



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

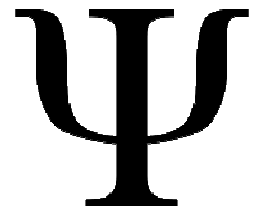
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LA UNIDAD DE
ESTUDIO Y PREVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD
PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE NEZAHUALCÓYOTL.**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A
MUNGUÍA VÁZQUEZ BONFILIO EMANUEL

JURADO DE EXAMEN
TUTOR: MTRO. RICARDO MEZA TREJO
LIC. JOSÉ LUÍS ESCORCIA JIMÉNEZ
LIC. MIGUEL ÁNGEL MARTÍNEZ BAROJAS
LIC. SILVIA MERCADO MARIN
LIC. EDUARDO ARTURO CONTRERAS RAMÍREZ



MÉXICO D.F.
2009

FEBRERO



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.

Un camino siempre llega su fin hoy es el fin de este, pero aquí es donde se cruzan nuevos caminos que hay que seguir, mirando atrás me doy cuenta que no lo recorrí solo que siempre alguien estuvo a mi lado y que sin estas personas no pudiese haberlo logrado, por lo cual siempre estaré eternamente agradecido.

Mamá que siempre me apoyaste, te preocupaste y estuviste al pendiente, con la esperanza de que nunca mi camino se viese interrumpido confiaste en mí.

Papá con tu sabiduría, tú fe y dedicación me pusiste el mejor ejemplo de superación enseñándome el valor moral de mi profesión.

Maestros que me transmitieron su experiencia y conocimientos en esta noble misión.

Ahora espero que al empezar un nuevo andar todo lo que he aprendido de ustedes sea mi mejor arma para poder llegar al fin, gracias por estar siempre a mi lado.

Bonfilio E. Munguía V.

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO 1 LA FUNCIÓN DEL PSICÓLOGO EN LA UNIDAD DE ESTUDIO Y PREVENCIÓN	11
CAPITULO 2. FACTORES PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITO	18
CAPITULO 3 MODELO DE DESENSIBILIZACIÓN Y REPROCESAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE VICTIMAS DE DELITO.	27
CAPITULO 4 MODELO DE INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITO.	32
CAPITULO 5 MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL E INTERINSTITUCIONAL PARA VÍCTIMAS DE DELITO.	43
MÉTODO.....	84
CONCLUSIONES.	87
REFERENCIAS.....	91
ANEXO	94

PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LA UNIDAD DE ESTUDIO Y PREVENCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE NEZAHUALCÓYOTL.

RESUMEN

Este programa está enfocado en el trabajo profesional del Psicólogo, como elemento de policía especializado, que atiende a víctimas del delito, es un modelo integrativo que cubre las necesidades primordiales, proporcionando: apoyo psicológico, los primeros auxilios psicológicos, la orientación para iniciar una averiguación previa, la recopilación de información que permita la captura de un presunto responsable, además se da seguimiento al delito para entender los modus operandi, se planean soluciones para combatir la delincuencia y orienta a la ciudadanía para la prevención, contribuyendo así a brindar apoyo a las víctimas del delito, fomentando la prevención y reforzando las actividades en el combate a la delincuencia.

INTRODUCCIÓN

Es importante tener en cuenta la labor de un Psicólogo dentro de una institución policíaca y saber que, por medio de los conocimientos que tiene un agente especializado, puede brindar a la comunidad un servicio profesional; y así el manejo de las personas se vuelve más humano, esto hace hincapié en que los sucesos que se viven al ser víctima de un delito, es necesario muchas de las veces brindarles una intervención inmediata durante el periodo de crisis que experimentan; así, a partir del modelo de intervención en crisis se les brinda la posibilidad de comprender lo que está pasando, permitiéndole a la persona reevaluar la forma en que está viviendo el suceso y manejar de menor forma los sentimientos y las emociones que está viviendo, apoyándole a resolver de manera exitosa la crisis y así poder tomar mejores decisiones tales como: iniciar una denuncia después del suceso, colaborar con los agentes de policía proporcionando datos que ayuden a la captura de un presunto responsable.

El reconocer la responsabilidad que conlleva esta noble función, destaca la importancia

de formarse de una manera integral para poder atender estas situaciones que exige nuestra sociedad, por eso es importante incluir en la formación profesional del Psicólogo ya sea en el área clínica o social la materia de atención a víctimas de delito, así como en el ámbito de la seguridad pública el empleo de psicólogos especializados que brinden la atención inmediata a la comunidad, creando con ella la psicología de la seguridad pública.

Aunado a todo esto y al presentarse la necesidad de atender a víctimas del delito de una forma inmediata y profesional surge la propuesta de elaborar un programa que de una manera inmediata nos pueda ayudar, debido a que en ninguna institución hasta ahora se atienden víctimas de delito de manera inmediata, pues no tienen el personal capacitado para esto y la relación entre la seguridad pública y la psicología es muy escasa, en su gran mayoría la atención viene mucho muy después del suceso, hablo de días o meses debido a que cuando una víctima denuncia viene la canalización, del Ministerio Público a la ayuda psicológica, tal como lo marca la ley, aquí es donde centros destinados al apoyo a víctimas del delito entran en función, llámense derechos humanos Procuradurías de Justicia o incluso iniciativa propia de la víctima a buscar ayuda profesional, estas situaciones y el acceso a tratar con una víctima en un lapso que consideramos de suma importancia entre el momento que se ha cometido un delito en su persona y el momento en iniciar una averiguación previa ante la autoridad competente, nos hemos podido dar cuenta que es tal vez el momento más crucial donde las decisiones de una víctima marcaran el camino posterior al suceso, y que en esta situación existe un vacío que nadie ha tomado en cuenta, y en el que nosotros hemos empezado a abrir cancha interviniendo profesionalmente en conjunto con la labor policial, aunque quisiéramos lograr un trabajo completo hay limitantes que lo impiden, la falta de recursos, el no tener un departamento especificado para prestar este servicio, y la falta de personal capacitado para la labor.

La inseguridad pública en gran medida es fruto de condiciones socioeconómicas cuyo manejo están por encima de las posibilidades jurídicas y materiales de una comunidad, y más aun en el Municipio de Nezahualcóyotl en el Estado de México, pues las necesidades que la población requiere atender se pueden analizar desde dos perspectivas; la del ciudadano normal que asiste a la escuela con el miedo tal vez de ser víctima de la delincuencia como la de representantes del orden social que muchas veces

son repudiadas por la población debido a la mala fama que se han creado por culpa de elementos que no cumplen con la responsabilidad que decidieron asumir socialmente. No obstante, el gobierno del municipio de Nezahualcóyotl, tiene la obligación indeclinable de mejorar la cobertura y la calidad de los servicios de seguridad pública, que ha venido brindando a la población. Lamentablemente cuenta con muchos déficits pero se ha denotado que se puede seguir avanzando (Armenta,2002; Oriolcosta, 2002; Rutter, Giller,1983; Tenorio, 1975 & Torres, 2005).

Los esfuerzos a realizar durante el presente trienio que abarcará los años de 2006 a 2009, no parten de cero. Hay una experiencia institucional acumulada, un equipamiento físico y tecnológico, lo mismo que una cantidad notable de servidores públicos que han acreditado sus cualidades en el cuerpo de bomberos, en el cuerpo de rescate y en la policía. Al mismo tiempo, el empeño institucional por mejorar los servicios de seguridad pública ha tenido costos y avances visibles.

El Programa Integral de Seguridad Pública Municipal (2006-2009) se propone reducir significativamente la incidencia delictiva en el municipio, hacer de cada espacio público un lugar seguro y ordenado para la convivencia social, depurar y profesionalizar el Cuerpo Policiaco Municipal y con ello promover entre la población una cultura de la seguridad y la autoprotección, que permita la participación efectiva de los ciudadanos en el combate a la inseguridad y la consolidación de los avances que en esa materia se vayan alcanzando.

La delincuencia es un fenómeno mundial, se extiende desde los rincones mas alejados de la ciudad industrializada hasta los suburbios de las grandes ciudades, desde las familias ricas o acomodadas hasta las más pobres. Es un problema que se da en todas las capas sociales y en cualquier rincón de nuestra civilización. Es como una plaga que se ha extendido por todas partes, robos, tráfico de drogas, actos de terrorismo, violaciones, asesinatos, violencia en las calles, etcétera. La delincuencia es una forma de inadaptación social y al producirse esta anomalía se da un desafío a la misma sociedad y a su normativa de convivencia (Beck, 1999; Bourdieu, 1990; Dychowski, 1968; Morant, 2005; Pfeiffer, 2004 & Torres, 2005).

Según el titulo primero de la ley general que establece las bases de coordinación del

sistema nacional de seguridad pública, en su artículo tercero establece que conforme al artículo 21 constitucional, y para los efectos de esta ley, “la seguridad pública es la función a cargo del Estado, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos” (H. Congreso de la Unión, 1999).

“Mediante la prevención, persecución y sanción de las infracciones y delitos y la reinserción del delincuente a la sociedad, el Estado combatirá las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales y desarrollará políticas, programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan al respeto a la legalidad” (H. Congreso de la Unión, 1999).

La Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Nezahualcóyotl cumple sus funciones a nivel preventivo que es el fuero que le corresponde, para esta labor se utilizan métodos policiales de disuasión, prevención, así como la persecución del delito cuando existe una flagrancia, la seguridad pública que está a cargo de esta dirección constituye un pilar fundamental para el desarrollo integral de la sociedad, toda vez que es básica para la convivencia social y el crecimiento económico del municipio. La seguridad pública va encaminada a preservar la tranquilidad y salvaguardar la seguridad de las personas y el orden público, para el cabal cumplimiento de sus objetivos, de disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, dando claridad a la operación de las acciones que le corresponde ejecutar.

La inseguridad ha sido recurrente en todas las Ciudades y los municipios del Estado de México, que se ven afectadas por situaciones de violencia, traducida esta situación en una gran cantidad de delitos que las autoridades encargadas de prevenirlo y de combatirlo trabajan por degradarles. La explosión demográfica de la Ciudad Nezahualcóyotl, el hacinamiento de la población y la falta de oportunidades, son factores que inciden en la cuestión delictiva que se ha incrementado tanto por la grave situación económica y los grados de corrupción policíaca a las que está expuesta la sociedad Mexicana. No sólo ha existido carencia de equipo y personal capacitado de parte del personal encargado de la seguridad pública, sino de voluntad política en la labor de la prevención del delito. “La delincuencia tiende a ampliarse, cobrando más fuerza y volviéndose más compleja. Debido a esto cada vez más es una amenaza contra

los pueblos y un obstáculo para el desarrollo socioeconómico de los países; se debe considerar que las áreas encargadas de la seguridad pública para combatir estos rubros de la sociedad se han enfocado en los niveles más vulnerables de la comunidad prestando mayor atención a estos, dándole un carácter prioritario en la protección contra la delincuencia” (Rutter & Giller, 1983. p. 136).

La población de Nezahualcóyotl es dueña de una cultura participativa aprendida en la lucha por la vida en condiciones adversas. De la misma manera que la vivienda y cada servicio básico costó enormes esfuerzos a los integrantes de cada familia, la lucha por dotarse del servicio de seguridad pública que merecen, puede atraer y movilizar a las familias y a las diferentes fuerzas organizadas que operan en el Municipio. La diferencia es que ahora cuentan con un gobierno cercano, que ha dado muestras tangibles de su vocación y capacidad de servicio, en el que participan ordenadamente todos los partidos y las principales organizaciones sociales.

El municipio de Cd. Nezahualcóyotl no es la excepción al ser golpeado por la delincuencia en la actualidad, esta es más recurrente y más notoria, delitos como el robo con violencia en sus diferentes modalidades ya sea a transeúnte, comercio, vehículo, a auto transporte etc. son los más frecuentes y de los cuales existen más modernos como, los delitos de carácter virtual como lo son las extorsiones telefónicas que cada vez se vuelven más usuales así como complejas en los métodos que usa la delincuencia para lograr su principal propósito que es la obtención de dinero por medio de amenazas o engaños, delitos graves como los de carácter sexual se tienen registros en menor escala por la situación que estos son los que menos se denuncian, pero no negamos que en los diferentes rubros de la población municipal está presente en una escala mayor a la que se conoce; en estos tiempos que estamos viviendo se ha detectado entre la población el aumento muy notorio de delitos contra la salud en sus modalidades de narcotráfico y narcomenudeo mismos que no sólo afectan a la comunidad en un nivel de salud pública con el problema de la drogadicción y sus consecuencias, si no por la facilidad que se da para formar parte de las organizaciones que controlan este mercado, y como consecuencia muchas personas principalmente jóvenes ingresan a estos grupos empezando una vida delictiva que cada vez se va multiplicando (Dychowski, 1968; Fuentes, 1995; Megargee, 1976; Tenorio, 1975 & Zaczyk, C. 2002).

Con el estudio y el análisis de la zona se ha logrado identificar e implementar operativos constantes, en lugares de riesgo y puntos rojos donde la ciudadanía transita constantemente y es propensa a ser víctima de algún tipo de delito. Así mismo se ha implementado el número de gente comprometida que quiere hacer un bien a su comunidad, y en base a un proceso de selección riguroso cada año desde el inicio del programa, se han incorporado a cien nuevos elementos al curso de Capacitación Policial, para que después de seis meses de academia sean incorporados como Oficiales de Policía y sirvan con los preceptos que la ley establece.

De la misma forma con el apoyo de la Federación, se han incorporado al servicio de la comunidad ochenta nuevas unidades que recorren las veinticuatro horas del día las calles del municipio, para resguardar la seguridad de la ciudadanía, así como el implemento a la tecnología que permite mayor certeza en el trabajo que realiza esta Dirección.

Con base en la Ley General que establece las bases de coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, y las necesidades de tener un grupo dedicado a la inteligencia policial se forma la Unidad de Estudio y Prevención con un grupo especializado de agentes en investigación policial, donde diferentes disciplinas fueron unidas para trabajar en conjunto, entre las cuales se une la participación del psicólogo abocándose a realizar las funciones de planificación, diseño e intervención de modelos que ayuden al combate a la delincuencia, así como el apoyo a víctimas de delito.

Con el soporte de los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera y las herramientas que esta misma proporciona, se hace un trabajo profesional en apoyo a la comunidad, dichas funciones son básicas en esta unidad, y con el trabajo que se ha realizado y la experiencia que con éste se ha adquirido, sabemos que es necesario formalizar la labor del psicólogo y tomar en cuenta para abrir oportunidades de trabajo en esta área, debido a que en esta dependencia no existe la plaza como tal de Psicólogo que trabaje específicamente en esta área, más sin embargo al ver las circunstancias y las necesidades del servicio y por así convenir al mismo, se ha asignado a uno que realice estas funciones a manera de comisión donde aplique los conocimientos que ha adquirido y los emplee en apoyo al programa de trabajo de esta unidad, cabe mencionar que esta unidad es la primera en su clase a nivel nacional y que de esta varios

municipios han tomado el modelo para crear unidades de inteligencia policial, entendiéndose por esta como un órgano que tiene la función de, supervisión, control y seguimiento así como el procesamiento de información sobre acciones policiales determinadas, tanto para el servicio a la ciudadanía como para el control de personal del sistema policial

Un factor de éxito para el buen funcionamiento de la institución, es la profesionalización y comportamiento ético de los cuerpos policiales; por ello, es necesario fortalecer los programas de capacitación y la carrera policial, para el personal que brinde apoyo a víctimas de delito, es clave la instrucción para que pueda proporcionar una primera ayuda emocional, y posteriormente la intervención profesional del Psicólogo de la Unidad de Estudio y Prevención de la Dirección de Seguridad Pública de este Municipio.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO 1

LA FUNCIÓN DEL PSICÓLOGO EN LA UNIDAD DE ESTUDIO Y PREVENCIÓN.

OBJETIVOS

En la Unidad de Estudio y Prevención compartimos plenamente la misión, la visión y los objetivos definidos por El Programa Integral de Seguridad Pública Municipal 2006-2009. De allí partimos para construir las definiciones fundamentales que orientarán nuestro qué hacer cotidiano durante los próximos tres años.

MISIÓN

Combatir la delincuencia atendiendo, estudiando y dando seguimiento a los delitos del fuero común, así como los delitos del fuero federal que se cometen en flagrancia dentro del municipio para su resolución pronta, y así proporcionar que la población viva y se sienta segura.

VISIÓN

Que con el trabajo de esta unidad se apoye el esfuerzo que realizan todos los demás elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal en el combate a la delincuencia, aportando inteligencia policial y coadyuvando con diferentes profesionales en este ámbito; se apoye a la población en sus necesidades de seguridad pública.

La Unidad de Estudio y Prevención es un grupo especializado de Inteligencia Policial perteneciente a la Dirección de Seguridad Pública Municipal del H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl, que se encarga de la atención, seguimiento y el estudio especializado de los delitos del fuero común así como los delitos del fuero federal que se cometen en flagrancia dentro del municipio, para darles un seguimiento y realizar un análisis minucioso de los modus operandi de los distintos tipos de delincuentes, y bandas delictivas que cometen algún tipo de ilícitos.

Esta unidad tiene entre sus funciones asignadas por la Dirección de Seguridad Pública Municipal, la labor de realizar diferentes operativos de planeación y métodos de intervención basados en el mapeo de diferentes colonias del municipio, donde operativamente los agentes se entrevistan con la comunidad para integrar la información indispensable, dependiendo de las necesidades en seguridad pública que se requiera y de esta manera implementar operativos, y planes de trabajo mismos que han sido ejecutados a lo largo del año como ejemplo tenemos que en base a las necesidades de la población que vive en la zona que colinda con la delegación Iztapalapa, y en coordinación con la policía de esta delegación, se implementó el operativo doble muro con el cual se logró reducir el robo a vehículo en un treinta por ciento, debido a que las condiciones geográficas del Municipio permiten la facilidad de que este delito sea cometido; así mismo en base a las denuncias de la comunidad y con el apoyo de la Tesorería Municipal y Protección Civil, se ha logrado la clausura de más de cien giros negros que operaban clandestinamente en el Municipio, y que se habían convertido en fuentes de consumo y distribución de drogas, que afectan principalmente a juventud por su cercanía con las zonas escolares; de la misma forma con mayor presencia policíaca, se ha logrado la recuperación de espacios que estaban en manos de la delincuencia, ahora con el apoyo de las autoridades Municipales se han logrado restaurar parques y jardines para dejar de ser focos rojos, y convertirse en lugares de esparcimiento para la comunidad.

Esta unidad también brinda el apoyo inmediato a las víctimas del delito, proporcionándoles la información y la ayuda que requieran durante y después del suceso; se les puede brindar el apoyo desde el momento en que quieran iniciar una denuncia hasta el final del proceso que se lleva a cabo; cabe mencionar que cuando la víctima lo solicita o es necesario, se brinda ayuda psicológica debido a que en muchos de los casos surgen situaciones de crisis, que impiden que la víctima pueda tomar las decisiones adecuadas a la situación que está viviendo, posteriormente aunque no sea necesaria la intervención psicológica se le propone a esta persona la oportunidad de ser canalizada a una institución pública donde se le puede brindar este servicio en este sentido.

Los objetivos que se han planteado en las funciones del psicólogo que atiende a

victimias de delito son:

- a) Buscar el alivio inmediato de los síntomas de reacción al haber sido víctima del delito.
- b) Restaurar el nivel de funcionamiento mínimo de la víctima: (Cognitivo, Afectivo y Somático, Interpersonal y Conductual).
- c) Hacer comprender los eventos precipitantes relevantes que condujeron al desequilibrio de la víctima.
- d) Ayudarle a identificar sus recursos de ayuda y rescate que se pueden utilizar: Personales, familia, profesionales, comunidad, etcétera.
- e) Ayudar a la víctima a iniciar nuevas formas de percibir, pensar y sentir hasta ahora lo sucedido.
- f) Ayudar a la víctima a desarrollar habilidades de afrontamiento efectivo, autoestima, asertividad y solución de conflictos que ocasionó el delito.
- g) Dar seguimiento a la intervención o asegurar su atención especializada, y posteriormente canalizarla a alguna institución que permita su recuperación.

Estos objetivos presupuestos se llevan a cabo con la intervención de un agente necesariamente capacitado en esta disciplina, así mismo para poder realizar exitosamente estos objetivos se han tomado sustento de distintos modelos que en posteriores capítulos detallaremos mas específicamente.

La unidad interviene en casos específicos que estén tipificados como delitos graves, o que requieran dar un seguimiento más específico, también es importante mencionar que en los últimos tiempos un delito se ha puesto a la orden del día que es el de las extorsiones telefónicas, la unidad presta atención en estos casos que son canalizados para su seguimiento, y recopilación de información que nos permita ir generando registros de los números, y los diferentes modus por los cuales los delincuentes operan,

y así ir teniendo más control de este tipo de llamadas y orientar a la población en ello.

Así con los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de Psicología y coadyuvando con diferentes profesionales, se ha construido esta nueva visión profesional en el estudio del delito, sabemos que podemos combatirlo con la transmisión del conocimiento a la población y con el trabajo de profesionales en seguridad pública, se puede ir formando una labor dentro de las comunidades para otorgarles la facilidad de tener conocimiento en la materia de prevención al delito, para poder hacer este trabajo hemos orientado nuestro pensamiento en la jerarquía de las necesidades que proponía Abraham Maslow (en Castanedo, 2005) donde la más asertiva para este caso son las necesidades de pertenencia, en las cuales se concentran los aspectos sociales donde casi todo el mundo concede valor a las relaciones interpersonales y de interacción social. Dentro de éstas se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, no permiten la expresión de estas necesidades, por esta razón al trabajar en estas comunidades que son fuertemente golpeadas por la delincuencia, fomentamos el trabajo de grupo para que conjuntamente surja la cultura de prevención del delito de una forma comunitaria y consecuentemente la sensibilización y confianza hacia las autoridades (Dale, & Schunk, 1997).

“Debemos tener en cuenta la naturaleza del ser humano como individuo, ya que según el enfoque constructivista el planteamiento de base es que el individuo es una construcción propia que se va produciendo como resultado de la interacción de sus disposiciones internas y su medio ambiente y su conocimiento no es una copia de la realidad, si no una construcción que hace la persona misma. Esta construcción resulta de la representación inicial de la información y de la actividad, externa o interna, que desarrollamos al respecto”

(Latner, 1996, p.245).

Por consecuente podemos decir que, el aprendizaje no es un asunto sencillo de transmisión de información, pues ninguna experiencia declara su significancia tajantemente, sino la persona debe ensamblar, organizar y extrapolar los significados, para que surja un aprendizaje eficaz y significativo se requiere que los receptores operen activamente en la manipulación de la información a ser aprendida, pensando y actuando sobre ello para revisar, expandir y asimilar cuando un individuo construye estructuras a través de la interacción con su medio y los procesos de aprendizaje, es decir de las formas de organizar la información, las cuales facilitarán mucho el aprendizaje futuro, y por lo tanto los que transmitimos esta información debemos hacer todo lo posible para estimular el desarrollo de estas estructuras, que a menudo están compuestas de esquemas o representaciones de una situación concreta o de un concepto lo que permite sean manejados internamente, para enfrentarse a situaciones iguales o parecidas a la realidad, por esto es necesario que la información que transmitamos sea lo mas precisa, detallada y significativa, para que tenga cierto impacto en el receptor, es importante remarcar que para llevar a cabo este trabajo, la labor del Psicólogo es indispensable donde las funciones profesionales que ejerce se basan en la planificación, diseño e intervención de estrategias que brinden la información necesaria y más adecuada a la comunidad, para instruirles en el tema y posteriormente ellos instruir a sus familiares, vecinos, amigos e ir formando una red de comunicación en prevención (Dale, Schunk, 1997; Latner, 1996; Napier, 1991 & Perls, 1994).

Tomamos esta alternativa pues la seguridad pública no solo compete a la policía, nos compete a todos los ciudadanos y consideramos que, si entre población y gobierno trabajamos juntos podemos lograr algo nuevo en la lucha contra la delincuencia, por esta razón hemos realizado y propuesto la utilización de un manual básico para la prevención del delito, que consta de una serie de consejos que se dan a la comunidad en este tema para su auto cuidado, el de su familia y el de su comunidad mismo que han ido surgiendo con el estudio de situaciones reales de delincuencia, que nos han permitido generar posibles soluciones.

La importancia de brindar a las personas auxilio Psicológico coadyuvando con otros profesionales en el ámbito legal, médico, social y policial, cuando son víctimas de la delincuencia se debe a que actualmente dentro de las actividades que se realizan día con

día en el auxilio a víctimas se requiere tener coordinación multiinstitucional efectiva para dar a éstas un trato digno y una atención satisfactoria a sus necesidades debido a que las personas que requieren el auxilio de nuestra unidad se encuentran con la impotencia, y el miedo al ser víctima de un asalto hasta el impacto que conlleva una violación, y con la desconfianza de las personas hacia las autoridades, miedo a la represión y otros factores, muchas de éstas no quieren levantar una denuncia o simplemente no pueden por las condiciones emocionales que están experimentando, ahí es precisamente donde empieza nuestra labor construyendo una recuperación favorable de la víctima que le permita tener una adecuada salud mental (Fernández, 2002; Gutierrez, 2005 & Taylor, 2007).

De manera multidisciplinaria y en base a diferentes enfoques de la psicología se ha podido estructurar, una forma para combinar las labores del policía frente a la víctima, retomando el modelo de intervención en crisis planteado por Slaikeu (1998), quien se ha enfocado en esta área y el cual es de mucha ayuda pues en el apoyo inmediato a víctimas, la crisis es común que este presente, así mismo nos han servido de mucha ayuda el manual de atención a víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal utilizado en la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad y los usados en los centros de apoyo a víctimas del delito, quienes manejan el trabajo con las víctimas dándoles la atención después del suceso donde el apoyo psicológico está presente en todo momento pues esa es su función, tomando en cuenta esto, hemos adaptado y retomado varios puntos que nos han ayudado a dar una atención inmediata a estas personas así surgiendo un modelo propio para la atención inmediata de la víctima cabe remarcar que la atención que proporcionamos es muy corta y esto nos impide llevar procesos que son largos como los que se proponen en los centros de apoyo a víctimas en los cuales se les da seguimiento a los casos que en nuestra situación esto no es posible por el tiempo y el contexto en el cual se conoce a la víctima (PGJDF, 2002; Gómez, 1994 & Gutiérrez, 2005).

Sin embargo estamos plenamente convencidos, de que es necesario elaborar propuestas de integración viables, esta es la intención de esta investigación, el que sea dentro de la Unidad de Estudio y Prevención, permite consolidar y ampliar la participación del Psicólogo en la atención de dichas problemáticas, por eso reconocemos que es necesario el realizar un estudio sobre las víctimas del delito.

CAPITULO 2

FACTORES PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO

Al hacer énfasis en la atención psicológica a víctimas de delito, queremos poner en claro que dependiendo de la situación que surja en la víctima, el psicólogo se podrá desenvolver acorde de las necesidades de esta, queremos enfatizar tres puntos que son importantes; la asesoría, la ayuda y el apoyo mismas que se presentan en cada caso de forma independiente o conjuntas.

La asesoría psicológica la empleamos cuando una víctima tiene un conocimiento previo de su situación, y solamente requiere que se le informe de detalles que desconoce, así mismo es común que se le apoye facilitándole el acceso a las instancias que se harán responsables de su caso.

La ayuda psicológica se proporciona cuando una víctima se encuentra en un estado donde su situación emocional no es la adecuada para llevar a cabo el procedimiento que conlleva su situación, aquí es donde se emplea las diferentes técnicas y modelos propios del psicólogo.

El apoyo es subsecuente de la ayuda psicológica, pues surge en la mayoría de los casos como algo indispensable debido a que es necesario estar con la víctima desde el inicio del proceso hasta el final del mismo, apoyar a una víctima es indispensable pues es lo que le va a dar el empuje para que tenga mayor confianza, así mismo estar con esta todo el proceso es algo muy significativo, debido a que le hace ver que no está sola y como consecuencia el sentirse más seguro para poder concluir el proceso, dentro del apoyo se encuentra algo muy importante que es la canalización, pues al proporcionar esta opción podemos ayudar a que tenga una recuperación integral en su salud mental por el suceso que le ha afectado.

Come hemos mencionado con anterioridad, debemos tener en cuenta los objetivos que hemos planteado como primordiales en nuestra participación profesional en el apoyo a víctimas de delito, y así tener una visión más amplia de las necesidades de atención que requieren las víctimas del delito, e identificar más detalladamente las necesidades que

requiere una persona en esta situación, esto nos abre la puerta para aplicar el modelo de intervención en crisis de ser necesario o si no lo es, utilizar los elementos que nos plantea y adaptarlos a la situación.

2.1 Lineamientos básicos acerca de la manera de abordar a las víctimas de la delincuencia

El procedimiento que se sigue para atender a las víctimas del delito en la Unidad de Estudio y Prevención es el siguiente:

1) Por diferentes medios ya sea vía radio o teléfono, se informa a la base de esta unidad que se requiere de su apoyo, dependiendo de la situación que se esté suscitando, se manda al especialista al punto donde se encuentra la víctima.

2) Al arribar al lugar se entrevista a la persona para saber cuál es su caso, o bien la situación por la que está pasando, el motivo por el cual solicita el apoyo, cabe resaltar que en muchas de las veces se tiene a la víctima, y a su victimario y ahí se requiere el apoyo del especialista para apoyar a la persona en crisis y centrarla en el proceso que se prepara a la víctima para que impute y declare ante un Ministerio Público, debido a que en varios casos, sucede que la víctima se niega a hacerlo y entonces el delincuente quedará impune; en este punto se ocuparán las herramientas propias del psicólogo para atender a la víctima, humanizarle y darle seguridad para concretar el proceso.

3) Después de brindar la atención a la víctima se le acompaña como apoyo y orientación para que ésta declare ante el ministerio público una vez terminada su declaración se termina el trabajo.

4) En los diferentes campos donde se desenvuelve el Psicólogo, es importante mencionar que la labor se hace en cualquier punto del municipio, así que muchas de las veces el especialista se tiene que adaptar al medio donde tenga que desempeñar su función, ya sea la casa de la víctima un establecimiento público o en la misma calle.

5) Cuando no se tiene un detenido (victimario) es indispensable el recopilado de

información para empezar a trabajar en la búsqueda de este presunto delincuente, aquí es importante que se recaben datos, señas particulares del agresor incluso se pueden elaborar retratos hablados, para darnos mas información del delincuente.

Según la caracterización humanista el hombre tiende a expresar toda clase de sentimientos amargos y dolorosos, impulsos anormales, deseos extravagantes y antisociales, así como también de confianza, aceptación, dependencia e independencia; cuyos impulsos ha sabido a armonizar en un complejo y cambiante patrón de autorregulación. De esta manera un individuo es verdadera y profundamente miembro único de la especie humana, y no un descubrimiento que despierta desconcierto y confusión (Castanedo, 2005)

Para contextualizar, la labor psicológica que se brinda a las víctimas del delito consiste en apoyar a la víctima en las circunstancias que se presente, podemos ayudarle antes de que pase a declarar o incluso ir por ésta hasta su domicilio o el lugar donde fue victimada para apoyar y darle confianza, y esté en la disposición de levantar su acta, por esta razón entendemos que la manera como las personas enfrentan su condición de víctimas de un delito depende en gran medida de sus experiencias inmediatamente posteriores al mismo. Por lo que las funciones que se llevan a cabo como psicólogo en la Corporación Policial son de suma importancia, ya que la policía es la primera instancia en acercarse a las víctimas.

Al abordar a las víctimas apropiadamente, el psicólogo se ganará su confianza y obtendrán su cooperación. En ese caso, las víctimas pueden mostrarse más dispuestas a proporcionar información detallada acerca del delito y a su vez recibir el apoyo de nuestra institución.

2.2 Principales necesidades de las víctimas

2.2.1 A sentirse seguras

Con frecuencia, las personas se sienten desamparadas, vulnerables y asustadas por el trauma ocasionado por el delito. Como psicólogo que responde en primera instancia, tiene la obligación de atender esta necesidad siguiendo los siguientes lineamientos:

-Presentarse con la víctima mencionando su nombre y cargo. Explicar brevemente su función y objetivo.

-Tranquilizar a las víctimas acerca de su seguridad y mostrar interés prestando mucha atención a las palabras, postura, gestos y tono de voz que usted emplee. Decir a las víctimas: "Se encuentra a salvo ahora" o "Ya estoy aquí". Utilizar el lenguaje corporal para mostrar interés; para ello, emplear gestos como asentir con la cabeza, recurrir al contacto visual, situarse al nivel de las víctimas en vez de permanecer de pie si éstas se hallan sentadas, mantener una postura abierta en vez de cruzar los brazos y hablar con voz calmada y comprensiva.

-Pedir a las víctimas que le digan lo que sucedió en una o dos frases. Preguntar si están heridas. Atender las necesidades médicas en primera instancia, en caso de que se requieran.

-Asegurar la privacidad durante la entrevista. Realizarla estrictamente en un sitio donde las víctimas se sientan seguras.

-Formular preguntas sencillas que permitan a las víctimas tomar decisiones, reafirmarse y retomar el control de sus vidas. Ejemplos: "¿Quisiera algo de tomar?"; "¿Puede hablar de lo ocurrido?"; y "¿Cómo desea que la llame?".

-Asegurar a las víctimas que se mantendrá la confidencialidad de sus comentarios hasta donde sea posible.

- Preguntar a las víctimas acerca de cualquier preocupación o necesidad que puedan tener.

-Proporcionar orientación legal, psicológica, social y médica que requiera la víctima.

- Entregar un listado con los organismos de ayuda o información disponibles. Este listado debe incluir información para contactar otros servicios de cobertura nacional, incluidas líneas telefónicas gratuitas de asistencia.

-Solicitar a las víctimas su nombre y la información necesaria para localizarlo. Así como los datos que se requiera de acuerdo a los formatos que maneja la institución.

-Informar que pueden llamar o regresar en caso de tener cualquier pregunta

2.2.2 Expresión de sus emociones

Las víctimas necesitan expresar sus emociones y contar su historia después de sufrir el trauma que les causó el delito. Necesitan que sus sentimientos sean aceptados y que un psicólogo imparcial escuche su historia. Además del miedo, pueden experimentar sentimientos de culpabilidad, rabia, vergüenza, tristeza o rechazo. La respuesta más común es: "No creo que esto me haya pasado". La angustia emocional puede expresarse de formas muy peculiares, como la risa. Algunas veces las víctimas sienten indignación frente a la amenaza impredecible, súbita e incontrolable sobre su seguridad o su vida. Esta indignación puede dirigirse contra las personas que intentan ayudarlas y aun contra los agentes policíacos que le brindan el apoyo por no haber llegado al lugar del delito con mayor prontitud (Sherr, 1992).

Para poder entender más a fondo esta situación hemos tomado los elementos del ciclo del duelo (Sherr, 1992): la negación, la ira, la resignación, la culpa, y por último la aceptación, que en la mayoría de las víctimas de delito está presente, teniendo en cuenta que el duelo suele ser más intenso tras el fallecimiento de algún ser querido, éste también tiene lugar tras cualquier clase de pérdida, este no es un sentimiento único, sino más bien una completa sucesión de sentimientos que precisan de cierto tiempo para ser superados, no siendo posible el acortar este período de tiempo ayudamos a la víctima en el proceso proporcionándole herramientas que puedan ser útiles, también para superar este ciclo se puede canalizar al apoyo psicológico o sugerir a los familiares de la víctima formas de ayudar como son el dedicar tiempo a la persona que está en duelo.

Se debe hacerles ver que no se necesitan demasiadas palabras de consuelo sino más bien

la voluntad de estar con ellos durante el período de tiempo de su dolor y pena. Un brazo amable sobre los hombros expresará atención y apoyo cuando las palabras no son suficientes. Es importante que, si lo desean, las personas en duelo puedan llorar ante alguien con quien puedan hablar sobre sus sentimientos de dolor y pena, sin que se les diga que se sobrepongan. Con el tiempo, ellos podrán superarlo, pero primero necesitan hablar y llorar. A algunas personas les puede resultar difícil el comprender por qué el que está en duelo persiste en hablar sobre lo mismo una y otra vez, pero esto forma parte del proceso normal de resolución del duelo y debe ser estimulado (Sherr, 1992).

Es indispensable decirle a los familiares que sino saben qué decir, o incluso no sabe si hablar sobre ello o no, que sean honestos y lo digan. Esto dará a la persona en duelo una oportunidad para expresarle su deseo, qué es lo que quiere. Con frecuencia los demás evitan el mencionar el nombre de la persona fallecida por miedo al trastorno que esto pueda causar. Sin embargo, la persona en duelo puede interpretar este hecho como que los demás han olvidado su pérdida, añadiendo una sensación de soledad a sus sentimientos de dolor. Es importante que los familiares sepan que deben a la persona en duelo el tiempo suficiente para la superación del mismo. Algunas personas parecen superar la pérdida rápidamente, pero otras precisan de más tiempo. Así, no es conveniente exigir demasiado pronto de un amigo o familiar en duelo, ya que precisan de tiempo para superarlo de una forma adecuada que les evite problemas en el futuro (Sherr, 1992).

Cuando en el desempeño del trabajo se dan estas situaciones que se relacionan con las víctimas del delito es indispensable que el psicólogo esté siempre preparado para responder a la necesidad de las víctimas de expresar sus emociones, siguiendo su propia formación profesional, sus habilidades y técnicas además de los siguientes lineamientos (Gómez, 1994):

-Evitar interrumpir a las víctimas cuando estén expresando sus emociones.

-Prestar atención al lenguaje corporal de las víctimas, observando detalles como su postura, expresión facial, tono de voz, gestos, contacto visual y apariencia general.

Esto puede ayudar a comprender lo que están sintiendo y expresando, y a responden en

consecuencia.

-Convencer a las víctimas de que sus reacciones emocionales al delito, no tienen nada de extraño. Demostrar comprensión con expresiones como: "Lo que está sintiendo es perfectamente normal"; " Siento que le haya ocurrido a usted"

Mi trabajo consiste en ayudarlo a que se sienta segura de iniciar el proceso que conlleva este suceso.

-Contrarrestar cualquier sentimiento de culpa que experimenten las víctimas con expresiones como: "No hizo nada malo. Esto no fue su culpa".

- Hablar con las víctimas como seres humanos; no limitarse a elaborar el informe o llenar los formatos.

-Preguntar a las víctimas cómo se sienten y escucharlas.

-Decir a las víctimas: "Deseo que me cuente todo lo ocurrido, todo lo que pueda recordar, aun si cree que no es importante".

-Hacer preguntas abiertas y evitar las que puedan responderse con un "sí" o un "no".

- Formular preguntas como éstas: " ¿Puede decirme qué pasó?" o " ¿Hay algo más que quiera contarme?".

-Demostrar que escucha atentamente a las víctimas mediante sus expresiones faciales, lenguaje corporal y comentarios como: "Tómese su tiempo; le escucho" y "Podemos tomar un descanso si lo desea. No tengo prisa".

-Evitar interrumpir a las víctimas mientras estén relatando los hechos.

-Repetir o parafrasear lo que usted cree haber escuchado del relato de las víctimas. Diga, por ejemplo: 'Veamos si entendí correctamente. Usted dijo que...', "Según entiendo,..." o "Usted dice que...".

Existe la necesidad de saber con qué tipo de víctimas vamos a tratar para poder interactuar más adecuadamente en el suceso, y así tener distintas opciones para poder brindar el apoyo debido a que nuestra función debe ser rápida y eficaz, se recomienda tomar en cuenta la siguiente clasificación.

Clasificación de las víctimas de Taylor y Frazer (2005):

Víctimas de primer grado las que sufren el impacto directo de las emergencias o desastres, con pérdidas materiales o daño físico;

Víctimas de segundo grado, los familiares o amigos de las anteriores,

Víctimas de tercer grado (víctimas ocultas) constituidas por los integrantes de los equipos de primera respuesta (bomberos, paramédicos, rescatistas, médicos, psicólogos, policías, personal de defensa civil, voluntarios y otros);

Víctimas de cuarto grado, la comunidad que se ve afectada en su conjunto;

Víctimas de quinto grado las personas que se enteran de los sucesos por medio de los medios de comunicación;

Víctimas de sexto grado, aquellas que no se encontraban en el lugar de los acontecimientos por diferentes motivos.

Es necesario que el oficial que toma parte del delito, tenga la capacidad de interactuar con cualquier clase de víctima, ya que la información que brinda a la investigación siempre será indispensable.

Si bien estos factores son los más inmediatos se queda claro que los problemas que se presentan son más complejos, que vienen también otras instancias más generales, emocionales e interemocionales, pero que en estos momentos tratamos de abordar a través de un modelo, no el único pero quizá el más inmediato, el cual requiere ser un trabajo o modelo de intervención estructurado y definido, que permita poder encontrar siempre los mejores resultados.

CAPITULO 3

MODELO DE DESENSIBILIZACIÓN Y REPROCESAMIENTO EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITO.

En el campo de trabajo es necesario tener siempre presente el empleo del modelo para intervenir una crisis, y tener el conocimiento de herramientas que nos son útiles en la situación que se presenta, mismas que nos servirán para complementar o incluso para poder aplicar el modelo de intervención en crisis. Es muy frecuente que nos encontremos con personas que se bloquean y que presentan situación de shock, con las cuales es muy difícil o casi imposible trabajar, y así poder ayudarles en su estado de víctimas y simultáneamente cumplir nuestra función de psicólogo dentro de la policía, utilizando las habilidades y competencia con las que cuenta el psicólogo éste podrá apoyar en ese estado a la víctima de algún delito, para que se le pueda ayudar de una forma óptima en la situación por la que está pasando, y así mismo ésta ayude con la información que se requiera para la captura de su agresor. Para este tipo de situaciones, el psicólogo se ha valido de una herramienta psicológica muy útil y pertinente como es el Reprocesamiento y Desensibilización a Través del Movimiento Ocular o EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) en sus siglas en inglés, que ha funcionado para sacar de una manera rápida y eficiente a víctimas de delito de un estado de shock.

El EMDR es una técnica psicoterapéutica, desarrollada por la Doctora Francine Shapiro en 1987, que se utiliza para el tratamiento de recuerdos traumáticos, combina elementos de diversas terapias, especialmente la cognitiva-conductual con los procesos neurofisiológicos del procesamiento de información, y se usa como parte de un plan terapéutico más amplio; la terapia cognitiva-conductual está sustentada en los principios básicos del aprendizaje, según los cuales los comportamientos («normales» y «anormales») son respuestas aprendidas en experiencias anteriores ante determinados estímulos ambientales. Ahora bien, esta terapia no sólo considera los estímulos y respuestas exteriores sino también los procesos internos de pensamiento, en los cuales encuentra la explicación del comportamiento «anormal». Una de las principales metas de este enfoque es pues reemplazar las cogniciones ilógicas de las personas, sobre sí mismas y sobre el mundo, por cogniciones más realistas; este método acelera el tratamiento de un amplio rango de patologías, fobias, situaciones traumáticas, el

trastorno por estrés postraumático, entre otros, consiste en usar estimulación bilateral en un protocolo especial relacionado con las situaciones traumáticas que desencadena la desensibilización y el consecuente reproceso de las mismas, acompañado de la desaparición de la sintomatología (Trejos, Betancur & Montoya, 1999).

En el sentido más amplio, EMDR tiene la intención de aliviar el sufrimiento humano y ayudar a los individuos y la sociedad humana a realizar su potencial de desarrollo, minimizando los riesgos de daño en su aplicación. Para el paciente, la meta del tratamiento con EMDR es alcanzar los más profundos y completos efectos de tratamiento en el más corto periodo de tiempo, mientras se mantiene su estabilidad dentro de un sistema familiar y social balanceado (Asociación EMDR-España, [s.f.]).

En 1987, la psicóloga Francine Shapiro observó casualmente que bajo ciertas condiciones el movimiento ocular puede reducir la intensidad de los pensamientos perturbadores. La Doctora Shapiro estudió científicamente este efecto y en 1989, informó del éxito al utilizar EMDR en el tratamiento de víctimas de trauma en el *Journal of Traumatic Stress*. Desde entonces, EMDR se ha desarrollado y ha evolucionado a través de las contribuciones de terapeutas e investigadores de todo el mundo.

En estudios controlados en víctimas de Vietnam, abusos, accidentes, víctimas de catástrofes, indican que EMDR es el método de elección en TEPT (trastorno por estrés postraumático). Actualmente existen más estudios controlados sobre EMDR que en cualquier otro método. "La rapidez con que ocurre el cambio durante EMDR contradice la noción de tiempo como esencial en la curación terapéutica. En sus protocolos, Shapiro integró elementos de distintas escuelas de psicoterapia, haciendo EMDR aplicable a una enorme variedad de patologías y accesible a terapeutas de distintas orientaciones" (Bessel Van der Kolk, MD, Director HR1 Trauma Center, Ass. Professor Pshiquiatry, Harvard University). Las investigaciones indican que el método EMDR es altamente efectivo y de resultados duraderos (Trejos, Betancur & Montoya, 1999).

El modelo del EMDR considera que el organismo humano busca la autocuración no sólo de las lesiones físicas sino también de las psiconeurológicas; de acuerdo con esto, después de un acontecimiento traumático el cerebro procesa la información hasta

hacerla útil y no lesiva. No obstante, cuando el trauma es muy severo, se bloquea este procesamiento, con lo cual la información adquirida queda en el cerebro en su estado original perturbador, y continúa produciendo síntomas ante una serie de estímulos. La hipótesis es que la EMDR activa y desbloquea dicho sistema de procesamiento de información, con lo cual los recuerdos traumáticos son elaborados hasta hacerlos útiles y no lesivos

El EMDR en su modelo para uso terapéutico comprende ocho fases, que se describen brevemente a continuación (Trejos, Betancur & Montoya, 1999):

Fase 1. Historia clínica y plan de tratamiento: se evalúa la capacidad del cliente para manejar las emociones muy intensas que pueden presentarse al procesar la información traumática, tanto a nivel psicológico como físico (como problemas cardíacos), durante y entre las sesiones. Una vez seleccionado el cliente, se realiza la historia clínica para fijar los objetivos específicos del tratamiento.

Fase 2. Preparación: se establece una alianza terapéutica con el cliente, se le explica el procedimiento y se le enseñan técnicas de relajación y autocontrol, para que pueda manejar la información perturbadora que pueda aparecer durante o entre las sesiones.

Fase 3. Evaluación: el cliente identifica la imagen más representativa del acontecimiento traumático y luego una cognición que sea una verbalización de alteraciones afectivas que aún persisten en relación con dicha imagen (por ejemplo, «Yo soy inútil/incapaz/malo»,etc.). Luego se busca una cognición positiva (personal, afirmativa y realista) que reemplazará la primera durante la fase cinco (tal como, «Yo soy útil/capaz/una buena persona», etc

Fase 4. Desensibilización: toma este nombre porque se enfoca en el afecto negativo del cliente, evaluado en la fase anterior. La técnica utilizada en esta fase es específica de la EMDR y la caracteriza; el procedimiento implica tener al cliente concentrado intensamente en el segmento más aflictivo de un recuerdo traumático, mientras mueve sus ojos rápidamente de lado a lado (siguiendo los dedos del terapeuta a través de su campo visual ya sea de izquierda a derecha o viceversa). Luego de este enfoque inicial en un segmento del recuerdo, y de un «grupo»de movimientos oculares (durante unos

30 segundos), se le pide al cliente que cuente qué «surge», si una imagen, cognición, emoción o sensación física (todas son comunes). El foco del siguiente grupo de movimientos está determinado por el estado cambiante del cliente. Por ejemplo, si el cliente dice, «ahora yo estoy sintiendo más ira», el terapeuta puede sugerir concentrarse en la ira en el próximo grupo de movimientos. El procedimiento se repite hasta que el cliente reporta no más aflicción, y puede abrazar plenamente un reencuadre positivo.

Fase 5. Instalación: toma este nombre porque se enfoca en la «instalación» de la cognición positiva, para reemplazar la negativa recién desensibilizada. Se realiza un proceso similar al de la fase cuatro, pero ahora con la atención centrada en la cognición positiva.

Fase 6. Escáner corporal: se identifica y procesa el material disfuncional residual que se manifiesta como sensaciones corporales desagradables.

Fase 7. Cierre: se lleva al cliente nuevamente a su estado de equilibrio y se reinstruye en el manejo de técnicas de relajación y autocontrol.

Fase 8. Reevaluación: se realiza al comenzar cada sesión, con base en un registro que hace el cliente de los síntomas que aparecieron después de la sesión anterior; esta reevaluación servirá de guía para la terapia.

En los casos que se atienden por medio de la Unidad de Estudio y Prevención en las situaciones de víctimas de delito, el Psicólogo utiliza esta técnica considerando que es necesario lograr la homeostasis sacando de la situación de shock a la persona, y así se establezca y pueda enfrentar lo que precede después de que ha sido víctima del delito; debido a que en ese momento tiene presente lo sucedido empleamos esta técnica para elevar la sensación que tiene hasta que se rompa y se reestablezca o salga del shock. Para lograr exitosamente nuestra labor con las víctimas de delito, se ha tenido que modificarse un tanto el proceso de EMDR debido a que no lo usamos para seguir un tratamiento psicológico, si no como una herramienta para la desensibilización inmediata trabajando sobre las partes que más notorias del recuerdo traumático o de lo que esté causando el estado de shock en la víctima, adaptando y utilizando principalmente las fases del modelo que sean necesarias en el momento que se este presentando.

Teniendo presente que utilizamos este método como un recurso para sacar del estado de shock a la víctima, y por motivos del tiempo limitado sólo se lleva a cabo una sesión, pero se recomienda tener en cuenta que se debe dar un seguimiento y la canalización, para que la víctima tenga una recuperación favorable; así mismo se da pauta en realizar algún ejercicio de relajación para estabilizar y tranquilizar a la víctima antes de continuar con el proceso jurídico correspondiente.

Tenemos que tomar en cuenta que para aplicar esta técnica, se debe tener el consentimiento y colaboración de la persona y debemos establecer empatía y brindar seguridad a la víctima, ofreciéndole que realmente le podemos ayudar rápidamente para que permita hacerlo, también es necesario saber que esta técnica no funciona con todas las personas, ya sea por voluntad de estas o por influjos de sustancias tóxicas o alcohol.

La experiencia no ha dejado que en muchos de los casos después de haber roto el estado de shock, la persona puede sentir culpa por lo sucedido, placer u otras sensaciones que se asocien, así mismo es indispensable informar a la persona que la técnica puede causar dolor de cabeza, puede provocar mareo, puede desencadenar el soñar mucho lo acontecido.

CAPITULO 4

MODELO DE INTERVENCIÓN EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO.

Durante el desempeño de las labores profesionales del psicólogo dentro de los cuerpos de seguridad pública, está el dar un apoyo sustentable a las víctimas de delito a través del modelo de intervención en crisis.

Este modelo se ha logrado utilizar para proporcionar apoyo inmediato a víctimas del delito, y se lleva a cabo por el Psicólogo de la unidad, siendo de suma importancia para poder recabar información, apoyar a la víctima y dar seguimiento en la búsqueda de un presunto responsable; es indispensable saber que el oficial de policía es el primero en proporcionar auxilio a una víctima, y es indispensable tener conocimiento de cómo tratar a esta persona, en los casos donde es requerido el apoyo de esta unidad; en delitos graves o situaciones donde la víctima no puede expresar lo sucedido o declarar ante una autoridad competente, es necesaria la intervención de esta unidad especializada, y de un especialista que pueda tener una comunicación más asertiva con la víctima y logre enfocarla en el proceso que se debe seguir.

3.1 Principales representantes.

“El origen de la intervención en crisis remonta a los trabajos de Eric Lindermann y sus colaboradores, posteriormente Gerald Caplan”; quienes fueron los primeros en concebir la trascendencia de las crisis vitales en la psicología de los adultos. Su psiquiatría preventiva y su enfoque sobre la intervención temprana para procurar el crecimiento positivo y aminorar el riesgo de un deterioro psicológico, lo condujeron a un énfasis de la conducta en salud mental (Slaikou, 1998, p. 6).

3.2 Las crisis

En determinado momento de la vida, de casi todos los seres humanos, se presentan una serie de sucesos que llevan a enfrentar un estado de crisis emocional, la cual, de no ser resuelta adecuadamente, lo ubicaría en riesgo de padecer graves problemas psicológicos

y trastornos mentales.

Una crisis es la respuesta a eventos peligrosos o amenazantes, y es vivida como un estado doloroso y de intenso sufrimiento. Es por esto que el sujeto tiende a movilizar reacciones muy poderosas para ayudar a aliviar su malestar y a recuperar el equilibrio o la situación que existía antes del inicio de la crisis. Si esto sucede, la crisis puede ser superada, y además la persona aprende a emplear nuevas reacciones adaptativas que le pueden servir en el futuro. Además, es posible que al resolver la crisis, la persona madure a etapas superiores, y se sienta con un mejor estado mental y emocional que el que tenía antes de la crisis (Fernández, 2002; Gómez, 1994; Gutiérrez, 2005 & Slaikeu, 1998).

“Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del sujeto para manejar (emocional y cognitivamente) situaciones particulares, utilizando métodos no acostumbrados para la solución de problemas y obteniendo un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 1998, p. 16).

Una persona que atraviesa por un estado de crisis, se encuentra en un momento vitalmente importante para continuar el curso de su vida. No importa qué tipo de crisis sea, el evento es emocionalmente significativo y ha implicado un cambio radical en su vida. El individuo enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como sus mecanismos de defensa usuales no funcionan satisfactoriamente. El problema rebasa sus capacidades de resolución y, por lo mismo, se encuentra en franco desequilibrio. Como resultado de todo esto la persona experimenta una mayor tensión y ansiedad, lo cual la inhabilita aún más para encontrar una solución (Fernández, 2002; Gómez, 1994; Gutiérrez, 2005 & Slaikeu, 1998).

La intervención adecuada, realizada por profesional de la Salud Mental, puede ofrecer una ayuda inmediata, administrando la dosis de medicamentos correctos y/o iniciando un trabajo terapéutico de reajuste mental. Con el propósito de restablecer el equilibrio emocional que preparé o evite tal tratamiento especializado, es necesaria una primera intervención, generalmente, de una terapia breve cuyo principal objetivo es dar apoyo psicológico, ayudando a la persona en el preciso momento en que ésta lo requiere.

Durante la crisis surge un estado de crisis que es un momento de trastorno y desorganización (emocional, cognitiva y conductual), caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona para manejar situaciones particularmente conflictivas, donde debiera utilizar los métodos acostumbrados para la solución de problemas y lograr un estado de adaptación. Las características de la situación de crisis son (Gutiérrez, 2005):

-Evento Peligroso: acontecimiento estresante, interno o externo a nuestro mundo personal, que ocurre en el curso de la vida, que inicia una serie reacciones en cadena. Los eventos pueden ser anticipados y predecibles o bien inesperados y accidentales.

-Estado Vulnerable: tipo de reacción subjetiva ante el evento peligroso, la persona responde según sea su percepción del evento.

-Factor Precipitante: eslabón entre los eventos causantes de la tensión y el estado vulnerable, convirtiéndolo en un estado peligroso lo suficientemente poderoso para iniciar la crisis, o bien puede ser un incidente sin importancia aparente

-Estado de Crisis Activo: el individuo se encuentra en estado de desorganización, la tensión excitante lo ha invadido, su proceso homeostático se desequilibró; la duración será de 1 a 4 horas; puede experimentar “visión en túnel”; exceso de actividad sin objetivo o inmovilización; alteraciones cognoscitivas, acompañado por preocupaciones o ideas distorsionadas por los eventos. Posteriormente se llega a un periodo de reajuste gradual y resignificación, reforzando mecanismos de afrontamiento y adaptación.

-Agotamiento: la persona puede haber manejado efectivamente, y durante tiempo prolongado, la situación de emergencia pero llega a un punto de agotamiento en el cual no tiene más fuerza para afrontar la situación y sus mecanismos adaptativos “casi se desintegran”

-Choque: un cambio repentino en el entorno de la persona provoca que las emociones sean liberadas de manera explosiva, lo cual incapacita los mecanismos de enfrentamiento. Como no existe un aviso previo que permita al individuo asumir el impacto, cae en estado de choque emocional.

3.3 Primera ayuda psicológica: intervención de primer orden.

Las intervenciones de primer orden son de carácter breve, las puede proporcionar cualquier persona que ayude a otra, son más afectivas mientras más cercanas temporalmente se realicen al evento en cuestión (Gómez, 1994 & Gutiérrez, 2005).

El principal objetivo de la primera ayuda psicológica es reestablecer la capacidad para enfrentar la situación y resolver problemas inmediatos. Para la persona en una situación de crisis, lo esencial del problema es que se siente incapaz de tratar con las circunstancias abrumadoras presentes en ese momento. “Entonces, la finalidad primordial es ayudar a la persona a que tome las medidas concretas para enfrentar la situación en crisis, que concluye con el manejo de sentimientos e iniciar el proceso de resolución de conflicto” (Slaikau, 1998, p. 109).

Según Slaikau (1998) existen tres objetivos para la persona que presta la primera ayuda psicológica:

1. Proporcionar apoyo
2. Reducir la mortalidad.
3. Proporcionar enlaces a recursos de ayuda.

Proporcionar apoyo se basa en la premisa en que es mejor para las personas no estar solas al soportar preocupaciones extraordinariamente agobiadas. Se debe lograr que la persona nos hable, brindando cordialidad y preocupación, proporcionando una atmósfera en que puedan expresarse la angustia, la rabia y el dolor. También significa ampliar el campo de visión para las personas que sólo están concientes de su propia desgracia durante la crisis.

Reducir la mortalidad como segundo objetivo específico se dirige a salvar vidas y prevenir lesiones físicas durante la crisis. Se ha visto que no es poco común que algunas

situaciones de crisis conduzcan a algunas personas a una lesión física o aún a la muerte, en especial en una sociedad en donde la violencia ha pasado a formar parte de la vida cotidiana. Entonces, se trata de tomar medidas para reducir las posibilidades destructivas y controlar la situación.

Por último proporcionar enlace a recursos de ayuda implícita que, en vez de tratar de resolver de inmediato el problema total, se le ayude a identificar con precisión las necesidades críticas, y luego realizar una referencia apropiada a algún especialista o institución, para hacer el enlace adecuado.

3.3.1 Componentes de la primera ayuda psicológica.

El modelo de intervención en situaciones de crisis propuesto por Slaikeu (1998) reúne cinco elementos que son los siguientes:

a) Hacer contacto psicológico.

Implica empatizar (ponerse en el lugar de), estar acorde con los sentimientos de la persona durante la crisis. Toda ayuda implica escuchar con empatía. Implica escuchar hechos y sentimientos y hacer sentir a la persona que escuchamos atentamente lo que nos contó. A menudo, la novedad o extraño de la experiencia es la parte más atemorizante. Entonces la primera labor de la persona que ayuda, es la de estar atento al como el afectado visualiza la situación y comunica lo que entiende al respecto.

Algunas conductas básicas de la persona que ayudan son: invitar a hablar, estar atento a lo que pasó como a la reacción de la persona a los hechos, realizar observaciones sobre lo ocurrido. A veces, a nivel no verbal, resulta muy efectivo por ejemplo, tocar o abrazar en forma amable a una persona que está en crisis; lo cual puede producir un efecto tranquilizador y demostración genuina de interés.

El primer objetivo para la persona en crisis es sentirse escuchada, aceptada, comprendida y apoyada, lo que conduce a la reducción de la intensidad de la emoción.

Que hacer: escuchar cuidadosamente, reflejar sentimientos y hechos, comunicar aceptación.

Que no hacer: contar su “propia historia” ignorar hechos o sentimientos, juzgar o tomar partido.

b) Examinar las dimensiones del problema.

El examen se debe orientar al pasado, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato se refiere a los sucesos que culminan en la situación de crisis. La investigación sobre el presente de la situación implica la pregunta quién, qué, dónde, cuándo y cómo. Por último, ¿cuales son las probables dificultades futuras para las personas afectadas?

El objetivo principal de este segundo aspecto es trabajar hacia un ordenamiento del grado de las necesidades de la persona dentro de dos categorías: (1) problemas que deben tratarse de inmediato y (2) problemas que se pueden posponer. En la confusión y desorganización de la crisis, la gente a menudo intenta tratar todo al mismo tiempo. El sólo hecho de ayudar a ordenar y decir qué hacer primero y qué hacer más tarde, tiene efectos aliviadores para la persona afectada.

Qué hacer: formular preguntas abiertas

Qué no hacer: formular preguntas cerradas (respuestas tipo si/no).

c) Explorar las soluciones posibles

El tercer elemento de la primera ayuda psicológica implica identificar un rango de alternativas de soluciones para necesidades inmediatas y para las posteriores, definidas previamente.

A menudo, las víctimas quedan en un estado de impotencia y debilidad, que se puede contrarrestar al estimular a la persona a producir ideas sobre lo próximo a realizar, es decir, ayudarlo a operar desde una posición fuerte en vez de hacerlo desde una posición débil, por ejemplo, cómo ha tratado problemas anteriores. Sólo después de explorar sugerencias hechas por la persona afectada, la persona que ayuda puede participar aportando otras posibles soluciones.

Qué hacer: estimular la inspiración súbita para generar alternativas, abordar directamente los obstáculos, establecer prioridades

Qué no hacer: permitir la visión en túnel, dejar obstáculos inexplorados, tolerar el "desorden" en las necesidades (no priorizar).

d) Ayudar a tomar una acción concreta

Este cuarto componente significa implementar lo convenido sobre la(s) solución(es) inmediata(s) dirigida(as) a abordar la(s) necesidad(es).

Hay que tomar en cuenta la presencia de mortalidad y capacidad real de la persona afectada para actuar en su propio beneficio, a fin de que la persona que ayuda adopte una actitud facilitadora o definitivamente directiva sobre el caso. Si la mortalidad es alta o si la persona no es capaz de cuidarse por sí misma, entonces la actitud adecuada será ser directivo.

Cuando no hay peligro para sí mismo u otros, o cuando a pesar de estar perturbada la persona, es capaz de hacer cosas en su beneficio (manejar hasta su hogar, pasar el fin de semana sola), entonces el papel de la persona que ayude es más el de un facilitador del proceso.

Qué hacer: tomar una medida a tiempo, establecer objetivos específicos a corto plazo, confrontar cuando sea necesario, ser directivo sólo si es un imperativo.

Qué no hacer: intentar resolver todo en el momento, hacer decisiones obligatorias a largo plazo, ser tímido, retraerse de tomar responsabilidad cuando sea necesario.

e) Registrar el progreso de seguimiento

Se trata de deducir información y establecer un procedimiento que permita el registro para revisar el progreso. Es importante especificar quién llamará a quién, quién visitará a quién, momento y lugar de contacto.

El objetivo del seguimiento es ante todo completar de nuevo la retroalimentación o determinar si se han o no realizado los propósitos de la primera ayuda psicológica:

proporcionar ayuda, reducir la mortalidad, enlazar los recursos de ayuda.

Qué hacer: convenir la forma de volver a tomar contacto para la ayuda, evaluar las acciones realizadas y por realizar.

Qué no hacer: dejar detalles al aire, o suponer que la persona afectada continuará con el plan de acción bajo su propia responsabilidad, dejar la evaluación a terceros no relacionados.

Los primeros auxilios psicológicos, o de intervención en crisis de primera instancia, que abarca la asistencia inmediata y de modo usual lleva sólo una sesión, debido a que es muy difícil para el psicólogo que atiende esta situación dar un seguimiento al caso, pues lo importante es atender a la víctima en un lapso de tiempo muy corto, que es en el que se prestan los auxilios psicológicos, entre el momento que la persona requiere el auxilio de la institución hasta el momento que la autoridad competente recibe su denuncia, en este caso el Ministerio Público, mismo que tomara las medidas correspondientes para proporcionar ayuda a las víctimas de delito, cabe mencionar que cuando el psicólogo de la unidad atiende estas situaciones sugiere a la víctima atención psicológica para su caso, mismo que proporciona la información necesaria o incluso canaliza a una institución donde le puedan atender y dar un seguimiento a su caso. Los primeros auxilios psicológicos pretenden de manera primordial, proporcionar apoyo y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda multidisciplinaria que se encuentren disponibles como son los recursos médicos, legales y psicológicos; cabe mencionar que en las instancias de Procuración de Justicia no siempre se encuentran estos recursos juntos o a la disposición inmediata y es necesario el traslado, y posteriormente la canalización para poder hacer uso de estos. Por esta razón y al darnos cuenta de las necesidades de la víctima, dentro de este trabajo se ha propuesto un modelo de atención a víctimas de delito que cubra estas necesidades, debemos saber que en nuestro caso que proporcionamos los primeros auxilios psicológicos estos son una breve intervención en crisis de primera instancia que, toma algunos minutos, hasta horas (Slaikeu, 1998).

La meta principal de los primeros auxilios psicológicos es reestablecer el enfrentamiento inmediato.

Para la persona en crisis, el punto crucial del asunto es que ella, de modo simple, se

siente incapaz de tratar con las circunstancias abrumadoras que confronta en ese momento. El objetivo primario es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el enfrentamiento con la crisis, lo cual incluye el control de los sentimientos o los componentes subjetivos de la situación para así, comenzar el proceso de solución del problema, es necesario tener en cuenta que el surgimiento de distintos recuerdos que giran alrededor del hecho, es común en algunas víctimas y hasta el momento no hemos identificado rasgos propios de cómo una persona reacciona hacia algún tipo de delito, más bien se ha notado que depende de la víctima la manera de reaccionar ante el hecho (Gómez,1994).

El apoyo que aborda la intervención en crisis, se basa en la premisa de que es mejor para las personas no estar solas, en tanto soportan cargas extraordinarias. Al ayudar a la gente a llevar sobre los hombros parte de la carga, el apoyo se convierte en uno de los aspectos más humanos de la intervención en crisis. De manera concreta, ello significa permitir a la gente hablar para extender la cordialidad e interés, y proporcionar una atmósfera en la que el temor y la ira puedan expresarse.

También significa reforzar la firmeza de la gente, que sólo está consciente de su propia debilidad durante la crisis. Dar apoyo, cierto, no es un concepto nuevo, al contrario, es un concepto que corre a lo largo de la historia de campos tales como la medicina, el ministerio y otros servicios humanos sociales, es importante saber que cuando el psicólogo esté proporcionando apoyo a la víctima, debe adaptarse a sus rasgos culturales debido a que en diferentes casos la gente empieza a relacionar y a solicitar apoyo espiritual (sea de cualquier índole), es por esto que el especialista debe hablar con la víctima en el mismo canal, pues en ocasiones si esto no se lleva a cabo, puede ser contraproducente o simplemente no se logre empalmar con ésta (Fernández, 2002).

En el presente contexto, la realización del contacto psicológico, significa escuchar lo mismo los hechos que los sentimientos (que pasó, tanto como qué es lo que la persona siente al respecto). Ya que, en la desorganización y el trastorno por una crisis, con frecuencia lo novedoso o extraño de la experiencia es la parte más atemorizante, por lo que escuchar cómo la persona visualiza la situación y se comunica es de suma importancia (Slaikeu, 1998).

Para contextualizar, el seguimiento que se lleva a cabo en estas situaciones, se puede recomendar a la víctima el apoyo Psicológico para poder superar las secuelas que trae consigo lo que vivió durante el delito. Para esto es indispensable que se cuente con el apoyo de instituciones que se encarguen de dar atención a víctimas de delito, para esto, en la mayoría de los casos el Psicólogo que atiende en primera instancia sirve como el puente para informar a la víctima de estos servicios, y si es posible ser el que canalice a la víctima a una institución donde le proporcione el servicio como son las Clínicas Multidisciplinarias de la UNAM, el DIF Municipal, los centros de atención a víctimas, para poder llevar a cabo esta labor se ha recopilado un directorio con los lugares donde pueden proporcionar este servicio. Debemos ver las limitantes que en el mayor de los casos se refieren al problema del traslado de la víctima al servicio, la situación socioeconómica, y el estado en el que se encuentre la víctima, ya que en ocasiones se niega a recibir ayuda para su recuperación integral por esta razón hemos venido proponiendo que se abran posibilidades para que estas no sean limitantes y se logre dar una atención óptima a cada víctima de delito. (Ver ANEXO I)

CAPITULO 5

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL E INTERINSTITUCIONAL A VÍCTIMAS DE DELITO.

Cuando una persona es víctima de la delincuencia, no podemos decir que no es grave la acción que se ha cometido en su contra, y no se debe hacer de menos la situación por la que está pasando, debido a que todos los delitos atacan en contra de la integridad emocional, psicológica y hasta física de las víctimas, dentro de la tipificación de estos se han considerado a los delitos graves como prioritarios para la intervención y colaboración de la Unidad de Estudio y Prevención, entre estos delitos podemos enmarcar los delitos sexuales, el homicidio, el plagio y secuestro, los delitos cometidos con violencia en este caso el robo, y las extorsiones virtuales, en general hoy en día éste último se ha vuelto uno de los delitos mas cometidos en el municipio que dependiendo de la situación en la que se encuentra la víctima, la llamada puede ocasionar un impacto psicológico nocivo; por esta razón es necesaria la intervención del psicólogo para orientar, informar y prevenir de este delito.

Cuando se atiende un llamado se toma en cuenta la gravedad de la situación, y en muchos de los casos el efecto que tiene no sólo en la persona que ha sido victimada sino en las personas que están a su alrededor, como son los familiares los cuales se convierten en victimas invisibles, por ejemplo cuando un menor ha sufrido un delito grave es indispensable la autorización de los padres para que éste pueda rendir una declaración ante la autoridad competente, entonces ahora nos encontramos en una situación diferente donde los padres se han convertido también en víctimas al sentir el sufrimiento por lo que le sucedió a su hijo.

Según el Código Penal del Estado de México el delito es la “conducta típica, antijurídica, culpable y punible”, entre los cuales destacamos como prioritarios, los delitos cometidos contra la vida y la integridad, los delitos contra la libertad y la seguridad así como los delitos contra la libertad sexual, mismos que consideramos por la experiencia obtenida son los delitos en los que es más necesaria la intervención inmediata del psicólogo, debido a que al basarnos en la premisa de la homeostasis

empleada por la Psicoterapia de la Gestalt, Perls (1994), menciona a la homeostasis como autorregulación orgánica y la definió como el proceso mediante el cual el organismo interactúa con el ambiente, para mantener el equilibrio, se ha tomado en cuenta esta premisa para poder entender lo que sucede cuando una persona ha sido víctima del delito, entendemos que su percepción cambia, surgiendo temor, miedo, coraje por lo que ha pasado, y a su vez esto ocasiona que la persona ya no pueda interactuar adecuadamente con el ambiente que le rodea, de esta manera lo que se pretende es ayudar a regular su estado para que vuelva a tener un equilibrio en su interacción con el ambiente.

Esta teoría nos menciona que la percepción es influida por el contexto y la configuración de los elementos percibidos; las partes derivan de su naturaleza y su sentido global, y no pueden ser disociados del conjunto, ya que fuera de él pierden todo su significado; así que cuando una persona ha sido victimizada su percepción de sí misma cambia (Perls, 1994).

Según los gestaltistas, los individuos organizan al mundo imponiendo formas; esta idea la extienden no sólo a terreno de la percepción, sino también al del pensamiento, sosteniendo que pensar supone organizar los elementos de un problema en una totalidad nueva, por esta razón cuando surge un desajuste en el intercambio con el ambiente, la persona necesita restaurar este desajuste, así la intervención psicológica es fundamental para promover ésta; algo nuevo, una gestalten o configuración perceptiva alcanzada bruscamente o por insight después de lo sucedido, tomando acciones concretas que ayuden en ese corto tiempo a estabilizar emocionalmente a la víctima; en ese momento, es necesario saber que los psicólogos de la Gestalt consideran que la **resolución de problemas no se limita al empleo mecánico de la experiencia pasada (pensamiento reproductivo), sino que supone la génesis de algo nuevo no mimético de la información mnémica (pensamiento productivo)** y así lograr el insight (Latner, 1996 & Dale, Schunk, 1997).

Es común cuando se atiende este tipo de casos encontrar víctimas secundarias por ejemplo los padres, familiares e incluso amigos de la persona que fue victimizada, mismas que en ciertos casos interrumpen la labor psicológica así como la labor policial que se debe realizar este tipo de apoyos; por esta razón el Psicólogo debe también

intervenir y trabajar con los miembros de la familia que pasan a un estado crítico e interrumpen el trabajo psicológico.

Para puntualizar es preciso destacar que cuando un miembro de la familia cae en estado de crisis, es necesario enfocar hacia esa persona el modelo de intervención en crisis, ya que este miembro de la familia puede ser fundamental para concluir la atención a la víctima. Debido a que en muchos de los casos ese familiar puede ser el pilar o la persona más cercana a la víctima, e incluso cuando una víctima es menor de edad, esta persona es quien se debe hacer responsable de la víctima y dar la autorización a la autoridad competente para realizar su proceso legal correspondiente, por esta razón la víctima secundaria juega un papel fundamental cuando surgen apoyos que tenga que prestar el Psicólogo a una víctima. Es necesario tener en cuenta que el Psicólogo debe valorar si es necesaria su intervención con una víctima secundaria, pues en muchos de los casos se puede retirar a esta víctima para que no interfiera en el trabajo que se realice, y enfocar esta labor a la víctima que vivenció el delito.

Al vivenciar una víctima un acto delictivo, hemos podido observar con impotencia que no todos los afectados tienen los recursos económicos y emocionales para ser atendidos después del suceso; por esta razón hemos propuesto el siguiente modelo que consideramos debe ser empleado no sólo en el Municipio si no a lo largo del país, mismo que brinda una ayuda interdisciplinaria, secuencial e interinstitucional, cuya finalidad es la atención oportuna y amplia a las víctimas. También hacemos la propuesta del uso del manual de prevención del delito para informar y fomentar en la población medidas de auto cuidado para no ser víctimas de la delincuencia.

Objetivo

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

A lo largo de este trabajo hemos venido mencionando diferentes formas de cómo se da solución a las necesidades de las víctimas de delito, pero sabemos que aunque con mucho esfuerzo, no alcanzamos a completar de una forma integral esta atención y así nos hemos dado cuenta que solos no podemos lograrlo, por lo cual con la experiencia

que hemos obtenido ahora sabemos que para lograr esto es necesario tener un Modelo de Atención Integral a Víctimas de Delito sea de carácter interdisciplinario, secuencial e interinstitucional, cuya finalidad sea la atención oportuna y amplia, concentrada en una sola sede, lo que supone un considerable ahorro de tiempo, desplazamientos y trámites a las víctimas, así mismo comprende acciones que abarcan desde la prevención del delito hasta la recuperación e integración social de la víctima

I. Carácter interdisciplinario

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

a) La atención de primera instancia consiste en la asistencia a la víctima, en este caso proporcionada por la Unidad de Estudio y Prevención, que como hemos venido mencionando tiene la capacidad para solucionar de forma inmediata las circunstancias que se presentan en una víctima del delito, abarcando desde la orientación hasta la intervención en crisis y la canalización, donde el desempeño de las labores profesionales del psicólogo dentro de los cuerpos de seguridad pública ha sido de suma importancia e indispensable.

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

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

d) La atención a la salud física y emocional abarca servicios de medicina, psiquiatría y psicología. Además del apoyo y la asistencia directa, se brinda información y canalización a servicios externos para atención complementaria, en este caso para la canalización la Unidad de Estudio y Prevención cuenta con los medios para realizarla, aunque como es el énfasis de la propuesta intentamos que haya un especialista que se encargue específicamente de esta situación.

e) La atención educacional de prevención proporciona —en el propio centro de

atención, en escuelas y en las diferentes colonias de la ciudad— información necesaria acerca de medidas para evitar la victimización.

II. Carácter secuencial

La **secuencialidad** es una importante característica de la atención que considera necesaria la intervención desde el momento en que se detecta la probabilidad de comisión de hechos delictivos en determinado lugar. A partir de la detección se llevan a cabo acciones tendientes a evitar los delitos previstos. Cuando el delito ya se cometió, se busca ofrecer atención inmediata a la víctima, para esto proponemos estas seis etapas:

II.1 Etapa de prevención. El desarrollo de esta etapa se realiza con programas de enfoques preventivos, principalmente modelos educativos que, dirigidos a la comunidad, sensibilizan y capacitan acerca de la necesidad de establecer nuevas formas de relaciones humanas y sociales enfocadas a la convivencia pacífica, donde el papel de la Unidad y más aún el del psicólogo, es indispensable para realizar el trabajo con la comunidad, quedando como principal encargado de la prevención del delito la Dirección de Seguridad Pública Municipal de Nezahualcóyotl.

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

II.3 Etapa de atención. Comprende asesoría primero por elementos de la Dirección de Seguridad Pública que como hemos mencionado en la mayoría de los casos, son los primeros en dar asistencia a la víctima, posteriormente en coadyuvancia con el Ministerio Público, atención médica, atención psicológica y gestión social. La atención debe ser brindada desde el momento inmediato posterior a la victimización así como al presentarse la denuncia correspondiente, durante la investigación del delito, en el proceso judicial y hasta obtener la reparación del daño.

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

II.5 Etapa de análisis. El análisis de los datos estadísticos que un correcto registro

arroja nos proporciona puntuales parámetros de medición sumamente útiles, en la ubicación de la población victimizada y sus requerimientos de atención especializada, considerando edad, sexo, nivel económico, escolaridad, adicciones, etcétera.

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

III. Carácter interinstitucional

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

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

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

El resultado de esta situación es una revictimización institucionalizada cuando al acudir la víctima en busca de servicios ha de repetir en cada una de las dependencias su historia de sufrimiento, reviviendo en cada ocasión el dolor y la vergüenza por la agresión de que fue objeto, sin obtener con ello la satisfacción debida a todas las

necesidades de atención requeridas, por esta razón el modelo debe ser operado en un Centro que aglutine en un espacio físico a los representantes de las instituciones involucradas en su atención, facilitando así la coordinación en las acciones de colaboración y complementariedad para la procuración e impartición de justicia con asistencia, apoyo y protección a las víctimas, al accionar interinstitucionalmente implica diferentes niveles de participación inspirada en la solidaridad, el sentido de la unión y el consenso en las decisiones con coincidencia de metas y objetivos.

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

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

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

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

Se propone la instauración del modelo en el municipio de Nezahualcóyotl y en cada una de las entidades federativas

Para poder llevar acabo este modelo, hemos considerado indispensable la participación de las siguientes instituciones de cada entidad:

- > Las Direcciones de Seguridad Pública Municipales
- > La Procuraduría General de Justicia.
- > Los Centros de Atención a Víctimas de Delito.
- > El Sistema para Desarrollo Integral de la Familia.
- > La Secretaría de Salud.
- > La Secretaría de Desarrollo Social.
- > La Secretaría de Educación.
- > La Secretaría de Gobierno.
- > El Instituto de las Mujeres.
- > Organizaciones de la sociedad civil especializadas en proporcionar algunos de los servicios que las víctimas de delitos requieren.
- > Instituciones académicas de educación superior públicas o privadas.
- > Colegios de profesionistas
- > La Comisión de Derechos Humanos.
- > Prestadores de servicios de salud privados.
- > Voluntariado.

Este modelo es una propuesta ambiciosa que se puede implementar en cada entidad, dependiendo de los recursos y la infraestructura con la que cuente además del presupuesto que destine cada entidad a este modelo; es importante mencionar que este modelo complementa las funciones profesionales que realiza el psicólogo dentro de la Unidad de Estudio y Prevención dependencia de la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Nezahualcóyotl.

MANUAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Este manual de prevención del delito surge con el estudio de los diferentes casos que hemos atendido en esta unidad, donde poniendo en práctica la inteligencia policial, hemos estudiado modus operandi y situaciones en las que se ha dado el delito, por esta razón proporcionamos consejos de seguridad que creemos útiles para la población. Con el esfuerzo que se ha realizado en fomentar la cultura de la denuncia, hemos incluido información indispensable para realizar este derecho.

I. CONSEJOS PARA LEVANTAR UNA DENUNCIA

Cómo denunciar

Sabemos que los trámites son largos y difíciles y que en ocasiones denunciar implica una pérdida de tiempo, pero de cualquier manera te pedimos denunciar... solo así podremos acortar la brecha de la impunidad.

Aquí te damos unos tips sobre cómo denunciar ante un Ministerio Público:

1. Acude ante la agencia del Ministerio Público más cercana y lleva una identificación oficial (en <http://www.cnpj.pgr.gob.mx/> podrás encontrar las direcciones e información de cada una de las procuradurías estatales de todo el país).
2. Si el denunciante es menor de 16 años, debe acudir acompañado de sus padres, tutor o quien lo tenga bajo su custodia. Si el denunciante es menor de 18 y mayor de 16 años, no requiere de representante alguno.
3. Dirígete ante los orientadores de barandilla, ellos te indicarán los pasos a seguir o te presentarán con el agente del Ministerio Público.
4. El agente del Ministerio Público te pedirá decir la verdad sobre los hechos ocurridos; trata de ser lo más preciso posible.
5. Tu declaración quedará por escrito. Una vez que la leas, fírmala si estás de acuerdo con su contenido.

6. Solicita una copia: ésta te servirá de constancia de lo que has declarado.
7. El agente del Ministerio Público te citará nuevamente y deberá indicarte a qué mesa de trámite, se turnó su averiguación y si deseas aportar más pruebas.
8. Si se comprueba la existencia del delito y la probable responsabilidad del inculpado, el Ministerio Público consignará tu caso ante el juez penal y éste, después del proceso respectivo, dictará sentencia.
9. Cuando una autoridad hace caso omiso de la denuncia que se presenta en relación con la comisión de un delito, puedes acudir a presentar una queja ante las siguientes áreas:

Contraloría Interna de la PGR

55-29-95-00 y 55-29-95-01

01-800-70-700-00

Contraloría Interna de la PGJ-DF

53-46-88-60 y 53-46-81-16

Deberás proporcionar los siguientes datos en relación con el servidor público que no te atendió adecuadamente:

1. Nombre.
2. Área en que labora.
3. Institución.
4. Horario en que se dieron los hechos.
5. Detallar el comportamiento del servidor público.
6. De preferencia, presentar la queja por escrito.
7. Se sugiere acompañarse de: identificación personal, algún documento u otros elementos en los que se pueda sustentar la queja.

II. CONSEJOS DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Se planteará a la población diferentes ámbitos en los que se desenvuelven diariamente y se les darán a notar las medidas correspondientes que se pueden tomar par prevenir el delito.

a) BANCO O COMERCIO

1. Cuando no vayas a utilizar tarjetas de crédito o débito, evita traerlas contigo.
2. Si acudes a una institución bancaria o cajero automático, procura ir acompañado.
3. Cuando vayas a un cajero automático, verifica que no se encuentren personas sospechosas dentro o fuera del mismo.
4. Evita que personas desconocidas te asesoren al utilizar un cajero.
5. Nunca cuentes dinero cuando salgas del banco o cajero, si lo haces en el interior, procura hacerlo con discreción.
6. Nunca tomes un taxi que se encuentre estacionado frente al banco o cajero.
7. Cuando vayas de compras, hazlo de manera programada y lleva únicamente el dinero necesario.
8. Nunca pierdas de vista a tus hijos dentro de un centro comercial. Además enséñales a que no hablen ni acudan al llamado de una persona extraña.
9. Al salir de un centro comercial, y antes de guardar tus compras, cerciorate de que no haya nadie cerca de tu automóvil.

b) CON TU FAMILIA

1. Platíca y comparte medidas de seguridad con tu familia.
2. Es importante que en tu familia todos estén enterados del lugar en que se encuentra

cada uno de sus integrantes.

3. Los padres de familia deberán fomentar con sus hijos el hábito de la comunicación para que en todo momento estén enterados de las actividades que realizan los hijos y con que tipos de personas se frecuentan dentro y fuera de la escuela.

4. No compres ni transportes armas u objetos que puedan dañar físicamente a una persona, dentro o fuera del centro escolar.

5. Camina por calles iluminadas y en lo posible evita el paso por calles oscuras, lotes baldíos, parques sin alumbrado, zonas en construcción o excavaciones.

6. Nunca pierdas de vista a tus hijos dentro de un centro comercial. Además enséñales a que no hablen ni acudan al llamado de una persona extraña.

7. Al salir de un centro comercial, y antes de guardar tus compras, cerciérate de que no haya nadie cerca de tu automóvil.

c) CUANDO ESTÁS EN CASA

1. Cambia las Chapas y cerraduras de las puertas de acceso a tu casa, cuando algún miembro de la familia o persona de servicio, haya extraviado las llaves.

2. De ocupar los servicios de alguna persona, contrata aquella con buenas referencias, verificándolas.

3. Mantén cerradas las puertas durante el día, aún cuando estés en el interior, por la noche cierra persianas y cortinas.

4. Si alguien llama a tu puerta, antes de abrir, solicita que se identifique a tu entera satisfacción. No abras cuando respondan ¡soy yo! No permitas la entrada a desconocidos o vendedores.

5. No abras la puerta si no esperas a nadie o te encuentras tú solo.

6. Evita proporcionar tus datos y los de tu familia a personas extrañas, ya sea en tu domicilio o por teléfono, y enseña a los niños a hacer lo mismo.

7. *Procura que en una tarjeta junto a tu teléfono, estén anotados los números de los diferentes servicios de emergencia y policía, así como de tus vecinos y familiares, para avisarles de actos o personas sospechosas.*

8. Asegúrate de cerrar bien tu casa, aún cuando salgas por un momento.

9. Siempre que salgas procura informar a alguien tu destino y el tiempo que tardarás en regresar.

10. Reporta tu llegada al destino.

11. Nunca dejes objetos de valor o dinero a la vista.

12. Varía tus rutinas diarias; utiliza diferentes caminos para retirarte o llegar a tu casa.

13. Evita dar llaves de tu casa.

14. No dejes a los vendedores o mensajeros con la puerta abierta, mientras buscas dinero o pluma en el interior.

14. Jamás proporciones información a desconocidos acerca de los horarios de tu familia y vecinos.

15. No escondas llaves en macetas, bajo tapetes o exteriores de la casa, encárgala con algún vecino de confianza o algún familiar.

16. Protege los ductos y rejillas de aire acondicionado.

17. Sí vas a salir de vacaciones, procura informarlo a un vecino de confianza y en su caso, dejarle una llave extra para que pueda prender ocasionalmente la luz, recoger correspondencia y en general, realizar actividades que den señal de que hay alguien.

18. Sí puedes, instala un sistema de alarma vecinal (algunas delegaciones en el DF cuentan con este servicio).

19. Platica con tus vecinos a fin de establecer medidas de protección comunitaria en caso de emergencia.

20. Evita colocar escaleras, macetas u objetos diversos que faciliten el acceso a tu casa por medio de bardas o azotea.

21. Si al llegar a tu casa observas que ésta es vigilada por personas sospechosas, no entres y en caso necesario, solicita apoyo de la policía.

22. Mantén iluminado el exterior de tu domicilio y, junto con tus vecinos, organízate para tener alumbrada tu calle y áreas comunes, a fin de que cuando transites por éstas, observa con toda claridad, a cualquier persona que se acerque.

23. Al llegar a tu casa, lleva las llaves en la mano y utiliza el menor tiempo posible para entrar.

24. No dejes mensajes en la puerta, que indique tu ausencia.

25. Procura que cada miembro de la familia cuente con un juego de llaves.

26. Nunca dejes las llaves pegadas en la puerta.

27. No pongas tu nombre y dirección en llaveros y si pierdes alguno, cambia de inmediato la combinación de las cerraduras.

28. Sé cauteloso con los vendedores a domicilio o visitantes inesperados.

29. Cerciórate de que verdaderamente representen a la empresa que mencionan.

30. Cuando organices reuniones o fiestas, no dejes dinero u objetos de valor a la vista.

31. Si cuentas con un arma en tu casa para protección, procura que no esté al alcance de los niños.

d) ENTRE VECINOS

Conocer a tus vecinos les permitirá organizarse para ahuyentar la presencia de los delincuentes. Pueden actuar unidos ante un caso de emergencia adoptando, por ejemplo, las siguientes acciones:

1. Prepararse para hacer ruido, ya sea mediante la instalación de bocinas, sirenas, etc.
2. Instalar luces en lugares estratégicos que les permitan saber que algo le está ocurriendo a alguno de los vecinos.
3. Coordinarse para que en caso de requerirlo, alguno llame a emergencia policial.
4. Realizar coordinaciones con toda la cuadra y que todos sepan cuáles son las señales de emergencia.

e) CUANDO SALES DE CASA

1. Lleva siempre una identificación y algún número telefónico para emergencias.
2. Evita el contacto con personas extrañas.
3. Camina siempre observando todos los sentidos.
4. No aceptes ni ofrezcas "aventones".
5. No transites por calles oscuras, solitarias y en reparación.
6. Camina en sentido contrario a la circulación.
7. Por las noches evita sentarte en la parte trasera de camiones y transportes públicos.

8. Trata de no llevar joyas u objetos ostentosos cuando camines por la calle.
9. Evita circular por lugares donde haya grupos de personas sospechosas, más aún si se encuentran en estado de ebriedad o drogados.
21. Al ingresar a un cajero automático realiza un chequeo de la gente que se encuentra a tu alrededor, y procura no ir de noche ni sólo.
22. No cargues tus tarjetas de crédito si no piensas utilizarlas.
23. Procura no hablar por tu celular mientras caminas.
24. No practiques deporte en lugares solitarios ni cuando estén muy oscuros.
25. Si presencias un acto delictivo o una riña no trates de intervenir, si puedes avisa a las autoridades.
26. Si abordas un taxi verifica las placas y la identificación del chofer, y no abordes si el conductor te parece sospechoso.
27. Si alguien te sigue cruza la calle y detente un momento con algún pretexto (amarrar agujeta, buscar algo en tus bolsillos, etc.), de esta manera podrás observar a tu costado y confirmar tu sospecha, si es necesario retrocede e ingresa a un lugar público y desde ahí llama a tu familia para que te recoja.
28. *Si eres víctima de asalto no opongas resistencia, pero trata de ver bien a tu agresor para posteriormente, denunciarlo a las Agencias del Ministerio Público.*
29. *Ante todo mantén la calma, se tienen mayores posibilidades de reaccionar inteligentemente si te encuentras calmado.*
30. *Si vas acompañado y alguien los sigue se puede pedir dar un beso en la mejilla y mirar hacia la parte de atrás y cerciorarse de la presencia del extraño.*

f) CUANDO VIAJAS EN TRANSPORTE PÚBLICO

1. Evita usar joyas, adornos o relojes llamativos; aún los objetos de poco valor pueden resultar atractivos para los delincuentes.

2. Camina por calles iluminadas y en lo posible evita el paso por calles oscuras, lotes baldíos, parques sin alumbrado, zonas en construcción o excavaciones procura esperar el transporte público en zonas concurridas, evita tomar el transporte público si viene vacío, o si eres mujer con puros hombres.

3. Durante el día, no transites por zonas poco transitadas, y de noche trata de ir acompañado. Escoge las rutas más transitadas e iluminadas para llegar al lugar donde tomes el transporte.

4. Si vas a abordar un Taxi fíjate que tenga en la puerta el letrero taxi, el copete, el anuncio de libre, y las placas que indiquen que lo es.

5. Al abordar fíjate que este a la vista el tarjetón del chofer y que coincida de no ser así puedes decir que se te olvidó el dinero y descender de este.

6. Procura guiar al taxista por la ruta que conoces para llegar a tu destino de no ser así procura que viaje por calles y avenidas principales e iluminadas.

7. Procura usar sitios son mas seguros.

4. CAMINA CON SEGURIDAD Y ALERTA.

5. Evita hablar con desconocidos y aléjate de ellos, sobre todo si están en grupo.

6. Lleva sólo el dinero indispensable para cubrir tus necesidades.

7. Evita contar dinero en la vía pública.

8. No realices pagos o cobros frente a extraños.

9. No portes cheques o recibos en blanco o al portador.

10. En unidades de transporte colectivo, asegura tu cartera en el bolsillo con botón o cierre. En el caso de las mujeres, es recomendable que las bolsas de mano no sean voluminosas.

12. Cuando viajes en transporte público, ubícate en aquellos sitios con más iluminación y cerca de las puertas.

13. Evita viajar en unidades donde veas personas sospechosas, si platicas con desconocidos durante el trayecto, procura no revelarles detalles como nombre, dirección y teléfono.

14. Si viajas de noche en metro, utiliza los vagones que hacen parada cerca de las salidas de los andenes. Si viajas en combi, microbús o camión, evita en lo posible las paradas solitarias.

15. Observa discretamente alrededor para que nadie te siga al bajar del camión, o al salir del metro, principalmente por la noche.

16. No te quedes dormido en los transportes o en lugares públicos.

17. Organízate con tus vecinos para que cuando sea posible viajen juntos en el trayecto al lugar de trabajo o escuela.

18. Al abordar un taxi, verifica que esté colocada a la vista la identificación del conductor, además de poner atención en el taxímetro, las placas y el número económico del mismo. Nunca subas a un taxi cuando el chofer vaya acompañado.

19. Cuando llegues en taxi a tu destino puedes dejar una pequeña propina y solicita al conductor que espere a que entres.

g) CUANDO VIAJAS EN TU VEHÍCULO

1. Mantén separadas las llaves de tu vehículo de las de tu domicilio, y conserva los duplicados en lugares seguros.

2. Ten listas las llaves para no perder tiempo buscando en tus bolsillos.
Instala una alarma y actívala cada vez que dejes tu vehículo estacionado, incluso en aquellos sitios que te parezcan seguros.
3. Antes de abordar tu vehículo, asegúrate de que no haya nadie en el interior.
4. En caso de detectar la presencia de una persona extraña, busca de inmediato el apoyo de la policía.
5. Verifica que no se encuentren sospechosos merodeando tu auto.
6. Cuando conduzcas, asegúrate de llevar todas las puertas del vehículo cerradas, con seguro puesto y las ventanillas con un mínimo de apertura.
7. Mantén las ventanillas arriba, sobre todo en los semáforos en rojo y lugares solitarios o desconocidos.
8. Cuando un semáforo señale alto, mantén preparado el vehículo para arrancar.
9. Conserva tu vehículo en las mejores condiciones mecánicas posibles. Si algún otro conductor te informa de algún desperfecto que no hayas notado, busca llegar a alguna gasolinera o lugar seguro, a fin de verificar la descompostura e iniciar la reparación que se requiera.
10. Si viajan niños contigo, extrema las medidas de seguridad (vidrios arriba, cinturones de seguridad, no los dejes solos en el auto).
12. Si llevas bolso de mano o portafolios, asegúrate de colocarlos bajo el asiento o en la cajuela, igualmente, los objetos de valor quítalos de la vista. ¡No provoques tentaciones!
13. Ten cuidado con las personas que limpian los vidrios y vendedores ambulantes, en ocasiones sólo buscan mirar si tienes algo de valor en tu vehículo.

14. Prefiere siempre estacionamientos públicos a la calle. Cuando te estaciones elige siempre lugares iluminados.
15. Al guardar tu vehículo en un estacionamiento público, no dejes el boleto de ingreso en el interior del carro.
16. En el interior de tu vehículo lleva únicamente los documentos indispensables, como la tarjeta de circulación.
17. Cuando te hayas estacionado oculta los objetos que puedan despertar interés. Probablemente, no podrán robarte nada si no tienes conectada la alarma, pero si pueden provocar daños a tu vehículo.
18. Cuando vayas a dejar tu vehículo en un estacionamiento, antes de entregar las llaves a una persona, verifica que ésta sea, en efecto, un acomodador autorizado.
19. Al estacionarte, especialmente si lo haces por mucho tiempo, desconecta alguna pieza principal del automóvil.
20. Utiliza seguros o bastones, de preferencia los que van del volante al pedal del freno, cadenas o alarmas. Ninguna precaución sale sobrando.
21. Adquiere un seguro contra robo o accidentes.
22. Evita adquirir vehículos sin verificar sus antecedentes.
23. Si fuiste víctima de algún robo de accesorios de auto, no compres tus repuestos en colonias donde se sabe venden auto partes robadas (Buenos Aires, Morelos, Peralvillo, Iztapalapa). De esta manera evitarás más robos.
24. Procura que las reparaciones de tu carro sean en un establecimiento acreditado.
25. Si tienes que descender de tu auto, aunque sea por dos minutos, ciérralo completamente.
26. Cuando dejes tu vehículo al valet parking, verifica que sea de la empresa.

27. Si vas a salir tarde de algún sitio, procura no dejar muy alejado tu vehículo y en calles oscuras y solitarias.

28. Algunos asaltantes utilizan como "modus operandi" el desconectar algún cable por debajo del vehículo para posteriormente acudir a tu auxilio como supuestos mecánicos. Si esto te llega a ocurrir, no intentes echarlo a andar por tu cuenta o con la ayuda que te ofrecen, es preferible que llames al mecánico de tu confianza, una grúa o al seguro.

29. Procura cambiar constantemente las rutas para llegar a tu casa u oficina, de modo que no se cree un hábito que pueda ser aprovechado para realizar un secuestro o robo de tu auto.

30. Si descubres que un auto te sigue, procura memorizar el número de placa y llamar a algún familiar o amigo para que la anote, además de cambiar de ruta para intentar perderlo.

31. No transites por calles oscuras y solitarias, bosques o carreteras libres para estar con tus amigos o pareja, siempre es preferible un lugar público o tú propia casa.

32. En carretera, trata de no viajar solo de noche, llevar suficiente gasolina, que tu auto esté en buen estado y ten a la mano el número telefónico y la póliza de la aseguradora del vehículo. Sólo recibe ayuda de Policías de Caminos, Ángeles Verdes, etc.

33. Evita ofrecer y dar "aventones" a personas desconocidos.

34. Mantén tu distancia entre un vehículo y otro por si te ves en la necesidad de maniobrar, algunos secuestradores o roba autos utilizan el factor sorpresa en enfrenones o choques laterales para cerrarte el paso.

h) CUANDO TIENES UN MENOR

1. Procura no dejarlos solos en casa.

2. Si están bajo la supervisión de un adulto, asegúrate de que éste sea confiable, llega ocasionalmente antes de lo previsto y sin avisar (recuerda que el mayor índice de abuso

sexual a menores se da entre familiares y personas conocidas).

3. No permitas que los menores vayan solos a baños públicos en cines, restaurantes, etc.
4. No dejes que vayan solos a la escuela, tiendas o tortillerías (la mayoría de delitos ocurren en estos momentos).
5. Vigila los sitios de Internet en que accedan y coméntales la posibilidad de que por esta vía alguien les pretenda hacer daño intentando que den datos personales o pidiendo que hagan cosas que no son correctas; si tienen cámaras Web, restringe el uso de estas comentándoles la posibilidad de que alguien las use para fotografiarlos y hacer mal uso de estas fotografías.
6. Recuérdales que no deben aceptar regalos, dinero o dulces de desconocidos o gente que parezca sospechosa, informales abiertamente de la posibilidad de ser enganchado en drogas y abusos sexuales.
7. Fomenta la confianza en tus hijos para que te informen de todo lo que hacen y lo que ven dentro y fuera de casa, les digas a los pequeños que no enviarías a nadie por ellos si algo te ocurriera a menos que se tratara de un familiar muy cercano o que antes verificaran dicha información intentando llamar a tu celular o lugar de trabajo.
8. Debes dejar bien claro a los niños que no se debe dar información referente a la familia y los horarios de esta.
9. Enseña a los menores a identificar una emergencia y cómo deben actuar, a que personas acudir, qué números de teléfono marcar y que datos se deben proporcionar. Es conveniente tener un directorio de cuerpos de seguridad cercano a tu teléfono.
10. Instruye a los niños para que conozcan su dirección, teléfono y los nombres de sus padres y familiares más cercanos. En el caso de ser muy pequeños, procura colocarles esos datos en su ropa, pulsera o cadena.
11. Asegúrate que los niños jueguen bajo vigilancia de alguna persona mayor.

12. Nunca dejes a tus hijos dentro del automóvil, aunque sea sólo por un momento.

13. Tres razones por las que las mujeres pueden ponerse en riesgo:

a) No estar alertas. Se debe estar consciente de lo que pasa alrededor.

b) Proyectar debilidad. Si no se mantiene la cabeza erguida, ni se balancean brazos al caminar y si la persona no está sentada derecha, no muestra seguridad en sí misma, y por tanto proyecta debilidad.

c) Estar en lugares no aconsejables. Es mejor no caminar sola por calles poco frecuentadas, ni circular de noche en su vehículo por barrios desconocidos.

i) CONSEJOS PARA LAS MUJERES

1. Procura dejar tu vehículo en un estacionamiento vigilado o, al menos, en lugar bien iluminado.

2. Si vas a pie, no te muestres distraída: procura siempre mantener la cabeza en alto, balancea los brazos y párate derecha, intentando mirar a tus costados, para evitar que alguien te siga.

3. No camines sola en callejones o calles oscuras.

4. Camina en sentido opuesto al sentido de los vehículos (para verlos venir de frente), lo más alejado posible del borde, situando tu bolso y/o cartera hacia el interior de la acera.

5. Trae contigo sólo el dinero necesario y distribúyelo en tus bolsillos, no guardes todo en tu bolso.

6. Si vas en coche, no manejes por barrios peligrosos o desconocidos por la noche.

7. En cuanto subas a tu vehículo asegura las puertas, mantén las ventanas cerradas.

8. Para entrar a tu coche en un estacionamiento o cochera:
9. Debes estar alerta, mira a su alrededor, observa dentro del carro, en el piso del asiento del copiloto y en el asiento trasero.
10. Si estás estacionada junto a una camioneta grande, evita entrar al carro por el asiento del piloto (si es posible, entre al carro desde el lado del copiloto)
11. Observa los carros estacionados junto al lado suyo. Si una persona está sentada sola en alguno cercano a su carro, regrese al lugar de donde venía, y busca un guardia ó policía para que te escolten a tu carro. Es mejor prevenir que lamentar.
12. Procura tomar siempre el elevador, en vez de las escaleras (la escalera es un lugar espantoso para estar solo y son un lugar perfecto para un crimen)
13. Protege tu bolso o cartera en las aglomeraciones. Recuerda que los empujones o las grandes algarabías pueden ser aprovechadas para sustraer monederos y carteras.
14. Una llanta pinchada o alguna avería puede utilizarse como excusa para robarte.
15. No permitas el ingreso de visitas no autorizadas o de supuestos funcionarios de servicios no requeridos, y solicita la identificación de quienes digan ser efectivos policiales
16. Solicita antecedentes del personal doméstico.
17. Procura no informar a las "nanas" sobre la existencia de especies de valor en tu hogar.
18. Cuando vayas de compras, no pierdas el contacto con tu bolso.
19. Utiliza preferentemente bolsos sin correa o de asa.
20. Evita utilizar joyas o bisutería ostentosa.
21. Gritar o pedir auxilio, puede intimidar al asaltante, así como atraer la atención de

otras personas. Aunque no da buenos resultados si el agresor trae un arma de fuego.

22. Si has sido atacada, intenta observar las características esenciales de tu agresor (edad, estatura, color de pelo, rasgos de su rostro, nacionalidad, acento al hablar, vestimenta, dirección de la huida, vehículo utilizado, etc). Si son varios los agresores, procura centrar tu atención en uno de ellos, el que tenga más próximo o el que más destaque. Esto servirá para descubrir posteriormente al resto del grupo.

22. Si traes contigo un teléfono celular, llama a la policía o a algún conocido si sientes que alguien te está siguiendo.

j) DELITOS SEXUALES

1. El abuso sexual puede ocurrir tanto dentro como fuera de la familia.
2. Un abusador actúa por medio de engaños, amenazas, juegos o regalos. Por lo tanto, es importante prevenir a los niños de los riesgos a los que están expuestos.
3. Cuando un niño ha sido víctima de abuso sexual, debes escucharlo con atención, acogerlo con cariño, ofrecerle ayuda y brindarle confianza en si mismo.
4. Es importante que el niño no se sienta culpable de lo que ocurrió.
5. No deje solos a sus hijos en casa y menos si ha contratado a alguna persona para hacer un trabajo.
6. Que no abran la puerta a extraños.
7. Si ve actitudes excesivamente cariñosas hacia sus hijos de parte de algún familiar o conocido, preocúpese y vigile.
8. Procura ser amigo de tus hijos y que confíen en ti. Esta es la mejor forma para que te consulten sus dudas y puedas orientarlos.
9. Los cambios de carácter de tus hijos son "siempre por algo". Trata de ser perceptivo.

10. Un niño corre tanto o más riesgo que una niña, no te confíes.

k) CÓMO EVITAR LAS VIOLACIONES

1. Un violador observa en una víctima potencial el peinado. Es más probable que ataque a una mujer con cabello largo, trenzado o cualquier otro peinado que sea posible tironear más fácilmente. Mujeres con cabellos cortos no son blancos tan comunes.

2. Otro punto que observan para atacar a una mujer es la ropa, si ésta es fácil de arrancar rápidamente. También procuran mujeres hablando por el móvil o haciendo otras cosas mientras camina: esto les indica que están desatentas y desarmadas y pueden ser fácilmente atacadas.

3. Procuran atacar de forma y en lugares que puedan cargar a la mujer rápidamente para otro punto, donde no tengan que preocuparse de ser atrapados. Si esbozas cualquier reacción de lucha, ellos acostumbran desistir en aproximadamente dos minutos: creen que no vale la pena, que es una pérdida de tiempo.

4. Por lo general no atacan mujeres que cargan paraguas u objetos que puedan ser usados como arma a una cierta distancia (llaves no los intimidan, porque para ser usadas como arma, la víctima tiene que dejarlos llegar muy cerca).

5. Si alguien estuviera siguiéndote en una calle, andén o garage, o si estuvieras con alguien sospechoso en un ascensor o en una escalera, obsérvalo directamente a la cara y pregúntele alguna cosa, tipo "¿Que hora tiene?" Si él fuera un violador, tendrá miedo de ser posteriormente identificado y perderá el interés en tenerte como víctima. La idea es convencerlo de que no vale la pena elegirte.

6. Procura estar siempre atenta a lo que pasa a tu alrededor tuyo. En el caso que percibas algún comportamiento extraño, no lo ignores. Sigue tus instintos. Es preferible descubrir que te equivocaste.

7. En cualquier situación de peligro, en el caso que tengas que gritar, grita siempre ¡FUEGO! ¡FUEGO! ya que así muchas más personas acudirán por curiosidad. En el

caso que el grito sea ¡Socorro! la mayoría de las personas se abstiene, por temor.

i) DELITOS SEXUALES EN Y ENTRE JÓVENES

1. Cuidado con las amistades que te puedan llevar a una situación de riesgo.
2. No te expongas deliberadamente a peligros por valentía.
3. No concurras a lugares apartados u oscuros con tu pareja. ¡Corres riesgo!
4. No te subas a vehículos de personas desconocidas por muy decentes que parezcan.
5. Al ir a fiestas o reventones evita que desconocidos te acompañen a tu casa.
6. Procura siempre mantener informados a tus padres donde irán y la hora de regreso. No es una cuestión de control, sino de seguridad.
7. Evita transitar sólo en lugares de mala reputación, parques, lugares de construcción, etc. Siempre hazlo acompañado.
8. No tengas miedo de correr y pedir ayuda si te sientes amenazado. Es mejor prevenir.
9. Desconfía ante el acercamiento de personas extrañas o conocidas superficialmente.
10. Recuerda que beber alcohol produce inhibiciones e inconsciencia. Procura beber lo menos posible.
11. Confía en tus padres o en algún hermano o familiar.

I) CUIDADO CON EL TELÉFONO

Cuando hables desde un teléfono público:

1. Evita dar nombres, dirección o ubicación de miembros de tu familia o de sus lugares de trabajo.

2. Toma precauciones con respecto a la conversación, a fin de evitar ser escuchado por otras personas.

Al contestar el teléfono en tu hogar:

1. No des tu nombre.

2. Si no conoces a la persona que llama, límitate a identificarte como "la hermana, el papá, la mamá, la empleada, etc."

3. Pregunta: ¿con quién quiere hablar? ¿de parte de quién?

4. Si la persona que está al otro lado de la línea insiste en preguntar con quién hablas o a quién pertenece el teléfono sólo repite lo anterior, o en su defecto pide que deje el recado. Si no lo hace, mejor cuelga.

m) USO SEGURO DE INTERNET

De los padres a los hijos:

1. En primer lugar, se sugiere adoptar horarios y controlar los tiempos de uso de internet.

2. Enséñales a no solicitar productos sin aprobación de los padres.

3. Ayuda a tus hijos a realizar las búsquedas para sus trabajos escolares.

4. Comenta con ellos sobre los efectos perjudiciales que puede causar el hacer uso de la red, sobre todo a través del chat (donde se puede confundir a supuestos amigos que pueden inducir en temas pornográficos o violentos).

5. En ocasiones los contenidos de algunos sitios pueden ser perjudiciales, por ello se sugiere animarlos a compartir los conocimientos del uso de la red con otros hermanos, familiares, amigos, etc.

6. No se deben dejar convencer sobre las supuestas ventajas económicas que suponen las compras de copias ilegales de juegos, software, películas, etc.

7. Te sugerimos poner especial atención a los juegos que los hijos suelen recibir, intercambiar o copiar... los hay peligrosos y violentos.

8. Analiza la posibilidad de instalar filtros y programas de control, para acceso a determinadas actividades.

9. Consulta las páginas especializadas en medidas de seguridad.

Medidas a adoptar por los hijos:

1. Avisa inmediatamente a algún adulto de confianza si ves contenidos que puedas considerar peligrosos o, simplemente, si los ves raros.

2. No des tus datos personales a nadie, ni envíes tus fotos o las de tu familia.

3. No des ningún tipo de información tuya o de tu familia.

4. No entres en páginas de contenidos no aptos para tu edad.

5. Si vas a tener encuentros físicos con alguien que has conocido en la red, consúltalo, antes, con tus padres o tutores.

6. Uno de los puntos importantes para enseñar a los niños es que mientras están chateando, generalmente no conocen a la persona que está del otro lado de la computadora. Es decir, a menos que estén chateando entre amigos, cualquier extraño puede introducirse al diálogo, y esto puede ser peligroso.

7. Cualquiera puede mentir en la Red, ya que un inocente chico puede ser en realidad un peligroso hacker adulto tratando de ingresar a tu sistema. Por lo tanto, la mejor medida de seguridad es recordarle constantemente a los niños no dar ningún tipo de datos personales, ni siquiera la dirección de correo electrónico.

Medidas y precauciones para realizar transacciones por internet:

1. No utilices la tarjeta, si el establecimiento no merece tu confianza. Se conocen casos en los que ese ha utilizado el número de la tarjeta y el nombre de su titular, por personal del propio establecimiento para otros fines.
2. No introduzcas el número de la tarjeta en páginas de contenido sexual o pornográfico, en los que se solicita como pretexto, para comprobar la mayoría de edad.
3. Al enviar información, comprueba que, en la parte inferior del navegador, aparezca un candado amarillo (Explorer) o un candado cerrado (en el caso de Netscape). Esto indica que sus datos viajan encriptados.
4. Comprueba que los cargos recibidos se corresponden con los realizados.
5. Comprueba los certificados de seguridad, en páginas que requieren datos personales.
6. Utilizar un buen producto antivirus y actualizarlo, frecuentemente.
7. Extrema la precaución en los archivos que reciben en sesiones de chat.
8. Cambia las contraseñas periódicamente.
9. No facilites números de teléfono, tanto fijo como celular, a personas desconocidas que los soliciten, bajo cualquier pretexto, ya que se han detectado casos en los que sólo intentan conocer las características de las líneas para posibles desviaciones.
10. No proporciones más datos personales que los necesarios.
11. No dejes las contraseñas guardadas en el disco duro.

Fraudes por internet:

1. El phishing es un fraude que utiliza el correo electrónico como instrumento para conseguir, mediante engaños, nuestros datos bancarios, haciendo creer al receptor que el banco necesita actualizar tus datos.
2. Debes de tener siempre claro que bajo ningún motivo los bancos te pedirán que proporciones tus claves de acceso o firma electrónica, así que si recibes alguna llamada o correo en este sentido no hagas caso alguno.
3. Si el correo o llamada que recibes es amenazador, en términos de señalarte que van a cancelar tus cuentas o algo así, no hagas caso es un fraude.
4. No facilites a nadie tus datos bancarios, ni siquiera a tú propio banco.

III. EXTORSIONES TELEFÓNICAS Y SECUESTROS VIRTUALES

En tiempos recientes hemos tenido un incremento de este delito por tal motivo hemos implementado distintos consejos que hemos basado en la experiencia de diferentes casos que hemos atendido

Cuando en primera instancia se es canalizado un apoyo por esta situación, es indispensable trasladarse al lugar donde se está llevando a cabo, tomar parte en la situación, hacer de conocimiento a la persona que puede tenernos confianza y que le ayudaremos a resolver el problema.

Es muy importante remarcar que con ayuda de las habilidades del Psicólogo, se puede tener un mejor control de la situación por esta razón es importante tener conocimientos básicos en el tema de las extorsiones que día a día parte de la comunidad es víctima de esta, por lo tanto es importante que para poder cumplir con el apoyo a víctimas de este delito, se sea conocedor de este tema que a lo largo de la experiencia obtenida en estos casos se ha ido obteniendo información indispensable en quién comete este delito, cómo operan, y cómo prevenirlos, y de esta forma nosotros orientar a las víctimas en esta situación que en muchas de las veces se convierte en situaciones de crisis que hay que saber controlar.

a) Consejos primordiales para este delito.

1. En caso de recibir amenazas de extorsión o fraude no te dejes engañar, conserva la calma.

2. No llegues a acuerdos concretos con los extorsionadores, mejor acude a los especialistas para orientarte.

3. Cuando te llaman por teléfono no des nombres de ningún familiar, ni el tuyo, ni proporciones información de tu situación (por ejemplo si vives solo/a, si tienes hijos, etc.)

4. Si te llaman diciéndote que tienen secuestrado a un familiar, en primer lugar conserva la calma, no des ningún nombre del cual los delincuentes puedan aprovecharse para seguirte extorsionando.

5. Al contestar la llamada, no permitas que el delincuente se adueñe de la situación, interrumpe su discurso con firmeza y corta la llamada. Recuerda que no debes decir nada que pueda exponerte o a tu familia.

6. Comunícate de inmediato con tus familiares, a efecto de cerciorarte que la persona que te han dicho que tienen secuestrada está bien. Por lo general se aprovechan de situaciones en las que uno mismo va dándoles las claves para la extorsión.

7. No proporciones información a desconocidos acerca de los horarios de tu familia y vecinos.

8. Las extorsiones y secuestros virtuales son realizados a través de teléfono celular o teléfono público, utilizando un tono agresivo e intimidante. Esta práctica se ha convertido en un negocio familiar y al parecer las redes operan desde los penales.

b) ¿Qué son los fraudes telefónicos, las extorsiones telefónicas y los secuestros virtuales?

Son una variante del delito de extorsión, caracterizados por realizarse vía telefónica.

Se registran desde el año 2002 y han logrado tener éxito debido, principalmente, a la simplicidad para cometerlo y la falta de información de la ciudadanía.

Se caracterizan por:

- Ser realizados vía telefonía celular y/o pública
- De manera muy agresiva e intimidante
- A distancia y desde cualquier parte del país
- Entre otras partes desde los penales
- Se ha convertido en un “negocio familiar

c) ¿Quién comete este tipo de delitos?

- Son delincuentes, algunos reclusos en los diferentes centros penitenciarios del país y al ser sabedores de los temores de sus víctimas anteriores usan estos métodos para sacar provecho del miedo.
- También participan de manera muy activa cómplices y familiares de los propios internos, quienes son los que generalmente realizan los cobros.

d) ¿Cómo obtienen información los delincuentes?

- A través de la indebida comercialización de bancos de datos de distintas instituciones, empresas de servicios, encuestas directas, tarjetas de presentación, anuncios de clasificados, Internet, en aeropuertos, centrales camioneras, entrevistas directas vía telefónica.
- También, al azar y a través de llamadas previas a negocios o domicilios de las posibles víctimas, en las cuales mediante engaños, obtienen información de su entorno socioeconómico, haciéndose pasar por cliente, comprador o empleado de alguna institución o empresa; que realiza encuestas, sondeos de opinión, promociones, actualización de datos, oferta de servicios, asignación de créditos, etc.

e) Tipos de Fraude Telefónico

El delincuente generalmente recurre a los siguientes argumentos para llevar a cabo el ilícito:

- Familiar detenido

- Petición de ayuda
- Solicitud de ayuda económica por parte de un supuesto familiar para solventar traslados y/o solventar eventualidades.
- Sorteos y premios
- Trámite para tarjetas de crédito
- Compra de bienes raíces
- Donación internacional
- Delitos por transportistas
- Venta de vehículo

El delincuente generalmente recurre a:

- Extorsión por amenaza
- Fraude por engaños
- Secuestro virtual o psicológico
- Actualmente en lo que va de las últimas semanas del mes de septiembre del 2008 se han atendido una nueva variante de esta extorsión donde ahora ha dejado de ser una extorsión rápida y se ha convertido en un proceso lento donde por días el delincuente amenaza a la víctima verbal y psicológicamente hasta que esta cede a sus demandas, la más representativa ha sido de quienes dicen ser de algún cartel de droga y piden apoyo para su causa amenazando que si no cooperan económicamente habrá represalias en contra de su persona, intimidando con secuestrar, matar o lesionar a algún miembro de la familia ir y balacear su casa etc.

f) ¿Cómo operan estos delincuentes?

Exigen cantidades de dinero que oscilan entre quinientos pesos y hasta veinte mil dólares, con argumentos intimidatorios que han evolucionado en cuanto a las variantes utilizadas, así como la radicalización psicológica de los argumentos, presentando el siguiente esquema:

- Siempre a través de la vía telefónica, evitando cualquier contacto directo con las potenciales víctimas
- Toman por sorpresa a la ciudadanía
- Son llamadas con un alto contenido de violencia e intimidatorios que generan un gran impacto y temor
- Operan con telefonía móvil prepagada o servicio público

- La tentativa de extorsión generalmente no excede dos o tres llamadas como máximo
- En ocasiones se identifican como: autoridades, funcionarios públicos, empresas de telefonía, empresas televisoras, agencias de servicios, instituciones bancarias, y en el menor de los casos como delincuentes.
- Los argumentos de extorsión han evolucionado, presentando una mayor presión y violencia psicológica.
- Se ha observado una evolución en sus estrategias de intimidación, destacando lo siguiente:

Accidentes carreteros (intensificándose durante los periodos vacacionales, especialmente en los que los connacionales que radican en Estados Unidos regresan a sus lugares de origen)

Atropellamientos culposos, argumentando que de manera imprudencial, su familiar lesionó o privó de la vida a alguna persona.

Detención de sus familiares, generalmente realizadas por supuestas autoridades en puntos fronterizos, aeropuertos y centrales camioneras, argumentando irregularidades en la declaración de mercancías, hasta la portación y trasiego de droga, armas, y divisas; entre otros

- Ganadores de rifas y sorteos, hacen creer a sus víctimas que han sido ganadores en los mismos, condicionado la entrega del premio a la compra de determinada cantidad de tarjetas telefónicas de prepago.
- Situaciones de riesgo, hacen creer a la víctima que sus familiares se encuentra en inminente situación de riesgo o próximas a ser remitidas ante la autoridad por la comisión de algún supuesto delito.
- Delitos cometidos en el extranjero
- Amenazas directas, evidenciando conocer los datos personales y movimientos de la víctima; amagan con causarle daño en su persona o hasta el secuestro de él o sus familiares.
- Utilización de menores, valiéndose de grabaciones hechas con niños en actitud

Temerosa y suplicante, llorando y argumentando que los llevan secuestrados, que los ayuden, confundiendo a la probable víctima que se trata de algún familiar, posteriormente reciben una segunda llamada para confirmar el supuesto hecho...

Es de mencionar que en todos los casos se exige la rapidez en las operaciones de pago

de dinero, utilizando diversas instituciones bancarias y empresas de envío de dinero “Express”

g) ¿Qué hacer si recibo una llamada de extorsión?

No olvide que en caso de recibir una llamada de este tipo generalmente le proporcionarán datos reales de familiares o amigos, los cuales fueron obtenidos por medios ilícitos con la intención de obtener credibilidad y en consecuencia éxito en la extorsión. Por ello se recomienda lo siguiente:

- Mantener la calma, ya que de lo contrario seremos proclives a ser víctimas de estos delincuentes
- Mantener un diálogo breve y mesurado, asegurando que no se está dispuesto a participar en actos de corrupción, y en su caso que se proceda legalmente contra quién infringió la Ley; no le interesa recibir “premio alguno” a cambio de dinero o especie. No discuta con ellos
- Identificar el número telefónico entrante
- Atención en el entorno auditivo del interlocutor, poniendo especial atención en identificar ruidos ambientales, el sexo de la persona, acento, tono de voz, cadencia del dialogo y tipo de léxico
- Tratar de localizar al supuesto familiar detenido (si es el caso), contactar con los familiares sin alarmarlos

h) ¿Cómo prevenir?

- Comentar el tema con amistades cercanas y familiares, esto además de liberarnos de presiones, ayudará a difundir los mecanismos de que se valen los delincuentes para tratar de sorprendernos y perjudicarnos.
- No aceptar entrevistas de desconocidos, pudiera parecer muy radical, sin embargo pensemos que no sabemos dónde finalmente quedarán nuestros datos
- Mantener comunicación con nuestros seres cercanos, esta simple acción además de estrechar los vínculos permitirá mantenernos alertas ante cualquier eventualidad
- Tener una agenda telefónica familiar detallada, nos permitirá de manera rápida y oportuna establecer contacto directo con la persona que necesitamos localizar
- Fijar una estrategia, para estar preparados ante este tipo de ilícitos, aplicando una forma de contestar los teléfonos y manejar con discreción la información familiar, creando así una cultura de la prevención

- Cuide que la información que proporciona a sus clientes, amistades y personas desconocidas que le llaman por teléfono sea la mínima necesaria
- Evite contestar a supuestas encuestas o promociones comerciales
- En caso de desconocer a un supuesto cliente, o a presuntos familiares, realice preguntas relacionadas al giro o en particular de la familia.
- No proporcione nombres, direcciones o teléfonos de amigos o familiares, en ocasiones el extorsionador se hace pasar por un empleado de una empresa de mensajería.
- Solicite al supuesto secuestrador que le proporcione un indicio para comprobar que realmente mantiene a la persona en su poder.

i) ¿A quién acudo?

Levantar la denuncia correspondiente, esta acción se debe realizar en la Agencia del Ministerio Público y dar parte a:

Teléfonos de emergencia en Neza para contactar a la U.E.P.

DSPM 57361049, 57434343, 57439464 y 57432880

066 emergencias

089 denuncias anonimas.

CON EL APOYO DE ESTE MANUAL, SE ESPERA QUE LA COMUNIDAD, TOME EN CUENTA ESTAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO, ASÍ MISMO QUE A FAMILIARES, AMIGOS, COMPAÑEROS DE TRABAJO, VECINOS Y CONOCIDOS SEA TRANSMITIDA ESTA INFORMACIÓN COMO UNA LABOR QUE LLEVEMOS ACABO PARA CREAR UNA RED DE INFORMACIÓN EN LA PREVENCIÓN DEL DELITO. PREGUNTA A LAS AUTORIDADES DE TU COMUNIDAD DE LOS PROGRAMAS QUE TIENE ENFOCADOS PARA TU COLONIA Y A SI SABER EN QUÉ PUEDES PARTICIPAR DE FORMA CONJUNTA.

UTILIZA EL 066 CUANDO REQUIERAS APOYO, ASÍ MISMO PREGUNTA A LA PATRULLA QUE PASA POR TU CALLE, CUAL ES EL NUMERO DIRECTO PARA COMUNICARSE A SU CENTRO DE MANDO, Y SEA MAS RÁPIDO EL APOYO QUE SOLICITES.

EN CIUDAD NEZAHUALCÓYOTL LLAMA AL

066, 57361049, 57434343, 57439464 Y 57432880

POLICÍA FEDERAL PREVENTIVA AL NÚMERO

01 800 440 36 90 ó al 54 84 04 90.

SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

5242-5000 y 5242-510, 060 o marca a tu Delegación

Azcapotzalco 5352-4244

Cuajimalpa 5812-3011,

Iztacalco 5654-4444

M . Contreras 5449-7194

Á. Obregón 5266-6818

Tlalpan 5655-0023

Cuauhtémoc 5592- 8135

V. Carranza 5552-6810

<http://www.ssp.df.gob.mx>

Coyoacán 5658-6161

G. A. Madero 5781-5251

Iztapalapa 5445- 1083

Milpa Alta 5844-0804

Tlálhuac 5842-2201

B. Juárez 5422-5555

M . Hidalgo 5273-2939

Xochimilco 5675-1551

EMERGENCIAS EN EL D. F. 060 Y EN EL ESTADO DE MÉXICO 066

MÉTODO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Que modelo de intervención es mas idóneo para la atención a victimas de delito?

JUSTIFICACIÓN

El impacto de lo político, económico neoliberal, ha deterioradotas los niveles de calidad de vida en el país, así como en el área metropolitana y los suburbios de la ciudad, de esta situación de pobreza, inseguridad, ignorancia, drogadicción se originan situaciones de vida cotidiano de alto riesgo, el incremento reciente de delitos sexuales, homicidios, secuestros extorsiones virtuales, exige por parte de las autoridades actuar mas determinadamente, no solo en el castigo si no también en mejores niveles de vida de los encargados de la seguridad para que realicen un mejor trabajo y sea mas determinante el combate al delito, es necesaria en proliferación de la policía, **la participación del psicólogo en el ámbito de prevención del delito y atención a victimas específicamente.**

Debido a que en nuestro país y más específico, en el municipio en el que desempeñamos nuestras funciones **no existe un modelo de atención inmediata a victimas de delito**, surge la necesidad de **integrar la experiencia profesional**, que han sido de utilidad para atender los diferentes casos que se presentan en la comunidad

Por las diferentes necesidades que requiere una victima del delito, que a lo largo de este tiempo hemos podido constatar y vivenciar conjuntamente donde la carencia de programas y servicios enfocados a esta parte de la sociedad es casi nulo, **proponemos un modelo integral e interinstitucional de atención.**

Con el análisis de la información derivada de los diferentes casos que se han atendido se ha creado un manual de prevención del delito que cubre necesidades básicas de autocuidado, enfocado a cualquier nivel de la sociedad, para su conocimiento y difusión, debido a que esta información aun no existe de manera inmediata para la

población se trata de romper la barrera que limita el acceso a esta información.

Por consiguiente si propuestas como estas fuesen utilizadas por la institución tendríamos un gran avance en la atención a víctimas y en materia de prevención del delito, donde el trabajo conjunto con la sociedad ayudaría a realizar de forma mas eficiente nuestras labores y de nuestra parte con la concentración en una sola cede para la atención oportuna y amplia, lograríamos una adecuada recuperación en la salud mental de la víctima.

OBJETIVO

Desarrollar un Modelo Integrativo de Atención a Víctimas del Delito para la Dirección de Seguridad Publica Municipal de Nezahualcóyotl.

CATEGORÍA DE ANÁLISIS

Atención psicológica al paciente que ha sido víctima del delito.

Comitiva del delito.

Propuesta de atención psicológica.

PROCEDIMIENTO

1. Revisión teórica del tema
2. Selección de la información
3. Análisis de los casos que se han tenido en el desempeño profesional del psicólogo en la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Nezahualcóyotl.
4. En base al análisis, seleccionar la información que es útil para determinar modus operandi y generar respuestas que ayuden a la prevención del delito.
5. Integración de la información para la creación del manual.

6. Con el acercamiento e interacción con la víctima se recabo las distintas carencias que tiene el sistema de seguridad pública en la materia.

7. Con el análisis de esto se plantean posibles soluciones.

8. Creación de un modelo de intervención.

9. Integración general de la información para su presentación.

CONCLUSIONES

Desde el año de dos mil seis y hasta la fecha que es el tiempo que se ha ido empleando el trabajo del psicólogo en la Unidad de Estudio y Prevención a lo cual el trabajo que realizamos no ha sido formalizado ni reconocido por la institución, así mismo la participación profesional en este campo es incipiente, por lo cual los resultados que se han obtenido son provisionales esto nos han marcado el inicio para evaluar la funcionalidad del programa y proponer su implementación dentro de la institución y a su vez fomentar la participación del psicólogo mas activamente en el ámbito policial y en la atención a victimas del delito.

En la atención psicológica al paciente que ha sido víctima del delito, se ha podido dar un sustento para que éste restaure su nivel mínimo de funcionamiento cognitivo, afectivo, somático, interpersonal y conductual después de haber vivenciado el suceso para que éste identifique los recursos que puede emplear, e iniciar el proceso jurídico que conlleva este acontecimiento. Esto con el empleo de técnicas y modelos propios de la disciplina del psicólogo; por medio de la observación, el análisis y la técnica de la entrevista se ha podido ir conociendo lo diferentes modus operandi que usa el delincuente con sus victimas; haciendo un estudio de esto ha surgido como propuesta la utilización de un manual para la prevención del delito, mismo que se utiliza como medio de información a la comunidad, la creación de promotores que transfieran esta información a sus familiares y amigos para formar una red de información que nos ayude en el combate a la delincuencia, dando sustento al ámbito de la prevención.

La Unidad de Estudio y Prevención de la Dirección de Seguridad Publica de Nezahualcóyotl coordina y ejecuta los métodos de análisis de información para generar inteligencia operacional que permita identificar a personas, grupos, organizaciones, zonas prioritarias y modos de operación, vinculados con actividades delictivas, con el fin de prevenir y combatir la comisión delictiva; para esto la unidad realizar acciones policiales específicas que aseguran la obtención, el análisis y explotación de información de inteligencia, para ubicar, identificar, disuadir, prevenir y combatir la comisión de delitos, en fragancia.

En esta unidad se recibe un promedio de 5 llamadas diarios de los 2000 en promedio

que entran al centro de mando de la policía quien es el que los canaliza, para el apoyo a víctimas de delito, en los cuales no siempre necesaria la intervención del psicólogo, mas sin en cambio por lo menos 1 de estos si lo requiere y se atiende que es lo que se desea, también existen casos que no se pueden atender debido a la falta de personal pues en muchas ocasiones se esta trabajando con una persona y se suscita otro caso y es imposible atenderlo o se atiende horas después pues en muchas de las veces hay que trasladarse desde un extremo a otro de la ciudad, a lo largo de este tiempo podemos decir que satisfactoriamente se han atendido el 90% de los casos que se suscitan y en algunos de estos se ha logrado que la victima acuda a algún centro de atención psicológica para su recuperación posterior.

La colaboración y el trabajo conjunto del Psicólogo con los demás elementos de la policía de la unidad dan sustento a ser un eslabón primordial en la cadena pues con los conocimientos que este brinda se tiene una interacción entre los elementos de policía y la gente pues es este quien en muchos de los casos abre el camino para que se logren objetivos que se tienen planeados a llevar a cabo por la unidad, así como el apoyo que este brinda simultáneamente a la institución como a las personas que han sido víctimas de delito pues en muchos de los casos cuando se logran acciones policiales como una detención de un presunto responsable el Psicólogo brinda confianza y seguridad a la victima para que esta inicie su denuncia, usando herramientas para el apoyo a las víctimas del delito siendo prioritario el bienestar y salud mental esta y en contraparte la detención e imputación directa en contra del victimario.

Tengamos claro que no siempre hay un agresor detenido pero si muchas veces la victima de delito pide apoyo a la policía y es obligación de la misma brindar seguridad y realizar las acciones policiales necesarias a su caso pero también es un deber por parte de la victima iniciar una denuncia ante la autoridad competente por esta razón se le brinda la oportunidad de que una persona instruida en el manejo de este tipo de situaciones preste atención inmediata en su situación así es como el Psicólogo colabora en el trabajo policial y tratara de poner las condiciones mas favorables para que la victima se sienta segura de iniciar su denuncia así como brindarle apoyo y orientación para que tenga una atención psicológica de las secuelas que pueda tener este suceso en donde ha sido una victima mas de la delincuencia.

Al trabajar el Psicólogo dentro de los Cuerpos Policiacos se han podido adaptar modelos y se han modificado algunos procedimientos de métodos terapéuticos para que estos se adapten y nos den resultado en las distintas situaciones que se presentan día con día, debido a que las condiciones en las que nos debemos de presentar a apoyar a la comunidad no son las adecuadas para emplearlos, es indispensable proponer soluciones y modelos que sean funcionales para la atención a victimas del delito, que sean completas y que llenen esta necesidad.

Las propuestas de atención psicológica se basan en las necesidades que la comunidad requiere y que a lo largo del desempeño laboral se han ido observando, con éstas se busca básicamente que la victima tenga una atención integral y sustentable que le ayuden a su pronta recuperación, por estas razones el Psicólogo ha desarrollado las habilidades que son indispensables para trabajar coadyuvando con los cuerpos de seguridad pública así como su integración a los mismos, esto nos ha dado a pensar y tener una visión, tal vez ambiciosa de la necesidad de contar con Psicólogos en el campo policial para proporcionar un mejor servicio a la comunidad en el combate a la delincuencia, y sobre todo en el apoyo inmediato a las victimas, por esta razón pensamos que no solo en esta institución de Seguridad Publica si no en todas las del país y aun mas en las corporaciones preventivas es necesario contar con un grupo capacitado que brinde apoyo inmediato a victimas de delito.

Es indispensable proponer que la preparación del Psicólogo sea mas amplia, que exista una materia curricular en el plan de estudios en la cual se enseñe el trabajo con victimas de delito y la intervención en estas situaciones de crisis donde incluso la vida de una persona que da en nuestras manos, los puntos que consideramos indispensables que debe saber el psicólogo, son: el tener habilidad para realizar entrevistas, facilidad de realizar un buen raport, técnicas de terapia breve, conocer el ciclo del duelo pues este nos explica situaciones emocionales por las cuales la victima pasa, temas de victimología para poder identificar y clasificar a la persona con la que vamos a trabajar, esto para poder dar la atención mas adecuada al caso, así mismo tener conocimiento de cómo abordar la crisis en sus diferentes fases y formas como se presenta, consideramos necesario saber temas básicos del ámbito jurídico y legal en el cual nos vamos a desenvolver pues sin este no tendremos demarcado nuestro campo de trabajo.

Las limitantes más notorias han sido los bajos recursos económicos con los que cuenta la institución, la falta de atención a víctimas de delito ya que no existe un departamento que se dedique especialmente a esta área, la falta de personal capacitado y de profesionales de la salud mental que trabajen para seguridad pública, ya que en este momento sólo se cuenta con un psicólogo que se encarga de la atención inmediata a víctimas de delito que cuenta con capacitación policial, por estas causas la atención que se da a víctimas de delito, no es sustentable para toda la comunidad del Municipio aunque se hace un esfuerzo por prestar la atención al mayor número de víctimas, tanto el tiempo como la falta de personal no lo permite al cien por ciento.

Aun así, teniendo estas limitantes debemos reconocer el fortalecimiento de **los valores éticos y la capacidad profesional de la licenciatura en Psicología** de la Universidad Nacional Autónoma de México, recordando que con la con la preparación académica, actualización constante y experiencia profesional, el compromiso con nosotros mismos, con los demás, con la sociedad en general y con la profesión, reconociendo las consecuencias de nuestros actos y acciones; para dar lo mejor de nosotros mismos y proporcionar la ayuda solicitada y cumplir con las tareas propias de la profesión con puntualidad, calidad, eficiencia y efectividad promoviendo siempre la salud y el desarrollo integral de las personas en la misión que tenemos como Psicólogos, coadyuvando el compromiso con la ciudadanía de acuerdo al Programa de Trabajo de esta Unidad de Estudio y Prevención y de la Dirección de Seguridad Pública Municipal de Nezahualcóyotl, actuando conforme a los principios constitucionales de legalidad, profesionalismo, eficiencia y honradez, que rigen a los cuerpos de Seguridad Pública.

REFERENCIAS

- Armenta, M. (2002). **Eficacias sociales, influencias paternas negativas y antisocialidad juvenil: un modelo evolucionista.** En enseñanza e investigación en psicología No 7 enero- junio pp. 139-159.
- Asociación EMDR-España (Ct) **Reprocesamiento y Desensibilización a Través del Movimiento Ocular.** (s.f.). Recuperado el 5 de julio de 2008, de <http://www.emdr-es.org/emdr.htm>.
- Beck, A. (1999) **Prisioneros del odio las bases de la ira, la hostilidad y la violencia.** México: Paidós.
- Bourdieu, P. (1990). **La juventud no es más que una palabra.** México: Grijalbo.
- Camacho, C. (2003). **Manual para el Centro de Apoyo Sociojurídica a Víctimas del Delito.** México: Cooperacion Mexicana de Impresión S.A. de C.V.
- Castanedo, C. (2005). **Psicología humanística norteamericana.** México: Herder.
- Dale, H. & Schunk, P. (1997). **Teorías del Aprendizaje.** España: Pearson Prentice Hall.
- Dychowski, O. (1968). **Odio y violencia en la vida contemporánea.** Argentina: Paidós.
- Fernández, A. (2002). **Intervención en crisis.** España: Editorial Síntesis
- Fuentes, J. (1995), **La nueva delincuencia infantil y juvenil.** México: Paidós educador.
- Grinberg, L.(1980). **Identidad y Cambio.** México: Paidós.
- Grupo ISEF. (2007). **Agenda Penal del Estado de México.** México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Gómez, J. (1994). **Intervención en las crisis: Manuales para el entrenamiento.** México: Plaza y Valdés S.A. de C.V.

- Gutiérrez, F. (2005). Manual: "**Intervención en Crisis**". **Una Alternativa en el Tratamiento de Urgencias Psicológicas**. México: UAG.
- H. Congreso de la Unión. (1999). **Ley general que establece las bases de coordinación del sistema nacional de seguridad pública**. México: Diario Oficial de la Federación.
- Latner, J. (1996). **Fundamentos de la Gestalt**. Santiago, Chile : Cuatro Vientos
- Megargee, E. (1976). **Dinámica de la agresión**. México: Trillas.
- Morant, J. (2005). **Delincuencia juvenil**. En Revista de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica No. 13 junio-agosto pp. 30-60.
- Napier, R. (1991). **Grupos: teoría y experiencia**. México: Trillas.
- Oriolcosta, P.(2002). **Tribus urbanas**. México: Paidós.
- Perls, F. (1994). **Terapia gestalt**. México : Arbol.
- Pfeiffer,C. (2004). **Violencia juvenil: concepto, tipos e incidencia**. México: Paidós.
- PGJDF, (2002). **Manual Para la Atención a Víctimas del Delito**. México: Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V.
- Rutter, M. & Giller, H. (1983). **Delincuencia juvenil**. España: Libergraf.
- Sánchez, J. (2002). **Psicología de los grupos**. México: Mc Graw Hill
- Shaw, M. (1986). **Dinámica de grupo**. España: Herder.
- Sherr, L. (1992). **Agonía, Muerte y Duelo**. México: Manual Moderno.
- Slaikeu, K. (1998). **Intervención en crisis**. México: Paidós.
- Taylor, E. (2005). **Psicología de la salud**. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Trejos, J. J., Betancur, A., Montoya, L. (1999, mayo). **Desensibilización y**

reprocesamiento mediante movimientos oculares: Terapia Efectiva para el Trastorno por Estrés Postraumático. Recuperado de

http://www.amamecrisis.com.mx/ac_definiciones_metodologia_emdr.htm

Tenorio, A. (1975). **Juventud y Violencia**. México: Fondo de Cultura Económica.

Tenorio, A. (1995). **El delito y la Violencia**. México: Fondo de Cultura Económica.

Torres, C. (2005). **Jóvenes y Violencia**. Revista Iberoamericana de Educación, 37, 55-

92

Zaczyk, C. (2002). **La Agresividad, Comprenderla y Evitarla**. México: Paidós.

Zeig, K. (1994). **Terapia Breve. Mitos, métodos y metáforas**. México: Amorrortu.

(ANEXO)

DIRECTORIO PARA ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITO

AYUDA PSICOLÓGICA

CLÍNICA AURORA

Calle Enramada S/N entre 4a. Av. y Gustavo Baz Col. Benito Juárez Municipio de Nezahualcóyotl
Teléfono: 57 34 09 76

CLÍNICA BENITO JUÁREZ

Calle México Lindo s/n Entre Av. Gustavo Baz y Mañanitas
Col. Benito Juárez Municipio de Nezahualcóyotl
Teléfono: 57 34 09 76

CLÍNICA ESTADO DE MÉXICO

Av. Cuahutemoc entre 4a. Av. y Chimalhuacan
Col. Estado de México Municipio de Nezahualcóyotl
Teléfono: 51 12 31 67

CLÍNICA LOS REYES

Av. Prolongación Pantitlan y calle Topiltzin s/n
Col. Ancon Municipio de Los Reyes la Paz
Teléfono: 58 55 12 95

CLÍNICA REFORMA

Norte 1 y Poniente 10
Col. Reforma Municipio de Nezahualcóyotl
Teléfono: 5742 53 93

CLÍNICA TAMAULIPAS

4a. Av. s/n entre Jazmin y Gardenia
Col. Tamaulipas sección las Flores Municipio de Nezahualcóyotl
Teléfono: 51 12 31 65

CLÍNICA ZARAGOZA

Av. Guelatao 66 Col. Ejercito de Oriente
Teléfono: 56 26 06 95

DIF NEZA

Aviación civil S/N, Esq. Malinche, Col. Ampliación Vicente Villada, Nezahualcóyotl
México
Teléfonos.
57 38 2787, 57382788, 57329758 y 57384745.

CENTROS DE JUSTICIA PARA LEVANTAR DENUNCIAS, A SI MISMO ES RESPONSABILIDAD DEL MINISTERIO PUBLICO PROPORCIONAR A LA VICTIMA LA CANALIZACIÓN AL SERVICIO MEDICO, LEGAL Y PSICOLÓGICA.

PGJ Edo. Mex.
Morelos Ote# 1300, C.P. 50090
Col. San Sebastian,
Toluca, Estado de México
Teléfonos: 01 (722) 2-26-16-00

NEZA LA PERLA
Calle Canelos esquina con Ciclamores no. 139, colonia la perla, c.p. 57820 , Tel: 57425281
Turnos 1º, 2º y 3º de (turnos 24 por 48)
Tel: 57425047

C.J. NEZA PALACIO
Calle Caballo Ballo s/n, entre av. Chimalhuacan y Cielito Lindo, col. Benito Juárez, c. p.
Tel: 57100 0155-57364331

SUBPROCURADURIA NEZAHUALCÓYOTL
Av. Vicente Villada no. 200 1º piso, colonia metropolitana, c.p. 57750
Tel. 53-21-34-00 ext. 3817
Turnos 1º, 2º y 3º de (turnos 24 por 48) 0155-57735883
e-mail: gempgj@edomex.gob.mx

A si mismo en el Distrito Federal se presta el servicio de atención a victimas no importa que no se viva en la demarcación se puede acudir a las siguientes instituciones

SUBPROCURADURÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
Gral. Gabriel Hernández No. 56 Planta Baja, Colonia Doctores, teléfono 53455231

CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO (ADEVI)
Mérida No. 255, Colonia Roma Sur, teléfono 53455580

CENTRO DE TERAPIA DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES (CTA)
Pestalozzi No. 1115, Colonia Del Valle, teléfono 52009632

CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CAVI)
Gral. Gabriel Hernández No. 56 Planta Baja, Colonia Doctores, teléfono 53455227