?

a) Tristeza (b) Angustia (c) Inseguridad (d) Indiferencia (e) Tranquilidad (f) Temor

g) Otro: _____

5. ¿Cómo califica la atención recibida?

a) Psicológica: Inadecuada () Adecuada () Más o menos adecuada ()

b) Médica: Inadecuada () Adecuada () Más o menos adecuada ()

c) Social: Inadecuada () Adecuada () Más o menos adecuada ()

d) Jurídica: Inadecuada () Adecuada () Más o menos adecuada ()

6. ¿Porque es necesaria la atención?

6.1. Psicológica

- (a) Se evitan así sentimentalismos (b) Para evitar daños mentales e incluso psiquiátricos (c) Por intervenir en su crisis emocional y canalizarle a alguna terapia correspondiente para resarcir dichos daños (d) Ninguno de los anteriores

6.2. Social

- (a) Para que le reconozca la sociedad como víctima (b) Con la finalidad de obtener admiración y respeto por lo vivido (c) Para favorecer y brindar alternativas de reparación, solución y prevención ante dicha situación (d) Ninguno de los anteriores

6.3. Médica

- (a) Para reparar los daños físicos, producidos por el delito (b) Por contabilizar las lesiones (c) Para determinar la pena (d) Ninguno de los anteriores (e) Todas las señaladas

6.4. Jurídica

- (a) Para contribuir con las estadísticas, sobre la incidencia de delitos (b) Con el objeto de detener al responsable (c) Con la finalidad de obtener indemnización de los daños producidos; contribuir con las medidas preventivas y de seguridad; lo que conlleva a procurar e impartir justicia (d) Ninguna de las anteriores

7. Necesidad al acudir a la agencia

recuperar lo robado

detectar al presunto (prisión)

atender crisis emocional

Ser escuchado

Que el caso quede plasmado

Contribuir con la institución

Otro: _____

18. Necesidad posterior al contacto:

- a. recuperar lo robado
- b. detectar al presunto (prisión)
- c. atender crisis emocional
- d. Ser escuchado
- e. Que el caso quede plasmado
- f. Contribuir con la institución
- g. Otro: _____

INFORMACION SOBRE DERECHOS HUMANOS

19. ¿Tiene alguna sugerencia que quisiera incluir, para una adecuada, oportuna y eficiente y eficaz atención de las víctimas, al momento de establecer contacto con la Procuraduría?

20. ¿Cómo definiría a los Derechos Humanos?

- (a) Instrumento de respeto y estímulo a la dignidad de la persona
- (b) Son los aspectos sociales, culturales y económicos de cada individuo

- (c) Principios inherentes a la dignidad humana que necesita el hombre para alcanzar sus fines como persona y para dar lo mejor a la sociedad
- (e) Ninguna de las anteriores

21. ¿Cómo definiría los derechos de las víctimas del delito?

- (a) Principios inherentes a la dignidad humana que necesita la víctima del delito, para garantizar la procuración e impartición de justicia.
- (b) Aspectos que garantizan la detención e implementación de medidas preventivas, ante sujetos delictivos

- (c) Principios inherentes a la dignidad humana, establecidos en las garantías de seguridad, igualdad y libertad
- (d) Todas las anteriores
- (e) Ninguno de los anteriores

22. De la siguiente lista especifique cuales son algunos derechos de la víctima del delito

Derechos de las víctimas	Derechos de las víctimas
(a) Recibir atención médica de urgencia	(h) A recibir tratamiento post - traumático
(b) Recibir asesoría jurídica	(i) Derecho de igualdad de trato
(c) Ser asistida por perito cuando sufra de incapacidad física	(j) Derecho a no ser presionada o intimidada para obligarla ser explorada
(d) Contribuir con el Ministerio Público, presentando las pruebas que permitan realizar una adecuada investigación	(k) A la seguridad de si mismo, sus familiares, descendientes y testigos de cargo, de su domicilio y posesiones cuando se ponga en peligro por el probable responsable o cómplices. Asistencia social
(e) Derecho a coadyuvar con el Ministerio Público	(l) Presentar pruebas
(f) Al anonimato ante los medios de comunicación	(m) A una atención de calidad, con ética profesional y humanismo
(g) Derecho a la reparación de daños y perjuicios	(n) Derecho de igualdad, seguridad jurídica, seguridad personal y de libertad.

23. Señale algunos de los derechos de un detenido

(a) A permanecer callado. Cualquier cosa que diga puede ser usada en su contra

(b) A que se le explique quién y de qué lo acusa

(c) A ser expuesto a disposición de un juez a la brevedad posible

(d) A no ser maltratado ni física, ni moralmente

(e) A no ser incomunicado. A llamar telefónicamente o por otro medio, a personas de su confianza o a su abogado, y a que alguna de ellas se presente durante su declaración

(f) A que se le asigne un defensor de oficio gratuitamente

24. ¿Que factores favorecen la atención adecuada a las víctimas del delito de robo con violencia?

- a. Espacios adecuados ()
- b. Salarios dignos ()
- c. Capacitación permanente al personal ()
- d. Selección del personal ()
- e. Ambiente laboral sano ()
- f. Supervisión del nivel de atención. ()
- g. Otro(s) _____

BIBLIOGRAFIA

1. Álvarez Gómez, Ana Josefina; *El sistema de Justicia Penal: su Crisis y el Discurso Criminológico*, (Apuntes sobre la teoría de la desviación social: De la liberal a la teoría crítica) en autores varios, Universidad de Querétaro, México, 1990.
2. Bonesana, Beccaria Cesar, *Tratado de los Delitos y la Penas*, Ed. Porrúa, México, 1982.
3. Cabañedas Guillermo; *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*; tomo VI, Ed. Heliasta, Argentina, 1979.
4. Cafferata, José; *La Seguridad Ciudadana Frente al Delito y Otros Trabajos*, Ed. Palma, Buenos Aires, Argentina, 1991.
5. Castellanos Tena, Fernando; *Lineamientos Elementales del Derecho Penal*, de Ed. Porrúa, México, 1998.
6. Castillo Soberanes, Miguel Ángel; *El Monopolio del Ejercicio de la Acción Penal del Ministerio Público en México*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Núm. 131, UNAM, México, 1993.
7. *Código Penal para el Distrito Federal en Materia Común, y para Toda la República en Materia Federal*, Ed. Porrúa, México D.F., 1998.
8. *Código de Procedimiento Penal para el Distrito Federal, en Materia Común*; Ed. Porrúa, México D.F., 1998.
9. Colín Sánchez, Guillermo; *Derecho Mexicano de Procedimientos Penales*, 9a. edición, Ed. Porrúa, México, 1985.
10. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; *Informe Anual de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, enero a septiembre, Ed. CDHDF, México, 1996-1997.
11. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; *Cuarto Informe Anual de la Comisión de*

- Derechos Humanos del Distrito Federal*, de octubre de 1996 a agosto de 1997, México.
12. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; *Quinto Informe Anual, de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, de octubre d 1997 a septiembre de 1998, México.
13. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; *Séptimo Informe Anual de la Comisión de derechos Humanos del Distrito Federal*, de octubre de 1999 a septiembre del 2000, México.
14. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; Ed. Porrúa, México, 1998.
15. Cortes Ibarra, Miguel Ángel, *Derecho Penal*; Ed. Cárdenas Editor y Distribuidor, México, 1992.
16. Cuello Calon, Eugenio; *Derecho Penal, Conforme el Código Penal*; Texto refundido de 1947, 8va. edición; Barcelona, España, 1980.
17. Días de león, Marco Antonio; *Diccionario de Derecho Procesal Penal*; Ed. Porrúa, tomo II, México, 1986.
18. *Diccionario de Derecho Procesal Penal*, Tomo II, Por Diaz de León, Marco Antonio; Ed. Porrúa, México, 1990.
19. *Diccionario del Hampa y del Delito*, Ed. Universidad, México, 1990.
20. *Diccionario de sociología*, Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1980.
21. E. Daniel; *El Poder de la Policía, en un Sistema de Derechos Humanos*; Cuadernos INACIPE, México, 1990.
22. *Enciclopedia Larousse*, tomo X; Ed. Planeta; Barcelona, España, 1972.
23. García Ramírez, Sergio; *Derecho Procesal Penal*, 4ta. edición, Ed. Porrúa, México, 1983.
24. García Ramírez, Sergio; *Los Derechos Humanos y el Derecho Procesal*, Ed. Miguel Ángel Porrúa, México, 1988.
25. Garduño Garmendia, Jorge; *El Ministerio Público en la Investigación del Delitos*; Ed. Limusa, México, 1988.

26. González Bustamante, Juan José; *Principios de Derecho Procesal Penal Mexicano*; 8va. edición, Ed. Porrúa, México, 1985.
27. González de la Vega, Francisco; *Derecho Penal Mexicano*; Ed. Porrúa, México, 1991.
28. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; *Guía de Diligencias Básicas, para el Ministerio Público*; Ed. PGJ DF México, 1990.
29. Jiménez de Asua, Luis; *La Ley y el Delito: Principios del Derecho Penal*; Buenos Aires, Argentina, 1990.
30. Jonh P. Kenney; *Planeación y Dirección Administración de la Política*, Ed. Limusa, EEUU, 1980.
31. Landrove Díaz, Gerardo; *Victimología*; Ed. de la Universidad del País Vasco, Traint lo Blanch; Valencia, España, 1998.
32. *Ley de la Defensoría de Oficio del Distrito Federal*, Ed. Porrúa, México, 1997.
33. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; *Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, Ed. Porrúa, México, 1998.
34. Lima Malvido, Ma. de la Luz; *Modelo de Atención a Víctimas en México*, Ed. Academia Mexicana de Criminología, México, 1995.
35. López Betancourt, Eduardo; *Teoría del Delito*, 3era. edición, Ed. Porrúa, México, 1996.
36. Marchiori, Hilda; *Personalidad del Delincuente, Estudio del Delincuente: Tratamiento Penitenciario*, Ed. Porrúa, México, 1982.
37. Mayer Daniel; *El Derecho del Hombre a la Felicidad*, Colección Editorial Villalar, Madrid España, 1977.
38. Osorio y Nieto, Cesar Augusto; *La Averiguación Previa*, Ed. Porrúa, México, 1981.
39. Pavón Vasconcelos y G. Vargas López. *Los delitos de Peligro para la Vida y la Integridad Corporal*, Ed. Porrúa, México, 1992.

40. Pérez Ceciliano, Eugenio; *Tesis "la Víctima en el Procedimiento Penal, para el Distrito Federal"*; ENEP, Aragón, UNAM, 1994.
41. Piña y Palacios, Javier, *Derecho Procesal Penal, Apuntes Para un Texto y Notas Sobre Amparo Penal*, Talleres gráficos de la penitenciaría del D.F., México, 1948.
42. Porte Petit Candaudap, Celestino; *El Delito de Robo Simple, Complementado, Calificado, Equiparado y del Uso*, Ed. Trillas, México, 1991.
43. Rodríguez Manzanera, Luis; *Criminología*, Ed. Porrúa, segunda edición, México, 1998.
44. Rodríguez Manzanera, Luis; *Victimología (Estudio de la Víctima); Estudio de la Víctima*, Ed. Porrúa, México, 1998.
45. Rodríguez y Rodríguez, Jesús; *Estudios Sobre Derechos Humanos, Aspectos Nacional e Internacionales*; Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 1990.
46. Rojas Soriano, Raúl; *Guía Para Realizar Investigaciones Sociales*; Ed. Plaza y Valdés, México, 1991.
47. Romo Medina, Miguel; *Criminología y Derecho*; Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, No. 10, México, 1993.
48. Sánchez, Daniel; Cristina Johansson; Victoria Rogazi, y otros. *El Trabajo Social y Derechos Humanos: Compromiso con la Dignidad (La experiencia Chilena)*; Ed. Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina, 1987.
49. Sarre Iguiniz, Miguel; *El Derecho de la Víctima Como Garantía Individual; el Régimen Constitucional de la Detección y el Nuevo Subsistema Penitenciario*. Tercer visitador de la CNDH, México, 1994.
50. Tulio, Benigno; *Principios de la Criminología Clínica y Psiquiatría Forense*; Ed. Aguilar, Madrid, España, 1966.

51. Vázquez Sánchez, Rogelio; *El Ofendido y la Reparación del Daño*; Ed. Porrúa, México, 1976.
52. Vega Báez, Juan Antonio; *Sobrevivencia y Abasto Alimentario en la Crisis: Hacia un Trabajo Social Desde los Derechos Humanos*; Tesis, ENTS, UNAM, México, 1993.
53. Villalobos, Ignacio; *Noción Jurídica del Delito*, Ed. JUS, México, 1952.
54. Volkamar, Gessner; *Los Conflictos Sociales y la Administración de Justicia en México*, Ed. UNAM, México, 1984.

HEMEROGRAFÍA

1. Alcántara, Armando; Gómez Gómez, Guillermo; *Fortalecer la Cultura de los Derechos Humanos, ofrece Mireille Rocatti*; El Nacional: México, 3 de enero de 1997, pp. 32.
2. Barrera Solorzano, Luis de la; *Seguridad Pública con Apego a la Ley*. Entrevista al Presidente de la CDHDF. *gaceta CDHDF*, México, año 2, No. 7, julio de 1995, pp. 42-43.
3. Barreto Rangel, Gustavo; *Política Criminal y Participación Comunitaria*; Revista Mexicana de Justicia. Instituto Nacional de Ciencias Penales, México, Vol. 3, No. 2, abril-junio d 1985, pp. 171-185.
4. Cabrera, Enriqueta; *Bases para una Ciudad más Segura; Programa de Procuración de Justicia para el Distrito Federal*, El Nacional, 1 de Marzo de 1996, anexo, pp. I-IV.
5. Cardoso, Guadalupe; *Administración de Injusticia en México*, Filo Rojo, México, No. 48, febrero 1, 1993, pp. 37-38.
6. Castillo Peráza, Carlos; *La Crisis de la Justicia*, Nexos, México, No. 193, enero de 1994, pp. 59-63.
7. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal; *Responsabilidad del Estado y Lucha Contra la Impunidad*, Gaceta de la CDHDF, No. 3, México, 1994, marzo, pp 25-26.
8. Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Perversiones del Sistema Jurídico Penal, Derechos Humanos y viceversa*, Colección de Manuales, CNDH, México, 1991, pp. 43-44.
9. Cruz López, Hector; *Deficiencias Institucionales en el Combate a la Delincuencia: PGJ del DF*; El Nacional, México, 1 de marzo de 1996, pp. 17-18.
10. Cruz López, Hector, *En 1996 se registraron 665 Hechos Delictivos en Promedio al Día*; El

- Nacional, México, diciembre de 1996, pp. 20.
11. Cruz López, Hector; *Si Se Puede Ganar la Batalla Contra la delincuencia en el D.F. Espinosa*; El Nacional, México, diciembre de 1996.
 12. Diario Oficial de la Federación, *Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, México, 22 de junio de 1993.
 13. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; *Marco Jurídico de la Estructura Orgánica del Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*; Diario Oficial de la Federación; México, 30 de abril de 1996.
 14. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*; Diario Oficial de la Federación, México, 30 de abril de 1996.
 15. Galán, José; *Los Estudiantes No Confían en la Impartición de Justicia*; La Jornada, México, 6 de Abril de 1998, pp. 40.
 16. García Cobos, Setfilla; *Justicia Lenta no es Justicia: Hacia Una Justicia, más Rápida y Eficaz*, En Tapia, publicaciones para el Mundo del Derecho; Madrid, España, Año 12, No. 67, Diciembre 1992, pp. 25-26.
 17. García Ocampo, José Antonio; *Ámbito de la Impartición de Justicia y el Ámbito de los Derechos Humanos*; En Revista de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Hermosillo, Sonora, Año 3, No. 10, Julio 1995, pp. 169-173.
 18. Lima Malvido, Ma. de la Luz, *El Derecho Victimal*, Gaceta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Hermosillo Sonora, No. 95/8, mes de enero de 1995, pp. 221-235.
 19. Lima Malvido, Ma, de la Luz; *Protección a las Víctimas; Criminalidad*, Academia Mexicana

- de Ciencias Penales, Año 58, No. 2, mayo-agosto de 1992, pp. 79-83.
20. López Calderón, salvador, *Justicia Penal, Victimología y Abuso de Poder*, Boletín, México, Procuraduría General de la República, No. 5, 1993.
21. Madrazo, Jorge, *Impunidad, Corrupción y Derechos Humanos*, Gaceta de la CNDH, No. 57, 1995, pp. 23-26.
22. Madrid Valderrabano, Ángel; *Policías y Delincuentes Enemigos de la Sociedad*; Evento, No. 59, 15 de mayo de 1995, Año 2, pp. 35.
23. Manterola M., Alejandro E.; *Legislación Vigente en Materia de Victimología y las Instituciones Oficiales Encargadas de la Atención a Víctimas*; Boletín Mensual de Información Legislativa, Tribunal Superior de Justicia del D.F., Año 4, No. 3, marzo, 1994.
24. Michelle Herrera, Ambrosio; *Prevención del delito en México; Compromiso institucional Hacia el Siglo XXI*; Boletín PGR, México, No. 6, julio, 1993, pp. 11-20.
25. Piña y palacios, Javier; *Origen del Ministerio Público en México*; Revista Mexicana d Justicia, Vol. II, No. 1, enero-marzo, de 1984.
26. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos, Dirección General del Política y Estadística Criminal “*Informe Estadístico y Comparativo del Índice Delictivo de enero a noviembre de 1997*”, Procuraduría General de Justicia del D.F.
27. Ramirez, Bertha Teresa; *Proponen Organizaciones una Labor Conjunta Policías-Ciudadanos*; La Jornada, México, 6 de abril de 1998, pp. 42.
28. Rodríguez Manzanera, Luis; *Victimología y Derechos Humanos*; Revista Mexicana de Justicia, Vol. V, No. 4, octubre-diciembre, México, 1987, pp. 211-214.

Para efectuar dicha investigación, se contó con experiencia teórico práctica mediante:

- a. La práctica institucional efectuada en la Comisión de Derechos Humanos (CNDH), durante cuatro meses, en el Área de Orientación y Quejas.
- b. El Servicio Social realizado en la Agencia Investigadora del Ministerio Público, No. 32, dependencia de la Procuraduría General de Justicia, durante ocho meses.
- c. Participación en el seminario “De la Documentación Forense de Violaciones a los Derechos Humanos”.
- d. Asistencia a la “1era. Conferencia Sobre la Institución del Ministerio Público en el Distrito Federal; por parte de la Procuraduría General de Justicia del D. F, a través de su Instituto de Formación Profesional (IFP).
- e. Experiencia laboral en la implementación del Programa Preventivo de la Delincuencia, en el Modulo de Orientación y Apoyo “Francisco I. Madero”, dependiente de la Subdirección de prevención de menores, de la Secretaría de Gobernación.
- f. Experiencia laboral, en dos comunidades terapéuticas “Juventud, Luz y Esperanza I.A.P.” y “Fundación Ama la Vida I.A.P.”, en atención a jóvenes adictos, consumidores y abusadores de sustancias tóxicas y fármacos.
- g. Diplomado en Adicciones, por parte de la Fundación “Ama la Vida I.A.P.”, a través de la U.A.M. Xochimilco.
- h. Experiencia laboral en el Consejo Nacional contra las Adicciones (CONADIC), en el que resalta la vinculación de diversos problemas individuales, familiares y sociales, con las conductas violentas e ilícitas, tal es el caso del consumo y abuso de sustancias tóxicas o fármacos.