



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA  
EN EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL  
DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE  
JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL DURANTE EL  
2009.**

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EN TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**P R E S E N T A**

**USIEL RIOS MONDRAGÓN**

**ASESORA: MTRA. MARÍA GUADALUPE AÍDA LUNA LÓPEZ**

**MÉXICO, D.F.,**

**2010**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

*Agradezco a la majestuosa Universidad Nacional Autónoma de México y a mi Facultad de Ciencias Políticas y Sociales el permitirme ser parte de su comunidad estudiantil y haberme ayudado a crecer como hombre y convertirme en profesionalista, pero sobre todo por brindarme la oportunidad de ser el ser humano que hoy soy.*

*Gracias.*

## **DEDICO ESTE TRABAJO CON MUCHO CARIÑO...**

### **A MIS PADRES USIEL Y MARÍA DE LA LUZ:**

*Por el infinito apoyo, amor y ejemplo de lucha que me han mostrado a lo largo de mi vida. Por que sin ustedes no habría sido posible cumplir con esta meta que es el resultado del esfuerzo y dedicación que siempre demostraron conmigo al darme la mejor calidad de vida que pude haber tenido.*

*Gracias y los quiero mucho.*

### **A MI ESPOSA:**

*A quien desde que conocí, ha sido el motor que me ha motivado ha mejorar cada día como esposo, hombre y profesionista, y sobre todo por haberme dado unas hermosas hijas.*

### **A MIS HIJAS:**

*Quienes son y serán siempre la razón más grade de mi existir y de mis deseos de ser cada día mejor, esperado que el día de mañana se sientan orgullosas de su papá, como yo me siento de ellas.*

### **A MIS HERMANOS:**

*Por el apoyo que siempre me han brindado en los momentos más difíciles de mi vida, demostrándome con ello su cariño y unión familiar.*

### **A MIS SOBRINOS:**

*A los que quiero mucho y a los que les deseo que cumplan todas sus metas en la vida, pero sobre todo que logren ser y mejorar lo que sus padres y yo hemos logrado.*

## **INDICE**

<b>Introducción.</b>	5
<b>CAPITULO 1 La comunicación interna y su importancia en las Instituciones.</b>	
1.1. Importancia de la Comunicación.	10
1.2. Comunicación Organizacional.	12
1.3. Comunicación Interna.	15
1.4. Comunicación Institucional.	19
1.5. Barreras de la comunicación.	26
<b>CAPÍTULO 2. Acciones de comunicación interna en el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito.</b>	
2.1. Antecedentes del Sistema de Auxilio a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.	32
2.2. Estructura organizacional.	37
2.3. Estrategias y políticas institucionales para la atención a víctimas.	45
2.4. Sistema Informático de Atención y Registro (SIAR): Una opción de comunicación informática institucional.	59
<b>CAPITULO 3. Diagnostico comunicacional: Centro de Investigación Víctimológica y de Apoyo Operativo 2009.</b>	70
<b>CONCLUSIONES.</b>	88
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	94
<b>ANEXOS.</b>	96

## INTRODUCCIÓN

Hoy en 2009, uno de los principales temas en las agendas de trabajo de las instituciones públicas en México, es la oferta de servicios y programas que justifiquen su presupuesto y gasto público. El crecimiento de toda comunidad representa también un aumento en la demanda de servicios públicos, por lo que el Estado, que es el responsable de proporcionarlos, debe desarrollar nuevos proyectos para satisfacer las necesidades de la población.

Por lo anterior, aún cuando los organismos públicos no persiguen metas de ventas, requieren implementar estrategias que les permitan evaluar su trabajo y elevar su calidad, productividad, rendimiento y efectividad. Por tanto, es necesario que realicen constantemente diagnósticos de la situación en que se encuentran sus áreas y buscar acciones que corrijan, modifiquen y mejoren los elementos que estén fallando.

En virtud de que las víctimas del delito son uno de los sectores de la población que demanda más atención y servicios en el Distrito Federal, el presente trabajo tiene como objetivo identificar las acciones de comunicación interna implementadas en el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal en la atención a usuarios durante el 2009 a fin de elevar la calidad del servicio.

El Sistema de Auxilio a Víctimas proporciona una atención integral que ofrece a la ciudadanía asesoría legal, psicológica, social y médica a través de sus seis centros que lo conforman:

1. Centro de Terapia y Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA),
2. Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI),
3. Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI),
4. Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA),

5. Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones (CARIVA), y
6. Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA).

Durante el 2009, estos centros tuvieron un incremento considerable en la recepción de víctimas debido en gran medida, a nuevas leyes que ampliaron su marco de actuación, además de que en el Distrito Federal no se cuenta con otras áreas que brinden esta misma atención. A pesar de ello, el Sistema sigue trabajando con los mismos programas y recursos que en años anteriores, por lo que resulta interesante conocer si su servicio es el adecuado para cubrir la demanda de la población.

Por lo anterior, el propósito de esta tesina es conocer los protocolos de actuación del Sistema de Auxilio a Víctimas para la atención a usuarios; describir los programas de atención de cada uno de los centros que conforman el mencionado sistema e identificar sus mecanismos de comunicación interna.

Para el buen funcionamiento de todo sistema, se debe mantener una armonía y control de cada uno de los componentes que lo conforman. Es precisamente la comunicación organizacional el área de las ciencias de la comunicación que ofrece a las instituciones públicas los elementos necesarios para modificar sus esquemas de trabajo y mejorar los canales por los cuales se envía la información y operan sus programas.

Resulta interesante mencionar que especialistas en comunicación organizacional como Carlos Fernández Collado destacan la importancia que tiene en toda empresa pública o privada la buena administración de los recursos humanos con los que cuenta. Establecer una estrecha comunicación entre los trabajadores permite explotar al máximo el profesionalismo con el cual deben desempeñar sus labores cotidianas. Es aquí donde la comunicación tiene gran importancia para facilitar el flujo e intercambio de información.

En este sentido, el profesional de la comunicación se debe abocar a elaborar, con base en sus conocimientos teórico/ prácticos, propuestas que permitan que los mensajes que se transmiten entre los empleados, sean en forma clara y sencilla evitando con ello, la distorsión de los mismos.

La comunicación hoy día, es vital para el desarrollo de cualquiera dependencia pública. Sin ésta no se podrían operar sus programas sociales de forma adecuada. Por lo anterior, es necesario contar con estrategias que permitan acciones de trabajo para mejorar los servicios que brindan.

Para realizar esta investigación se consultaron leyes, reglamentos y documentos donde se describen las funciones y obligaciones del Sistema de Auxilio a Víctimas, con el objetivo de conocer de forma general y específica cuál es su función dentro de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, pero sobre todo, si realmente se están llevando a cabo estas funciones conforme a la ley.

Se revisaron entrevistas de trabajo social, cédulas de valoración victimológicas, cédulas de maltrato y reportes de extravío y ausencia, que se realizan a las personas atendidas en los Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas, para conocer las necesidades señaladas por éstos y los servicios que se les prestó. Asimismo, se revisó y dio seguimiento a los programas que se implementaron durante el 2009 en el Sistema de Auxilio a Víctimas, para conocer los efectos de éstos en la población que atienden y determinar la calidad del servicio que proporcionan los funcionarios públicos.

Para comprender de fondo estas necesidades de diseñar y desarrollar estrategias de comunicación interna en todo organismo público y privado, se documentó el presente trabajo con estudios de algunos especialistas en el tema de comunicación organizacional, sobre todo, del libro *“La comunicación en las organizaciones”* de Carlos Fernández Collado.

La presente investigación se divide en tres capítulos:

En el primero, denominado “La comunicación interna y su importancia en las instituciones”, se aborda la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones y se hace una descripción de los conceptos de comunicación organizacional, comunicación interna y sus función en las instituciones.

En el capítulo dos, “Acciones de Comunicación Interna en el Sistema de Auxilio a Víctimas”, se analizan y exponen las acciones y estrategias de comunicación interna que se desarrollaron durante el 2009 con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

En el tercer capítulo, “Diagnóstico comunicacional: Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo 2009”, se abordan y describen las acciones que llevó a cabo uno de los Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal durante el 2009, en la atención a usuarios, a fin de mostrar que la falta de una estrategia de comunicación interna hace que su operatividad real no se apegue a las normas establecidas en su manual de organización específico, afectando la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

Es importante mencionar que en 2009, el Sistema de Auxilio a Víctimas es coordinado por la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, la cual es también el enlace entre los centros. Sin embargo, este enlace funciona como sistema de recepción y canalización de documentos, por lo que la información y comunicación a través de ésta no ha sido la adecuada, llegando a afectar el trabajo conjunto del Sistema, el cual ha permanecido desde hace años, bajo una misma dinámica de trabajo.

Es paradójico que la comunicación organizacional destaca la importancia de la participación del capital humano en toda organización, ya que en el sector público

es una constante la explotación, el hostigamiento laboral y la apatía a la que son sometidos los servidores públicos, por lo cual valdría la pena reflexionar sobre y el impacto que esto tiene en su desempeño laboral de los trabajadores, principalmente en un sistema cuyo objetivo principal es apoyar a las víctimas.

La comunicación interna en el Sistema de Auxilio a Víctimas no se limita únicamente a la emisión y recepción de mensajes, es un proceso más amplio y más complejo, ya que se requiere brincar algunas barreras ideológicas, filosóficas y políticas del propio Sistema. De ahí la importancia del comunicólogo, ya que su labor permite mediar, motivar, informar e integrar a los empleados a fin de mejorar su desempeño laboral y elevar la calidad del servicio que brindan y con ello, ayudar a construir un mejor país desde los ámbitos de que se trate.

## CAPITULO 1

### La comunicación interna y su importancia en las instituciones.

#### 1.1. Importancia de la Comunicación.

*La calidad de su vida está determinada  
por la calidad de su comunicación con  
otras personas y con usted mismo.  
Anthony Robbins.*

Hablar de comunicación es remitirnos a una actividad natural y cotidiana entre los seres humanos desde sus orígenes hasta nuestros días. Ha sido históricamente una necesidad vital en las personas, como lo puede ser comer, beber, respirar, caminar o dormir. Es la herramienta fundamental que ha permitido el surgimiento de comunidades enteras. Es simplemente una parte medular en la evolución del ser humano.

La comunicación a través del tiempo ha pasado de ser un simple proceso de emisor, mensaje y receptor a un proceso más amplio en la investigación social. El comportamiento, la forma de pensar, de actuar, de conducirse en una sociedad, son puntos fundamentales del estudio de las relaciones humanas a través de la comunicación. Por ello, la comunicación *“es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales”*.<sup>1</sup>

Por simple que parezca, hablar y escuchar no necesariamente significa comunicarnos. En todo el mundo existen diversos idiomas y lenguajes que representan barreras para que se pueda establecer una buena comunicación.

---

<sup>1</sup> <http://www.mitecnologico.com/Main/Comunicacionorganizacional>, consultado el 20 de octubre de 2009.

Pero es precisamente la necesidad de comunicarse la que ha obligado al hombre a buscar nuevos medios para hacer llegar sus ideas.

No se puede hablar de un proceso de comunicación si la información que el emisor envía o transmite no es clara y entendible para el receptor, pero también es cierto que éste no puede ver ni entender con claridad la información si no aprende primero a desarrollar su capacidad de escuchar. Cuando se transmite un mensaje o información y el receptor no muestra una reacción ante esto, entonces no se puede hablar de una comunicación.

Mucho se ha hablado y dicho sobre la comunicación, desde Aristóteles con su famoso libro sobre Retórica, donde abordó la conceptualización de las prácticas de comunicación a través del desarrollo de argumentos en la búsqueda de la verdad y destrucción de los falsos, entendiendo como argumentos todos aquellos elementos de persuasión a fin de lograr transmitir el mensaje en la forma como el emisor quiere que se entienda.

Por lo anterior, se entiende que *“la comunicación es un camino de doble vía, en el cual los comunicadores que intervienen en el diálogo tienen las mismas oportunidades de expresarse”*.<sup>2</sup> En un intercambio de ideas, las personas involucradas tienden a defender su postura, pero también requieren escuchar las ideas de otras personas para entrar en el proceso de interlocución en donde prevalece la idea del más persuasivo, ya que *“la conversación la controla quien escucha no quien habla”*.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> BAENA Paz, Guillermina, *Comunicación y Liderazgo*, Publicaciones Culturales, México 2003, p. 9.

<sup>3</sup> Crf. Lair Ribeiro, La comunicación eficaz, p. 23, en BAENA Paz, Guillermina, *Comunicación y Liderazgo*, p. 9.

Con el pasar de los años el proceso de comunicación entre los seres humanos se ha vuelto cada vez más complejo. Dejo de ser únicamente un intercambio de ideas o mensajes. La comunicación se ha encaminado a especializarse en diferentes ámbitos sociales con la finalidad de influir en el comportamiento y actitud de las personas. Por ello *“cuando la comunicación se volvió más complicada empezó a ser estudiada en las escuelas como una ciencia”*. 4

¿Por qué es importante comunicar? Por la razón que es el medio a través del cual se el ser humano puede conocer, analizar, diagnosticar, evaluar los mensajes e información adquirida y compartirla con otras personas a fin interactuar con ellas y enriquecer sus conocimientos básicos y necesarios para sobrevivir dentro de un grupo social. Para Horacio Andrade Rodríguez de San Miguel, la comunicación es el proceso social más importante, porque sin ella, el hombre se encontraría en la etapa inicial de su desarrollo y no existiría sociedad ni cultura. 5

## 1.2. Comunicación Organizacional.

*“Toda organización humana  
cuyos miembros se comunican eficazmente,  
cumple sus objetivos y satisface con plenitud  
sus necesidades de desarrollo y capacitación”  
Carlos G. Ramos Padilla.*

Como ya se hizo mención en el punto anterior, la comunicación es una actividad normal y necesaria en diversos ámbitos sociales, y en las organizaciones públicas o privadas no es la excepción, ya que no se puede hablar de una organización sin que para la conformación de la misma, se haya dado primero una comunión y comunicación entre cada uno de sus componentes.

---

<sup>4</sup> BAENA Paz, Guillermina, *Comunicación y Liderazgo* Publicaciones Culturales, México 2003, p.12.

<sup>5</sup> ANDRADE Rodríguez de San Miguel, Horacio, en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p.11.

Se entiende como comunicación organizacional a todas aquellas acciones encaminadas a facilitar el flujo constante de información y operatividad de sus actividades dentro de una sociedad colectiva. Resulta por de más obvio que toda organización o institución no podrían operar de manera correcta sin que existieran mecanismos de control y enlace entre cada una de las áreas que las conforman.

El concepto de comunicación es para algunas organizaciones, sólo un proceso de información y no propiamente de comunicación, toda vez que informar no es comunicar, ya que esta última involucra no sólo mensajes, sino personas, actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades. No es extraño que toda organización dependa de su éxito en el desempeño laboral de su personal. Por esa razón debe impulsar un ambiente donde los trabajadores se sientan a gusto y reflejen una actitud positiva en sus actividades diarias.

Es evidente que en cualquiera organización se manejan una gran cantidad de información, la cual no siempre es del conocimiento de los empleados. Muchas empresas temen que sus trabajadores conozcan más de lo que requieren para realizar sus labores. Cuando éstos tienen poca información sobre su desempeño diario, no están conscientes de su importancia dentro de la organización para cumplir con las metas y objetivos establecidos.

Toda organización e institución pública se encuentra en un cambio constante en su estructura organizacional para mantenerse vigente en el mercado comercial e institucional y cubrir la demanda de servicios por parte de los consumidores o usuarios. Ante esta situación se requiere llevar a cabo estrategias de comunicación a fin de no permitir el desconcierto entre los trabajadores y al mismo tiempo implementar las nuevas políticas de trabajo.

En un concepto donde las instituciones y los miembros de éstas deben organizarse, es necesario establecer un esquema de organización moderna donde ponderen los niveles jerárquicos que permitan distribuir el trabajo que la organización desarrolla. Parte fundamental de la conducta de una organización es permitir la comunicación en todas direcciones y en todos niveles, a través de los canales y líneas personales por las cuales deben distribuirse los mensajes.

Parte del funcionamiento y éxito de la comunicación organizacional radica en las prácticas de *comunicación formal e informal* que permiten el equilibrio en el flujo de *información interna y externa*. Se entiende como *comunicación formal* aquellas acciones que se encuentran establecidas en un documento, como puede ser en un manual de organización específico; principalmente entre las personas que ocupan puestos de decisión.

Por su parte, la *comunicación informal* es aquella que se da espontáneamente entre las personas que ocupan puestos formales y aquellas con las que conviven cotidianamente, donde se integran grupos informales a partir de las relaciones de amistad propias de la convivencia diaria.

La *comunicación informal* es la que permite a las organizaciones establecer un vínculo afectivo con el personal para ser flexibles en su estructura orgánica y propiciar la convivencia diaria. Esto con el fin de conocer tanto sus inquietudes como sus necesidades, buscando la integración como medio de desarrollo individual y grupal.

Aun cuando en todas las empresas, instituciones públicas y privadas existen áreas de comunicación, éstas no siempre están dirigidas por el personal adecuado que permita aprovechar al máximo su existir. Es aquí donde el profesional de la comunicación juega un gran papel como enlace entre los altos directivos de una

organización y el capital humano que se desempeña en la misma, conciliando los intereses de ambos a fin de cumplir con los objetivos trazados, y evitar que las áreas de comunicación se vuelvan prescindibles dentro de las organizaciones.

### 1.3. Comunicación Interna.

*“La comunicación debe hacerla  
quien sabe hacer comunicación”  
José Castro López*

En una organización es fundamental que todos los miembros que la conforman cuenten con la información necesaria, de acuerdo a sus atribuciones, para desempeñar sus labores de la mejor manera. También es necesario que conozcan las condiciones bajo las cuales se desempeñará dentro de la organización, evitando con ello la incertidumbre que afecte su productividad y por ende, los intereses de la organización. Todas estas situaciones se pueden resolver dentro de un organismo público o privado mediante una buena comunicación interna.

En toda organización, la comunicación interna ha cobrado mayor importancia, toda vez que promueve la participación y la integración de sus áreas. En este sentido, Horacio Andrade Rodríguez de San Miguel señala que la comunicación interna *“es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”*.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> ANDRADE Rodríguez de San Miguel, Horacio, en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p.12.

En todo grupo integrado como sociedad colectiva e institución pública o privada es importante el llamado *clima laboral*, que no es más que las condiciones bajo las cuales trabajan y se desarrollan los miembros de una organización y el cual está ligado al estado de ánimo en que se encuentran realizando sus actividades productivas. Cuando en un grupo de trabajo impera un ambiente de tensión o descontento, éste se ve reflejado en la productividad de la organización. Tarea fundamental de la comunicación es encontrar los puntos sustanciales por los cuales se genera la apatía entre los trabajadores y establecer estrategias que permitan recuperar y motivar al personal en aras de un mejor desempeño.

*“El clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando la motivación es escasa ya sea por frustración o por impedimento para la satisfacción de las necesidades, entonces sobreviene la apatía, agresividad, inconformidad, etc.”<sup>7</sup>*

En una empresa la comunicación interna se debe implementar en tres modelos: *descendente, ascendente y transversal o cruzada*, es decir, la información debe fluir de los directivos a los empleados y viceversa, así como entre empleados de niveles parecidos aún de distintas áreas, que les permita compartir información, experiencias y conocimientos, para evitar que el proceso de comunicación sea unidireccional y los trabajadores se vuelvan un sujeto pasivo de la empresa.

No se puede negar que los mejores voceros y críticos de una organización son los miembros que la integran, por que son ellos quienes conocen la realidad de lo que sucede al interior de éstas. *“Los seres humanos han pertenecido a grupos*

---

<sup>7</sup> <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n32/kalvarez.htm>, consultado el día 25 de octubre de 2009.

*organizacionales formales e informales des de sus orígenes, de tal forma que sería imposibles tratar de separar unos de otros”.<sup>8</sup>*

Debemos recordar que la comunicación organizacional como la empresarial, financiera, comercial o de *marketing* tienen como misión principal intercambiar información con sus empleados. Así, la comunicación interna va dirigida principalmente a ellos, quienes son los clientes internos a los que deben primeramente convencer sobre los valores, filosofía, importancia y calidad de los servicios que la empresa ofrece. Lo anterior, a fin de aumentar la eficacia en su desempeño laboral y obtener con ello, mejores resultados, tanto en lo individual como en lo colectivo.

Sin duda alguna, es difícil imaginar que un grupo de personas en donde comparten objetivos en común, no se contemplen líneas de interlocución para comunicarse entre ellos mismos, más aun cuando se habla de una organización. A esta comunicación entre los miembros de una empresa se le conoce como *comunicación interpersonal*, la cual Blake y Harolsen la definen como la “*interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos, con retroalimentación inmediata*”.<sup>9</sup>

Hablar de organizaciones e instituciones es abordar el tema de relaciones laborales e interpersonales como sistemas de comunicación que permiten solventar muchos de los problemas que se presentan a nivel personal y particular entre los mismos empleados y en ocasiones, entre los jefes inmediatos. Es una

---

<sup>8</sup> DE VELAZCO, Arellano, Alberto Martínez, en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p.18.

<sup>9</sup> Blake y Harolsen, Taxonomía de conceptos de la comunicación, en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p. 49.

forma de conciliar posiciones, opiniones y desacuerdos de los empleados, sobre líneas de trabajo en las que se encuentran laborando dentro de la empresa. Muchos de estos factores personales e individuales son la base de su conducta y comportamiento que mantienen dentro de la organización.

La comunicación interpersonal lleva una connotación más específica que simplemente mantener una conversación con otra u otras personas. En el mundo de las organizaciones e instituciones existen diversos canales por los cuales se comunican sus miembros. Esto no significa que efectivamente se de una comunicación interpersonal, ya que una de las principales características de está es que se lleve a cabo cara a cara. *“Desde una perspectiva situacional, la vida laboral está colmada de relaciones interpersonales entre jefes, subordinados, compañeros, clientes, proveedores, amigos, etc.; con la que se establecen contactos cara a cara en múltiples ocasiones”.* <sup>10</sup>

En ocasiones, en las organizaciones e instituciones públicas, el proceso de comunicación suele confundirse como sistema de información en donde simplemente se transmiten mensajes de conocimiento e instrucciones para el personal, sin que éstos tengan la oportunidad de replicar u opinar al respecto de los mismos. Esta situación que se ha presentado a través de los años, ha llevado a los empleados a trabajar en un estado de apatía, donde no demuestran interés por ser propositivos para mejorar la calidad del servicio que brindan.

Hoy en 2009, la realidad de la comunicación en las organizaciones e instituciones deja de manifiesto que ésta no puede depender de áreas administrativas como son recursos humanos, ni en áreas informativas como lo son las unidades y

---

<sup>10</sup> SANCHEZ Gutiérrez Salvador R., en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p. 51.

direcciones generales de comunicación social. Se debe dejar en claro que informar no es comunicar, porque si no existe una retroalimentación o respuesta por parte del receptor, este proceso se traduce únicamente en emisión de mensajes. Es precisamente la inexistente retroalimentación la que origina gran parte de los conflictos laborales que se presentan dentro de una organización.

#### 1.4. Comunicación Institucional.

*“La habilidad comunicativa se mide por la capacidad de generar entre los empleados imágenes significativas de la realidad organizacional”.*  
Rafael Ávila González.

Históricamente, las instituciones han estado ligadas al surgimiento de un grupo de personas con objetivos comunes, basados en ideologías, intereses y valores. A la par de éstas, la comunicación apareció como una herramienta que facilitó el cumplimiento de estos objetivos. En este sentido, es necesario primero definir el concepto de *institución*, entendiendo por ésta *“a la mayor parte de los hechos sociales que están organizados, se transmiten de una generación a otra y se imponen a los individuos”*.<sup>11</sup>

Aun cuando la institución en ocasiones, es sinónimo de organización, no todas las organizaciones son propiamente instituciones. Algunas empresas cumplen los objetivos de distribución de bienes o productos, y por el contrario, ciertas instituciones lo que ofrecen son normas y valores, como la iglesia y la familia. En un sentido político, Francois Dubet, señala que las instituciones también son un “conjunto de aparatos y procedimientos de negociaciones orientadas a la

---

<sup>11</sup> DUBET Francois. *El declive de la institución*, Editorial Gedisa, Barcelona 2006, p. 30.

producción de reglas y decisiones legítimas”. Este concepto engloba a las instituciones públicas. <sup>12</sup>

El funcionamiento de las organizaciones depende en gran medida, de su institucionalización, es decir, de la reglamentación, constitucionalidad, legalidad, entre otras, fundadas en programas institucionales dirigidos al cumplimiento de sus objetivos. Francois Dubet, menciona que los programas institucionales son procesos sociales con el fin de transformar valores y principios en acciones, a través de un trabajo profesional específico y organizado. Es el programa institucional el que dirige los trabajos profesionales de una organización sobre otra.

Para Francois Dubet, los programas institucionales dejaron de verse como aquellos medios de ayuda a la población, de protección, de seguridad social; quedaron reducidos a sistemas de control de poder y de populismo, es decir, a burocracias. Por ello, las instituciones modernas han desarrollado políticas públicas para verse como organismos de control inalcanzables conocidos como Estado. En un sentido organizacional, las instituciones consideradas como burocracias, *“eran relativamente simples y <<livianas>>, a causa de la claridad de las finalidades que exhibían y, sobre todo, de la fuerte homogeneidad de profesionales que compartían la misma vocación.”* <sup>13</sup>

Por mucho tiempo, se había considerado que las empresas e instituciones desarrollaban estrategias encaminadas a ofrecer y vender un producto. Estos objetivos implicaron que el campo de la comunicación en las organizaciones se basara en las relaciones públicas, en la publicidad y en el *marketing*. Sin embargo,

---

<sup>12</sup> Ibidem, p. 31.

<sup>13</sup> Ibidem, p. 73.

con el paso del tiempo, se ha tenido que hacer la diferencia entre estos conceptos y la comunicación institucional.

El *marketing* se encarga principalmente del estudio de mercado a fin de crear productos de acuerdo con las necesidades de los clientes. También se encarga de desarrollar programas para la distribución y promoción de productos con la finalidad satisfacer a los consumidores e incrementar sus ventas. Por su parte, la publicidad está dirigida a mantener y difundir la imagen de una institución a través de diferentes medios de comunicación electrónica e impresa, para convencer a la audiencia específica a la que va dirigida. Por último, las relaciones públicas son acciones que se llevan a cabo con la finalidad de mantener una buena comunicación entre cada una de las partes que intervienen en el desarrollo de la institución, particularmente con los medios de comunicación.

Si bien es cierto que la comunicación institucional forma parte de este conjunto de conceptos, ésta busca principalmente establecer una relación de calidad entre la institución y los públicos a fin de transmitirles su personalidad, sus valores, su identidad como institución, proyectando una imagen pública de acuerdo a sus fines, necesidades y actividades que realiza.

Es decir, la comunicación institucional no reemplaza a la publicidad ni al *marketing* en términos de mejorar las ventas o ingresos de la empresa, pero sí ayuda al posicionamiento en el público consumidor de sus marcas y actividades de la institución. *“Desde la perspectiva de la comunicación institucional, administrar el flujo informativo tiene el objeto de descubrir y construir la identidad de la*

*organización, mediante el establecimiento de relaciones informativas internas y externas”.* 14

Aún cuando las relaciones públicas son lo más cercano al concepto de comunicación, para Carlos Sotelo Enríquez, los profesionales de las relaciones públicas actúan en el mercado por medio de acciones concretas sin cuestionarse las causas primeras de los problemas, se vuelcan en la proyección exterior y no coordinan sus programas con los de otras áreas de informativas de las institución.

Mas allá de los beneficios que la comunicación institucional ofrece a una empresa en términos de ventas, ésta se establece principalmente como una opción para fijar en la mente de sus públicos, internos y externos, una frase, imagen o consigna que permita crear conciencia en ellos sobre la importancia que la institución tiene en la agenda social.

Como antecedente de la comunicación institucional, se encuentra la llamada *publicidad institucional*, la cual Carlos Sotelo Enríquez divide en tres elementos:

- a) *Procedimiento informativo*: se da a través de los anuncios publicitarios.
- b) *Transmisión de hechos, ideas y juicios*: dar a conocer al público un concepto integral de la entidad o institución.
- c) *Comunicación unilateral*: la información que transmite mantiene a los destinatarios únicamente como receptores, de forma que sólo pueden aceptar o rechazar el contenido.

---

<sup>14</sup> SOTELO Enríquez, Carlos. *Introducción a la comunicación institucional*, Editorial Ariel, Barcelona 2001, p. 159.

En concreto, el objetivo de la publicidad institucional, aunque para Carlos Sotelo no estaba del todo definido, radicaba en el acercamiento de las instituciones con la ciudadanía, que surgía como un intento para que éstas mostraran su dimensión social y no sólo su poderío económico. En consecuencia, uno de los términos en los cuales se establecieron los primeros trabajos de la publicidad institucional, fue la *imagen*. Este concepto “*consistía en lograr que el público formara en su mente una percepción global, positiva y prestigiosa de la organización*”.<sup>15</sup>

En el ámbito público, las instituciones suelen presentar tres tipos de imágenes como parte de su estrategia de comunicación: la imagen que desea dar, la imagen real de la institución y la imagen percibida por la sociedad. En este sentido, la comunicación es el medio por el cual se busca la armonía entre éstas a fin de que la imagen que proyecte sea lo más cercana a la realidad evitando con ello, la inequívoca percepción de la comunidad hacia ésta.

A pesar de que la publicidad fue la primera herramienta que proyectó el desarrollo de la comunicación institucional, sólo cubrió parcialmente las necesidades de ésta. El sistema de información unilateral que envuelve a la publicidad y que va dirigida principalmente al exterior, marcó una limitante en las instituciones, en virtud de que la parte interna no participaba en las decisiones de la organización.

Surgió así, *la identidad* como un concepto que ayudó a que las instituciones concibieran una idea global de las mismas. En este sentido, para Carlos Sotelo, al poner en común los significados e ideas de los grupos internos y externos, se pretendió que existiera una equivalencia entre plena entre la identidad expresada por los componentes de la institución y la imagen percibida por los públicos.

---

<sup>15</sup> Ibidem, p. 161.

Al juntar los conceptos de identidad e imagen, se concibió la base teórica de la comunicación institucional: “*La identidad se entendía como la actividad organizada de difundir en el mercado informativo la esencia de la organización, y la imagen reflejaba la intelección de dicho acto por los públicos*”. 16

Aun cuando estos dos conceptos suelen tomarse como sinónimos, cada uno de ellos refleja un objetivo específico en la institución. Por una parte, señala Carlos Sotelo, la identidad institucional se expresa a través de signos y significados articulados en tres componentes:

- *La misión de la identidad:* la cual sirve para mantener unidos a sus miembros, encaminándolos a una misma forma de actuar.
  
- *La cultura institucional:* conformada por el conjunto de valores, principios, creencias, hábitos, u otros pensamientos que comparten los propios miembros.
  
- *La comunicación:* la cual tiene como fin organizar todos aquellos modos y medios informativos para que los miembros de la institución conozcan las raíces de su identidad, transmitiéndola posteriormente, a los demás miembros.

La identidad se desarrolla propiamente al interior de la institución. Los públicos externos no participan en ésta, solamente adquieren una idea de ésta a través de la imagen que tienen de la institución. Por lo tanto, la institución difunde a sus

---

<sup>16</sup> Ibidem, p. 166.

públicos, la información que más convenga, para que de esta forma, según Carlos Sotelo, logre que haya una coherencia completa entre la identidad expresada y la imagen percibida. La identidad también va ligada a la realidad de las instituciones, en las imágenes se sólo se muestran simulaciones o versiones de dicha realidad.

La comunicación contribuye en gran medida, a identificar la identidad de las instituciones. Es a través de las relaciones informativas que participan todos los miembros de la organización, tanto personas físicas como cada una de las áreas que la conforman:

*“Indistintamente, manifiestan ofertas y demandas de información mediante las cuales crean un universo de significados accesible a todos, que da sentido a la esfera social: ayuda a los habitantes de una comunidad a decidir sus metas, y de acuerdo con ellas, a situar el objeto y los fines de cada institución”. 17*

El desarrollo de la comunicación institucional se compone de cuatro fases:

- 1) *Investigación*: en esta etapa se realiza el estudio minucioso de la institución, así como de sus públicos a los que va dirigida, a fin de detectar las carencias, capacidades, desafíos, objetivos y oportunidades a futuro.
- 2) *Programación*: consiste en la creación de una estrategia comunicativa que ha de ser desarrollada en un cierto periodo, tomando como base la información obtenida de la fase anterior.
- 3) *Realización*: en esta fase se ponen en marcha todas las estrategias programas a fin de cumplir con los objetivos establecidos en los mismos.
- 4) *Evaluación*: como en todo programa, es necesario realizar una valoración de los resultados obtenidos, de forma que permita medir el éxito o fracaso,

---

<sup>17</sup> Ibidem, p. 173.

de acuerdo a las metas trazadas en función de unos criterios establecidos previamente. **18**

Ante la demanda informativa de la sociedad, las instituciones para atender estas necesidades, se apoyan en diversas políticas informativas que les permite lograr de una manera más eficaz sus propósitos. De este modo, la comunicación ya no implica meros mecanismos de información, sino que contribuye en el análisis funcional y de operatividad de una organización.

Con el surgimiento de la comunicación institucional, el método tradicional de comunicación cambió; ya no son simples transmisiones de mensajes persuasivos para mostrar a los consumidores, los beneficios de un producto. Se trata de involucrar al público interno y externo en la imagen e identidad de la institución para que esta crezca sea favorable y muestre lo que realmente es la institución.

#### 1.5. Barreras de la comunicación.

*“El lenguaje es la vida del hombre en cuanto hombre;  
el distintivo representativo del homo sapiens,  
el alma de toda cultura, el Rubicón que separa  
la racionalidad de la animalidad”  
Mauro Rodríguez Estrada.*

Cuando se da el proceso de comunicación, entran en juego dos factores de las relaciones entre las personas: el factor racional y el factor emocional. Resulta por demás evidente que en una conversación entre un abogado, un médico, un albañil y un campesino, en la cual utilizan sus expresiones habituales, se presentarían diversas situaciones que limitarían una buena comunicación entre ellos. Aun cuando el idioma sea el mismo, los conocimientos, emociones, pensamientos y el manejo del lenguaje son distintos.

---

<sup>18</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_Institucional](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_Institucional), consultado el 29 de octubre de 2009.

*“Resulta curioso que, cuando se habla de las creaciones del hombre, se piensa casi siempre en términos de pinturas, esculturas, poemas, danzas, teorías filosóficas, inventos técnicos, que son obras de unos cuantos, y casi nada en una de las creaciones más maravillosas que está en todos los días al alcance de todos y en los labios de todos: el lenguaje común y corriente”.* **19**

No se puede negar que en el campo de la comunicación, el lenguaje ocupa el mayor de sus instrumentos. Mauro Rodríguez Estrada, define al lenguaje como un “sistema de símbolos verbales-fonéticos o gráficos- que los miembros de una comunidad utilizan de modo para comunicarse entre sí”. El autor se refiere al lenguaje verbal, tanto oral como escrito, ya que el lenguaje no verbal suele también ser parte de la expresión de los animales.

Sin embargo, en el mundo de las organizaciones e instituciones, el lenguaje únicamente forma parte de una de las tantas barreras a las que se enfrenta la comunicación. En virtud de que las relaciones interpersonales ya son de por sí complicadas debido a que implica desarrollo de ciertas habilidades, no es extraño que presente múltiples obstáculos en su proceso.

Las barreras de la comunicación pueden ser múltiples. Salvador R. Sánchez Gutiérrez señala que en el campo de las organizaciones suelen presentarse con más frecuencia las siguientes barreras: **20**

- Distorsión semántica: la cual se refiere principalmente a la distorsión de los significados de ciertas palabras utilizadas dentro de una organización, así como de algunos conceptos poco mencionados.

Es bien sabido que una palabra puede tener diferentes significados, dependiendo el contexto, el tono de voz e incluso, la forma en que se exprese. Sin duda alguna en una empresa o institución, se emplean diversas palabras cuyo significado en ocasiones, es confuso; debido a que se habla con tecnicismos que únicamente se

---

<sup>19</sup> RODRÍGUEZ Estrada, Mauro. *Creatividad Lingüística: diccionario de eufemismos*, Editorial Pax México, Colombia 1999 p. 5.

<sup>20</sup> SANCHEZ Gutiérrez Salvador R., en Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, p. 65.

utilizan en ciertas áreas, como en los hospitales, en los tribunales de justicia o en las instituciones bancarias.

- Distorsión serial: la cual se da con la alteración de los mensajes que viajan de una persona a otra, cambiando, en algunos casos, el sentido de la información y creando en los receptores una idea errónea e inequívoca del mensaje

Cuando la información en una institución se emite de forma verbal, existe el riesgo de que ésta no llegue completa a los destinatarios. Esta situación se presenta de forma común, cuando la información que se emite parte de lo más alto en la pirámide de mando y el receptor se encuentra a la mitad de ésta. Entre más lejano esté el receptor del emisor, o bien, si la información verbal viaja a través de varios canales para llegar a su destino, ésta pierde su originalidad y llega a tomarse únicamente como ideas aisladas

-Sobrecarga de información: se presenta cuando las personas no cuentan con la información necesaria para llevar a cabo sus labores, pero en cambio, reciben en exceso información distorsionada y relacionada con otros aspectos de la organización.

Este punto se presenta normalmente en las personas que se encuentran en la parte más baja de la pirámide de mando, por que es el último nivel a donde llega la información. En este nivel existen más dificultades en términos de comunicación, ya que también son el sector que tiende a sentirse relegado por el sistema, restando importancia a su labor en la institución.

No obstante, existen otras situaciones que interfieren con la buena comunicación en una organización. Tal es el caso en donde el emisor manipula la información con la intención de que ésta sea favorable para el receptor. A esta barrera se le conoce como filtración, y se presenta normalmente entre personas de mandos medios y superiores.

Otras barreras de la comunicación son las cuestiones personales, en donde se presentan interferencias de la comunicación que provienen de las emociones, los valores y los malos hábitos del individuo. Esto se presenta cuando alguien está triste o enojado y percibe el mensaje de forma negativa. Y si por el contrario está contento, ilusionado o enamorado, cambia radicalmente su concepción del mensaje.

Gran parte de la comunicación interna en las organizaciones e instituciones, depende en mucho, de la percepción de los receptores. En ocasiones, los mensajes de los directivos suelen interpretarse como amenazas, por lo tanto, la reacción que tienen los empleados se traduce en una acción de defensa.

En las instituciones existe un término que indudablemente se presenta como algo cotidiano e incluso, usual: *los rumores*. Este concepto que no deja de ser una distorsión de la información, *“en el rumor se evidencia como en ningún otro proceso de comunicativo la trascendencia de la información por parte del emisor y la unidireccionalidad del proceso: el rumor se comunica en cadena y el emisor cree que tiene información en exclusiva”*.<sup>21</sup>

En el proceso de comunicación existen además de barreras, obstáculos a veces, inamovibles como:

- Mensajes no verbales.
- Formación del emisor y del interlocutor.
- La información del emisor y del interlocutor.
- La estructura del emisor y del interlocutor (prejuicios, tabúes, ideología, religión, costumbres y creencias)

---

<sup>21</sup> CASTRO López, José. *Comunica: lecturas de comunicación organizacional*, Editorial Netbiblo, España 2005, p. 101.

A estos obstáculos se le suman los que nos rodean, tal es el caso de los ambientales: el ruido, el calor, la incomodidad física, estado de salud, distracciones visuales e interrupciones involuntarias. Si bien, estas situaciones son en gran medida, impersonales, no dejan de ser menos importantes.

Para Guillermina Baena, la principal barrera de la comunicación radica en las personas mismas, por que no saben, no pueden o no quieren comunicarse. <sup>22</sup> Es en este punto donde se hace presente la apatía y deficiente clima laboral que puede existir al interior de las organizaciones e instituciones.

Al margen de las ya mencionadas barreras de comunicación, no se pude dejar de mencionar un aspecto fundamental en nuestros días, los avances tecnológicos. Aun cuando pueden ser medios o canales de comunicación, esta herramienta ha venido a revolucionar y sistematizar los procesos de comunicación en todas las empresas, instituciones y organizaciones.

Las nuevas técnicas de comunicación integran medios como lo es el *intranet* e *internet*, sistemas que han extendido su alcance en una forma más rápida. Sin embargo, para acceder a estos novedosos sistemas es preciso contar con la capacitación mínima necesaria para su operación, sin mencionar el equipo adecuado. Hoy en 2009, es común que se utilicen los equipos de computo en todas las instituciones, no así los sistemas de intranet e internet, los cuales solo están disponibles para los altos directivos. Aunado a lo anterior, existen empleados en todas las instituciones que se rehúsan al uso de nuevas tecnologías informáticas, reduciendo con ello el impacto positivo de éstas nuevas herramientas.

---

<sup>22</sup> BAENA Paz, Guillermina, *Comunicación y Liderazgo*, Publicaciones Culturales, México 2003, p. 24.

Aun cuando la tecnología tiene como función principal facilitar al ser humano su trabajo cotidiano, en el ámbito de la comunicación su objetivo va más allá, por que se enfoca también a integrarlos, motivarlos, formarlos y mantenerlos informados en torno de la institución en la que están integrados.

En síntesis, las barreras de la comunicación se presentan por la falta de planificación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión, mala retención, escuchar mal, evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza, periodo insuficiente para ajustarse al cambio o sobrecarga de información. Lo cierto es que la comunicación implica el principio de percepción que en gran medida, es la causa de todos los males, porque todo depende del cristal con que se quiera mirar.

## CAPÍTULO 2.

### Acciones de comunicación interna en el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito.

#### 2.1. Antecedentes del Sistema de Auxilio a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

A través de la historia, el Estado ha utilizado gran parte de sus recursos para el tratamiento de los delincuentes, ya sea para castigarlos o para prevenir su reincidencia, por lo que las víctimas se encontraban en segundo plano e incluso, en algunos casos eran olvidadas. La desigualdad en el trato que se da a las víctimas del delito y a los victimarios ha sido una constante en el sistema penal mexicano. A que a estos últimos, se les han dedicado mayores cuidados y otorgado mayores garantías; tanto, que la criminología ha realizado estudios completos a las causas que originan la delincuencia. *“El delincuente es estudiado, protegido, tratado, explicado, clasificado, sancionado, auxiliado, en tanto que la víctima escasamente se le menciona”.*<sup>23</sup>

Si bien es cierto, los castigos y sanciones para los delincuentes son una forma de hacer justicia a la víctima, esto no siempre es suficiente, ya que el daño moral causado a una persona no es una condición que se pueda resarcir con la simple condena del agresor. Fue hasta la segunda mitad del siglo XX en la década de los cincuentas y sesentas cuando el doctor Benjamin Mendelshonn, padre de la victimología, comenzó los primeros estudios sobre los derechos de las víctimas. Para 1973 se organizó por primera vez el primer Congreso sobre derechos de las víctimas en Jerusalén, motivando con ello que muchos países, entre ellos México, a implementar políticas sobre atención victimal.

---

<sup>23</sup> RODRÍGUEZ MANZANERA, Luis. *Victimología. Estudio de la Víctima*. Editorial Porrúa, quinta edición, México 1999, p. 4.

No podemos dejar de notar que a pesar de que nuestro país diariamente vive en un estado de inseguridad constante, y que ninguna persona está exenta de convertirse en víctima de algún delito, la situación imperante exige que el Estado mexicano adopte medidas profundas para que la procuración de justicia sea eficiente, satisfaga los justos reclamos de la población y coadyuve de manera decidida al fortalecimiento pleno del Estado de Derecho en nuestro país.

Sin embargo, en México no es hasta 1969 cuando se publica la Ley sobre auxilio a las víctimas del delito del Estado de México, y cuando realmente se comienza a dar una mayor atención por el tratamiento de las víctimas que por el delincuente.

A finales de los ochenta, surgieron los primeros programas de atención a víctimas en México, creándose en 1989, el Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA), paralelo en la creación de las agencias especializadas en dichos ilícitos.<sup>24</sup> Sin embargo, fue hasta 1994 cuando se formalizó la existencia de este Centro. En este mismo año también se crea la Dirección de Atención a Víctimas con tres subdirecciones: Apoyo Legal, Apoyo Social e Investigación Victimológica.

Para finales de los años noventa y ante la creciente demanda de la población por contar con una instancia en donde se pudiera reportar la desaparición de personas, se crea el Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA). En este mismo año y en virtud del aumento de reportes y casos sobre

---

<sup>24</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual del Sistema de Auxilio a Víctimas*, p. 1.

violencia familiar se establece el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI).<sup>25</sup>

Notorio es el beneficio otorgado a las víctimas del delito cuando se ve modificado el artículo 20° de nuestra Constitución Política en su último párrafo en el año de 1993, y la reforma todavía más notoria del 21 de septiembre de 2000, donde se amplía más el artículo dividiéndolo en dos apartados: el A sobre el Inculpado y el B sobre la Víctima o el Ofendido

En 1995 al iniciarse la reestructuración de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, se ve la necesidad de expedir un reglamento publicado el 9 de marzo del mismo año, el cual reforzó la normatividad aplicable en la Institución. Con este documento se creó la Subprocuraduría de Derechos Humanos y Servicios a la Comunidad. Este mismo año, surge otro de los Centros, el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI). Es hasta la expedición de la Ley Orgánica del 30 de abril de 1996, de su Reglamento del 17 de julio del mismo año y el Acuerdo A/003/96, que se convierte en la Subprocuraduría de Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad.

La Suprocuraduría de Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad anteriormente se componía de seis Direcciones Generales: De Atención a Víctimas de Delito (con sus Centros: de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales, de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes, de Atención a la Violencia Familiar, de Atención a Víctimas de Delito Violento); del Ministerio Público en lo familiar, de Asuntos de Menores e Incapaces, de Prevención del Delito, de Servicios a la Comunidad y del Albergue Temporal.

---

<sup>25</sup> Idem , p. 1.

La Subprocuraduría de Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, se va a encargar de atender y brindar apoyo a la ciudadanía cuando sea objeto de algún hecho delictivo relacionado con personas extraviadas y ausentes; violencia intrafamiliar; delitos sexuales y violentos, así como de establecer vínculos de participación entre la población capitalina y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, con el propósito de difundir los conceptos de derecho y responsabilidad en las tareas de impartición y procuración de justicia.

En 1996, el Programa de Atención a la Farmacodependencia (ADEFAR), dependiente de la Procuraduría General de la República, surgió como una preocupación por atender el problema de las drogas en México. Sin embargo, con base en el reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal del 1996, este Programa queda adscrito a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito. En 1999, ADEFAR se transforma en la Dirección de Atención a las Adicciones y Riesgos Victimales, y en el 2000 cambia su nomenclatura a Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones.

Para mediados de 1998 y con la finalidad de apoyar las acciones de los citados Centros de Atención a Víctimas, se establece la Dirección de Apoyo Operativo y Estadística, la que posteriormente cambió su nombre al de Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo.

Cabe mencionar que a partir de 1999, el nombre de Subprocuraduría de Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad, cambió a Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

Finalmente, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, tiene como uno de sus objetivos primordiales fomentar la cultura de la prevención entre la ciudadanía, y es precisamente la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad a través del Sistema de Auxilio a Víctimas, la instancia encargada de promover la participación de los sectores social y privado, propiciando un acercamiento entre la comunidad y la Institución, fomentando el conocimiento básico de los elementos que conforman la Cultura Jurídica, para fortalecer el lado humano de la procuración de justicia al abrir canales de acceso a grupos sociales que por su condición física o económica han sido marginados y cuyos derechos se han visto coartados.

A partir de la creación de los Centros de Atención a Víctimas, se fue conformando el Sistema de de Auxilio a Víctimas del Delito lo que ha implicado la emisión de acuerdos y reformas a artículos de leyes y reglamentos, pero también a significado que las áreas involucradas en este Sistema desarrollen mecanismos de coordinación, comunicación y enlace para atender de manera eficiente a los usuarios que requieren de este servicio.

Como toda organización. en un principio. sus objetivos son claros y la comunicación entre los miembros de la mismas suele ser clara y sencilla, pero a medida que crece y que avanza el tiempo, ésta se complica por lo que es necesario reestructurar y desarrollar nuevas divisiones o grupos que permitan conjuntar a los subgrupos pertenecientes a esa organización que se encontraban aislados.

Para que el Sistema de Auxilio a Víctimas funcione, se encuentra dividido jerárquicamente teniendo como responsable de operarlo al Procurador General de

Justicia del Distrito Federal, titular de la Institución del Ministerio Público, quien ejercerá autoridad sobre todo el personal de la institución.

## 2.2. Estructura organizacional.

La operatividad del Sistema de Auxilio a Víctimas en el Distrito Federal es a través de un escalafón en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal:

- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
- Sistema de Auxilio a Víctimas
- Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito
- Dirección General de Atención a Víctimas del Delito.

Actualmente, esta Dirección General tiene como uno de sus objetivos primordiales operar el Sistema de Auxilio a Víctimas, a fin de brindarles a éstas, apoyo psicológico, jurídico, médico y social, para lo cual cuenta con seis Centros de Atención:

- 1) Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI),
- 2) Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI),
- 3) Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA),
- 4) Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones (CARIVA),
- 5) Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA) y el
- 6) Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA).<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>En lo sucesivo, nos referiremos a los Centros de Atención a Víctimas por sus siglas.

Este sistema pretende desarrollar políticas tendientes a garantizar que las víctimas reciban una atención en forma directa y a través de la canalización a las diversas instituciones de asistencia médica y social del Distrito Federal. Con lo anterior, se busca mejorar los sistemas que propicien la efectiva participación de la víctima, como coadyuvante del Ministerio Público en las distintas etapas del proceso penal, fortaleciendo su función como su representante en los delitos.

En términos generales este Sistema esta diseñado para lograr una mayor vinculación entre la ciudadanía y la Procuraduría General de Justicia capitalina, y así borrar un poco la imagen que se tiene de la Institución, permitiendo con ello un acercamiento de la población con las autoridades de la dependencia y brindarles un mejor servicio cuando requieran hacer valer sus derechos.

Debido al fenómeno de la violencia, al incremento de la delincuencia y a la particularidad de los delitos, estos Centros de Atención a Víctimas realizan funciones específicas para satisfacer la demanda de la comunidad. Cada uno de ellos está conformado por un área de trabajo social, un área legal, un área de psicología y un área médica. Sin embargo, el delito y la población que atienden son diversos.

El ADEVI se ocupa de las víctimas de delitos como:

- ✓ abuso de autoridad,
- ✓ allanamiento de morada,
- ✓ ataques a las vías de comunicación,
- ✓ daño a la propiedad,
- ✓ despojo entre familiares.

- ✓ extorsión,
- ✓ homicidio,
- ✓ lesiones,
- ✓ negligencia médica,
- ✓ privación ilegal de la libertad,
- ✓ robo con violencia,
- ✓ robo,
- ✓ suicidios y

Este centro cuenta con tres áreas importantes, destacando la de trabajo social, la cual permite conocer en una primera entrevista, los casos de las víctimas de delito violento y a su vez, informar a los interesados, sobre los servicios que presta. El tipo de población que atiende son mujeres y hombres de todas edades. <sup>27</sup>

Una de las funciones específicas de este centro es la de *“tramitar todos los servicios necesarios para obtener servicios de funerales, transportación de las víctimas, alojamiento en albergues u hoteles de ser necesario, mediante el apoyo institucional y del fondo económico de apoyo a víctimas con que cuenta el Centro”*.<sup>28</sup> Cabe hacer mención que en el caso del servicio de funerales gratuitos y a bajo costo, éste se ofrece a las víctimas indirectas.

Para cumplir con sus objetivos, el centro está conformado por la Subdirección de Atención Psicosocial, de la cual se desprende la Coordinación de Psicología y la coordinación de trabajo social; la Subdirección Jurídica, que tiene a su cargo la Coordinación de orientación jurídica y la Coordinación de seguimiento jurídico.

---

<sup>27</sup> Ver diagrama de funciones en anexos.

<sup>28</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual del Sistema de Auxilio a Víctimas*, p. 123.

El CAVI tiene como objetivo principal proporcionar atención integral a las víctimas de violencia familiar, específicamente a mujeres que viven violencia de pareja, así como niñas y niños menores de doce años. Para ello, cuenta con seis áreas de atención:

- médica,
- trabajo social,
- psicoterapia,
- dictaminación victimal,
- asesoría jurídica y
- seguimiento jurídico.

Asimismo, el CAVI se encarga de realizar los trámites sobre medidas de protección para las mujeres, establecidas en el artículo sesenta y nueve de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Este centro atiende aquellos delitos relacionados con la violencia familiar como son la violencia física, psicológica, sexual, maltrato infantil, el cumplimiento de la obligación alimentaria, abandono de personas y corrupción de menores de carácter no sexual. Las víctimas en su mayoría son del género femenino, menores de 12 años y de los 18 a los 60 años. En el caso del género masculino son niños menores de 12 años. Cabe señalar que CAVI no atiende hombres adultos víctimas de la violencia familiar. <sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Ver diagrama de funciones en anexos.

CAVI está conformado por la Subdirección de Atención Psicosocial, encargada de la coordinación de tratamiento psicológico y la coordinación de la unidad de atención pericial; y por la Subdirección Jurídica, que tiene a su cargo la coordinación de orientación legal y la coordinación de seguimiento jurídico.

Aun cuando no es un delito la desaparición y extravío de personas, es un problema más común y delicado de lo que se puede pensar. Por ello, el CAPEA surge como respuesta a la angustia y desesperación de las personas que no logran localizar a sus familiares o amigos. Interviene en los casos de ausencia o extravío de cualquiera persona, mediante una denuncia de hechos o Averiguación Previa, estableciendo un método de investigación para la búsqueda sistemática y localización oportuna de las personas.

Este centro proporciona apoyo social, psicológico y jurídico a familiares y amigos en el proceso de localización, así como a las personas ausentes o extraviadas que han sido localizadas. Promueve la participación institucional para difundir e intercambiar información que permita la localización de las personas; establece acuerdos o convenios con los medios masivos de comunicación para difundir la fotografía de las personas extraviadas y lograr con ello, la participación ciudadana en la localización de las mismas. <sup>30</sup>

CAPEA, a diferencia de los otros Centros, únicamente cuenta con una Subdirección Psicosocial de la cual dependen la coordinación de comunicación y enlace, y la coordinación de asistencia social e informática. Dada la problemática que atiende, también tiene en su estructura orgánica agentes del Ministerio Público y elementos de policía judicial.

---

<sup>30</sup> Ver diagrama de funciones en anexos.

El CARIVA es uno de los centros que más cambios ha sufrido desde su creación. En un inicio, este centro sólo atendía asuntos relacionados con las adicciones. Actualmente en el 2009, atiende a las víctimas de los delitos de violencia familiar que no sea entre pareja sino entre familiares, discriminación, despojo entre familiares, omisión de cuidados de adultos mayores y adolescentes, así como corrupción de menores entre los 12 y 17 años que no sea de índole sexual. También atiende a otros usuarios por diferentes problemáticas como son la diversidad sexual, las adicciones, adolescentes en situación de riesgo, niños de la calle y grupos étnicos. <sup>31</sup>

El centro se compone de la Subdirección de Detección de Riesgos Victimales, dividida en la Coordinación de detección de riesgos victimales y la Coordinación de prevención de riesgos; así como de la Subdirección de Atención y Valoración a las Adicciones, a cargo de la Coordinación de trabajo social y la Coordinación de valoración psicológica y adicciones.

Sin duda alguna, los delitos de índole sexual son los que más impacto tienen en las víctimas como en sus familiares. Aun cuando existen Agencias Especializadas para tratar este tipo de delitos, estas únicamente inician la averiguación previa por el delito sexual que se haya cometido. Por ello el CTA atiende a víctimas de delitos contra la libertad y la seguridad sexual y el normal desarrollo psicosexual, tales como: violación, abuso sexual, estupro, hostigamiento sexual e incesto. Ante estas circunstancias, proporciona asesoría y seguimiento jurídico, psicoterapia individual o grupal, atención médica y social. Para llevar a cabo sus actividades, se divide en la Subdirección Jurídica, compuesta por la coordinación psicojurídica y por la Coordinación jurídica; la

---

<sup>31</sup> Ver diagrama de funciones en anexos.

Subdirección del área clínica, de la cual dependen la Coordinación de trabajo social y la Coordinación del área clínica.<sup>32</sup>

Como una forma de contrarrestar y erradicar la violencia familiar a largo plazo, CIVVA proporciona atención psicoterapéutica reeducativa a los generadores de violencia familiar. Se realizan acciones de psicoterapia breve individual o grupal que influye en la modificación de conductas, los afectos y/o emociones asociados a estos comportamientos.

Es importante resaltar que el centro atiende a dos tipos de usuarios: generadores de violencia familiar y víctimas de lesiones y amenazas. Los primeros acuden a psicoterapia de manera voluntaria al ser conscientes de su conducta violenta contra su familia y por ser parte de una sanción penal impuesta por un juez, la cual dura el mismo tiempo que la pena privativa de la libertad que se le haya impuesto al sentenciado.

Cabe mencionar que este centro es la única instancia en el Distrito Federal que proporciona atención psicoterapéutica a los generadores de violencia familiar y maltratadores de menores. En el caso de las víctimas, el servicio que se les proporciona es sólo para valoración y dictaminación a fin de conocer si existe afectación psicoemocional como consecuencia del delito.

Finalmente, este centro también se encarga de concentrar la información estadística de las acciones más relevantes que realizan todos los centros del Sistema de Auxilio a Víctimas, a fin de emitir los informes requeridos a la Dirección

---

<sup>32</sup> Ver diagrama de funciones.

General de Atención a Víctimas y a la propia Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad. 33

CIVA se conforma de la Subdirección de Investigación Victimológica, a cargo de la coordinación de dictaminación de generadores, la coordinación de estadística y la coordinación jurídica; y la Subdirección de Apoyo operativo a cargo de la coordinación de dictaminación victimal y la coordinación de psicoterapia.

A fin de ofrecer y acercar los servicios del Sistema de Auxilio a Víctimas a la población del Distrito Federal, se crearon las figuras de los Coordinadores de Auxilio a Víctimas y Servicios a la Comunidad, los cuales se encuentran ubicados en las diferentes coordinaciones territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia distribuidas en cada una de las Delegaciones de Gobierno del Distrito Federal, y cuya función es atender, orientar y canalizar a las víctimas del delito a las diversas áreas de la institución de acuerdo con la problemática planteada.

Con el surgimiento de Leyes locales y federales, se han incrementado las funciones y atribuciones del Sistema de Auxilio a Víctimas. En marzo de 2008 con la creación de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal formó parte de la coordinación institucional para la aplicación de la Ley, la cual establece en su artículo 58, que *“la Procuraduría, desde la perspectiva de género, deberá: proporcionar representación legal en materia penal a las mujeres víctimas de violencia, a través de la abogada victimal, adscrita al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito”* 34

---

<sup>33</sup> Ver diagrama de funciones en anexos.

<sup>34</sup> LEY DE ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL DISTRITO FEDERAL, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, Gaceta Oficial del Distrito Federal enero 2008 p. 31.

Otra de las funciones que este sistema tiene a su cargo a través de sus seis centros, es el de informar a las víctimas sobre el apoyo económico al que tienen derecho por dicha condición. Las áreas jurídicas de cada centro son las encargadas de asesorar y brindar el apoyo legal a los usuarios a fin de integrar la solicitud que debe presentarse ante el Consejo de para la Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito, siempre y cuando el delito por el cual es víctima, se haya cometido en el Distrito Federal.

Todos los servicios que ofrece el Sistema de Auxilio a Víctimas son gratuitos, por lo que toda persona que haya sido víctima de un delito que se haya cometido en el Distrito Federal, tiene derecho a ser atendido en cualesquiera de los Centros ya mencionados y recibir el apoyo de los mismos.

### 2.3. Estrategias y políticas institucionales para la atención a víctimas.

Los lineamientos y políticas de atención del Sistema de Auxilio a Víctimas, se desarrollaron de manera que cada uno de los centros que lo conforman, atienda una población específica de víctimas. Es decir, la atención va en función del tipo de afectación y del hecho delictivo.

La claridad de los lineamientos es un elemento crucial con el cual se deben definir las funciones que han de cumplir los centros de atención a víctimas. Responden en gran medida, a decisiones políticas que se plasman en acuerdos, programas y acciones concretas.

Estas estrategias y políticas de atención se encuentran fundamentados en los manuales de normas y procedimientos de la propia Procuraduría General de

Justicia del D.F, los cuales no han sufrido modificaciones desde su más reciente revisión en el 2006.

Durante el 2009, la demanda y necesidades de los usuarios obligaron a los centros de atención a víctimas a adecuar y modificar sus programas a fin de proporcionar de forma adecuada, el apoyo a las personas que acuden a solicitar sus servicios de éstos.

La población que hace uso de los centros de atención a víctimas, comúnmente son personas que desconocían la existencia de estos servicios, por lo que su presencia se debe en gran parte, a que es canalizada por otras instancias tanto gubernamentales como privadas. Algunos de los usuarios son enviados por el ministerio público, debido a que se encuentran implicados con alguna averiguación previa. Otros más acuden a solicitar asesoría legal para el inicio de una Averiguación Previa.

Aun cuando la atención a víctimas es integral en cada uno de los centros, el procedimiento es distinto en cada uno. La primera acción que realizan es la recepción y entrevista del usuario, ya sea víctima directa o indirecta, para determinar si el asunto es competencia del centro, o si es necesario canalizarlo a otra instancia especializada interna o externa de la institución.

Sin embargo, existen otras acciones particulares en cada centro que les permiten conocer específicamente, la situación de las víctimas a fin de proporcionales el servicio adecuado a sus necesidades, como se muestra en el siguiente caso atendido en ADEVI:



Víctima directa: Patricia Miranda Rojano

Edad: 54 años

*Versión de los Hechos: “Refiere la usuaria que al estar dormida siente una mano en su brazo que la despierta y observa a un sujeto que le dice – no se espante, la estoy asaltando – ella observa que tenía un objeto que no alcanza a distinguir en la mano, objeto con el que ella sospecha que abrió la puerta. El sujeto preguntó ¿qué objetos tenía de valor, que quién vivía en la casa de arriba? Ella contestó que no tenía nada de valor, y que su hermano era el que vivía en al parte superior. El sujeto le dice que no le hará nada, que sólo se llevará lo que encuentre y que no la lastimará, le indica que pase a la habitación contigua en donde estaba dormida su madre, que se tapara la cara; mientras tanto el sujeto prendió la luz de la recamara dende se encontraba la denunciante y se llevó la joyería que tenía entre arracadas, cadenas de oro, posteriormente le dice a la denunciante que ya no subirá a asaltar la casa de su hermano porque tenía piso de duela y se escuchaban mucho las pisadas, por lo que el sujeto sale del domicilio”.<sup>35</sup>*

En el caso anterior se puede determinar la comisión de dos delitos, allanamiento de morada y robo a casa habitación, sin embargo, después de haber realizado la entrevista, se deben valorar los acontecimientos para conocer si el asunto es competencia del centro bajo los siguientes criterios:

➤ **MAGNITUD DEL HECHO VIOLENTO.**

---

<sup>35</sup> CEDULA DE ATENCIÓN VÍCTIMAS DE ADEVI, entrevista realizada a la usuaria el día 19 de agosto de 2009.

Por el número de individuos afectados o por la gravedad del delito (homicidio, secuestro, lesiones) que impliquen significativa alteración en la vida particular de las víctimas (directas o indirectas).

➤ **IMPACTO INDIVIDUAL.**

Por la detección de consecuencias en las personas, que pongan en peligro su estado físico o emocional; asimismo, por características victimales de alto riesgo, como probable suicidio o gran ira contra terceros.

➤ **GRAVEDAD DEL DELITO O ACUMULACIÓN DE DELITOS EN LA VÍCTIMA**

Delitos que por sus características, permiten deducir el impacto en la víctima; o bien, los casos donde ésta ha sufrido diversos delitos que aumentan su vulnerabilidad.

➤ **IMPACTO SOCIAL EN LA COMUNIDAD**

Casos victimales de trascendencia política-social en medios masivos de comunicación. <sup>36</sup>

Después de conocer la gravedad y afectación de la víctima como consecuencia del delito que fue objeto, se le canalizó al área de psicología para integrarla a grupo de psicoterapia breve y se le orientó sobre la situación de la averiguación previa que se inició por los delitos de allanamiento de morada y robo a casa habitación. Cabe señalar que los abogados del Centro solamente deben proporcionar orientación y dar seguimiento a los casos, no pueden intervenir como abogados particulares de las víctimas.

---

<sup>36</sup>PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo Sociojurídico A Víctimas del Delito Violento*, 2005, Secc. V p. 1.

Las entrevistas iniciales a los usuarios de ADEVI, CAVI, CIVA y CARIVA son realizadas por el área de trabajo social que es la primera instancia en atenderlas. Cuando el asunto no es competencia del centro, lo canaliza al área especializada de la institución o a otras áreas internas o externas, que sean competentes para el caso en concreto.

Cuando el asunto compete al centro resolver, se inicia un expediente del usuario y se deriva a alguna de sus áreas como la legal, psicología o médica, para recibir la atención integral correspondiente. Cabe mencionar, que cuando están involucrados en alguna averiguación previa, la atención que se le otorga es en función de los requerimientos del Ministerio público o del juzgado donde se esté procesando dicha averiguación. En estos casos, sólo se realiza la *valoración psicológica* y el *dictamen victimal* para conocer si la persona presenta afectación psicoemocional por causa del delito violento. De la misma forma, se establece el tratamiento psicoterapéutico, como parte de la reparación del daño moral.

Como se había mencionado en el capítulo anterior, CAPEA se encarga de la búsqueda y localización de las personas extraviadas o ausentes. Sus servicios, a diferencia de los demás centros, requieren de la intervención inicial del Ministerio público y si es necesario, de Policía judicial. En este sentido, se entienden dichos términos de la siguiente manera:

- Extravío.- Es la situación en que se encuentra un individuo que sale de su domicilio o de algún otro lugar y no puede regresar por una causa propia o inherente a su persona, como puede ser su edad, enfermedad, problemas mentales, extrema ignorancia, etc., con lo cual se puede concluir que el extravío siempre se da en forma involuntaria.

- Ausencia.- Es la situación en que se encuentra alguien que sale de algún lugar o domicilio y no puede regresar al mismo por una causa propia o ajena como podrían ser conflictos familiares, problemas económicos haber sido víctima de delito, entre otras. La ausencia puede ser voluntaria o involuntaria.
  
- Rastreo Institucional.- Es la búsqueda de información por medio de la consulta telefónica a las Instituciones de Asistencia Social y hospitalaria, con objeto de localizar a las personas reportadas como extraviadas o ausentes e incluso en los registros documentales del Centro y en el área de atención a detenidos de esta institución. <sup>37</sup>

Es preciso mencionar que aun cuando el extravío o ausencia no son delitos, si requiere iniciarse la averiguación previa para comenzar con la búsqueda y localización de la persona reportada, ya sea a través de un acta especial o de una denuncia de hechos. Anteriormente para realizar la investigación, se requería esperar 48 horas después de haber reportado la desaparición. En 2009, este procedimiento cambió; la investigación se inicia desde el momento mismo del reporte.

En ocasiones, la causa de la ausencia se debe a la comisión de algún delito, como: maltrato infantil, abuso sexual, violencia intrafamiliar, trata de personas, entre otros, como se muestra en la siguiente declaración de una de las víctimas atendidas en CAPEA:

---

<sup>37</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo a Personas Extraviadas o Ausentes*, 2006, Secc. IV p. 1.

Víctima directa: Aurora López Cortés

Edad: 19 años.



*“Afirma que fue víctima de trata de personas a través de engaños por parte del C. Ramón Reyes Pérez o Pérez Reyes, obligándola a prostituirse en la ciudad de México”.* <sup>38</sup>

En CAPEA una vez que es localizada la persona, se somete a una valoración médica y psicológica a fin de determinar si fue objeto de algún delito durante su ausencia o extravío. Si se detecta lo anterior se hace del conocimiento del ministerio público quien turnará el caso al área de la institución competente para el seguimiento del caso.

Cuando el Ministerio público determina la competencia del centro, el reporte se canaliza al área de Trabajo social que realiza el rastreo institucional a fin de localizar al ausente o extraviado en los registros documentales del centro o en instituciones de asistencia social y hospitalaria. Si está no es ubicada, se procede a elaborar el volante con fotografía para que se difunda en los distintos medios de comunicación masiva, así como de transporte público. Luego, se da vista al Ministerio público para el inicio de la averiguación previa e investigación de Policía judicial.

El CTA tiene como política principal, recibir *“a las personas que son canalizadas por las Agencias del Ministerio Público, de Instituciones Públicas, Privadas y/o Sociales; de los Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, así como a cualquier persona que acuda al Centro a solicitar los servicios”*, <sup>39</sup> siempre y

---

<sup>38</sup> CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CAPEA, entrevista realizada a la usuaria el día 3 de noviembre de 2009.

<sup>39</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales*, 2006, Secc. III p. 1.

cuando éstos hayan sido víctimas de algún delito sexual, como en el caso que se menciona a continuación:



*Victima directa: María Fernanda González Marín*

*Edad: 16 años.*

*“La joven refiere que hubo una manifestación por los de la Luz y Fuerza, y en la escuela no hubo clases, entonces mis amigos tuvieron la idea de ir a casa del pollo (presunto responsable, y yo también quise ir, entonces compraron cerveza y tequila y yo tomé, y de repente me sentí muy mareada, dos de mis amigas me llevaron a un cuarto para que se me pasara el mareo, y el pollo se quedó a mi lado. Entonces me dormí, pero cuando sentí que el pollo me estaba tocando mi cuerpo me desperté, pero me sentía muy débil y no pude levantarme. Sentía como me tocaba mis pechos y mis genitales por debajo de mi pantalón, luego me puso su pene en mi boca pero yo me movía para que se quitara, después puso el seguro en la puerta y yo intentaba levantarme pero no podía, seguía sintiéndome mal. Me puso mi mano en su pene, luego me dijo que iba a salir pero que regresaría. Yo aproveché y aún mareada me salí a pedirle a mis amigas ayuda”<sup>40</sup>*

Por la gravedad que implica el delito sexual en cuestión, la atención inmediata corre a cargo del área de psicología, quien se encarga de realizar la entrevista o valoración psicológica *“mediante el cual se determinará la presencia o ausencia de sintomatología relacionada con la documentada por teóricos especialistas en el diagnóstico y tratamiento psicoterapéutico de las personas que han sufrido una agresión sexual”*.<sup>41</sup> Posteriormente, se emite un diagnóstico y un pronóstico con la finalidad de conocer el daño psicoemocional de la víctima y establecer el proceso terapéutico a seguir con la misma.

---

<sup>40</sup> CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CTA, entrevista realizada a la usuaria el día 3 de noviembre de 2009.

<sup>41</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales*, 2006, Secc. IV p. 1.

Cabe mencionar que el personal del CTA es en su mayoría es femenino, para evitar la incomodidad y asociación de las víctimas con sus agresores, quienes son principalmente del género masculino. Durante el primer semestre del 2009, se reportó que el 100% de los casos atendidos en el centro, el agresor fue una persona masculina conocida de vista de la víctima, resaltando que 21.43% resultó ser el tío de la propia víctima. <sup>42</sup>

Además de lo anterior, el centro brinda asesoría médica a las víctimas de delitos sexuales a fin de ofrecerles la información necesaria con respecto a infecciones de transmisión sexual, anticoncepción de emergencia, interrupción legal del embarazo, y en caso de ser necesario canalizarlos a instituciones de la Secretaría de Salud, en las cuales reciben el tratamiento adecuado para su problemática.

Por lo que se refiere a la parte legal, brinda asesoría en relación con el procedimiento jurídico y elementos necesarios para el inicio e integración de la Averiguación Previa, así como de las etapas del proceso penal, relacionados con delitos de carácter sexual. Otro de los servicios que presta en materia jurídica, es el proceso para la interrupción legal del embarazo, aun cuando actualmente en 2009, en el Distrito Federal se encuentra ya legalizada esta práctica.

Una de las mayores problemáticas que se atienden en el Sistema de Auxilio a Víctimas es la violencia familiar. Por ello, las políticas de CAVI son atender a las mujeres que han sufrido de algún tipo de violencia familiar cuando ésta se presenta en una relación de matrimonio, concubinato, noviazgo, relación de hecho o sociedad de convivencia, tal como se presenta en el siguiente caso:

---

<sup>42</sup> Cifras obtenidas del informe o perfil psicosocial de los usuarios atendidos en CTA, elaborado en CIVA, correspondiente al período de enero a junio de 2009.



*Victima directa: Rocío Martínez Sánchez*

*Edad: 26 años.*

*“La usuaria señala que hace 8 años, en una fiesta, conoció al C. Fernando Ramírez Pérez, después de tres meses hincaron una relación de noviazgo, misma que duró ocho meses y deciden vivir juntos. Desde el principio de la relación viven en casa de la familiar del agresor. Procrearon dos hijos, mismos que llevan por nombre Dana Michel y Melanie Fernanda, ambas de apellidos Ramírez Martínez. Señala que desde el principio de la relación su concubinario ha ejercido en su agravio violencia física, psicológica, sexual y económica. El agresor la humilla, la menosprecia, la devalúa, la compara con otras mujeres, hace burlas a su persona, la ceba controla en forma excesiva. Asimismo, refiere que le dice eres una perra, puta, muerta de hambre, eres una mierda, todos los de tu familia son unos perros, estas gorda, basura, Novales nada, ojala te mueras. Cuando la golpea la pateo, le jala el cabello, la azota contra la pared, la muerde, ha intentado ahorcarla, la arrastra de los cabellos, la tira al suelo y la pateo; la obliga a hincarse para que le pida perdón, la golpea con un cinturón, le arroja lo que tiene a la mano; en dos ocasiones le ha colocado un cuchillo en el pecho, una de esas ocasiones sí la lesionó. Para imponerle actos sexuales la golpea al tiempo que le dice me tienes que cumplir porque para eso eres mi mujer.”<sup>43</sup>*

También atiende a niñas y niños menores de doce años que sean víctimas de violencia familiar por parte de sus progenitores o cualquier otro miembro de la familia. Ese preciso mencionar que la violencia intrafamiliar es una de las problemáticas que más demanda tiene en el Sistema de Auxilio a Víctimas, por ello que durante el primer semestre de 2009, CAVI recibió un total 7,181 víctimas directas e indirectas de primera vez, siendo el centro que más usuarios atendió. <sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CAVI, entrevista realizada a la usuaria el día 12 de julio de 2009.

<sup>44</sup>La fuente de la cifra es “Informe del Cuadro del Procurador del Período de Enero a Junio de 2009”, reportado por el Centro de Investigación Víctimológica y de Apoyo Operativo.

El área de trabajo social de CAVI es la responsable de, a través de una entrevista inicial, elaborar la *cédula de maltrato* de las personas que manifiestan ser víctimas de violencia familiar o de aquellas que son enviadas por autoridades ministeriales o judiciales para que se les realice la valoración psicológica y se emita el dictamen correspondiente. A fin de saber si la persona presenta afectación psicoemocional a consecuencia del maltrato del cual reporta haber sido víctima. Cabe mencionar, que los dictámenes elaborados son solicitados como pruebas para la integración de la averiguación previa que se inicia por el delito de violencia familiar.

Una vez elaborada tal cédula, los usuarios son derivados a las áreas legal, psicológica o médica cuando así lo requieran. En caso de que la persona que acude al centro no viva en el Distrito Federal o que la averiguación previa se inició en otro estado, únicamente se le proporciona información u orientación, y se le canaliza a la institución competente para ser atendida.

Dado que el maltrato infantil está tipificado en el código penal del distrito federal como un delito, CAVI tiene como una de sus normas, dar vista a la Fiscalía Central de Investigación para Menores cuando en alguna de sus áreas de atención se detecte maltrato o la posible comisión de un delito hacia un menor o incapaz.

La creación de leyes a nivel Distrito Federal, en materia de violencia contra las mujeres ha implicado que este centro haya modificado sus procedimientos de atención, ya que en su Manual de normas y procedimientos que se encuentra vigente al 2009, no están establecidos los trámites de medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia familiar.

En los casos en que la violencia familiar se presente entre familiares que no son pareja, estos son derivados al CARIVA. Las políticas del centro son las de atender “a víctimas del delito de amenazas, lesiones y violencia familiar, en donde el presunto responsable tenga parentesco por consanguineidad, afinidad o civil con la víctima, de igual forma aquellas que hayan sido víctimas del delito de Discriminación, Peligro de Contagio, Violación a la Intimidad de las Personas, así como aquellas víctimas cuyas características personales los ubiquen en condición de vulnerabilidad como menores o adultos mayores víctimas de abandono, corrupción de menores o lenocinio, según sea el caso, y demás que designe la Dirección General de Atención a Víctimas para su atención”.<sup>45</sup>

No obstante, este Centro también atiende personas con problemas de adicciones que los conducen a llevar a cabo prácticas de violencia contra sus familiares, como en el siguiente caso que se documentó en el Centro:

*Victima directa: Dolores Ortiz Mendel*

*Edad: 15 años.*



*“La menor refiere que su padre Gustavo Ortiz Martínez, de 35 años es una persona alcohólica y cuando se encuentra bajo los efectos del alcohol es muy agresivo y violento, ya que siempre agrede y golpea a su mamá Apolinaria Medel Sánchez de 35 años de edad. Menciona que la última agresión fue el sábado 27 de junio del año en curso, día en que su padre se encontraba en la cochera de su casa tomando bebidas alcohólicas con una de sus vecinos quien es profesor. Su padre entró a la casa para subir el volumen del radio, pero la menor lo bajó, su padre se sentó y en ese momento entró su mamá a las casa y él la empezó a insultar diciéndole que le diera de comer si no le iba a romper su madre. Le dio una patada y la empezó a golpear, en ese momento entró el profesor al oír los gritos de la usuaria y de su mamá, pero aún así la seguía golpeando, la menor pudo salir del domicilio*

---

<sup>45</sup>PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones*, 2006, Secc. III p. 1.

*llevándose consigo a sus hermanos Meyely y José Carlos, de apellidos Ortiz Medel, de 12 y 11 años de edad, a quienes dejó en resguardo con una vecina, para regresar a ayudar a su mamá, a quien su padre ya había encerrado en una de las recámaras, posteriormente el profesor fue por una patrulla y quedó detenido". 46*

A demás de atender los delios ya señalados, CARIVA se encarga de detectar a través de sus áreas de trabajo social y psicología, las condiciones de riesgo de los usuarios. Se practica un estudio de factores individuales, familiares y sociales propios de la victima del delito o del usuario en riesgo victimal, así como de su contexto social. También se realiza el diagnóstico de dependencia, abuso o uso experimental de sustancias adictivas en adultos, adolescentes y para el establecimiento del perfil de codependencia en el que se encuentra. Posteriormente, se diseña la ruta a seguir para su proceso psicoterapéutico y legal.

Como se ya se había mencionado el delito de violencia familiar es la problemática con mayor demanda para el Sistema de Auxilio a Víctimas, por ello para contrarrestar este delito, se estableció como una política general del CIVA la de *"proporcionar la atención psicoterapéutica a los generadores de violencia familiar que se presenten en forma voluntaria, o canalizados por autoridad ministerial o judicial, ajustándose a los programas psicológicos previamente establecidos, siempre y cuando de la entrevista de valoración psicológica se detecte que no se trata de persona con padecimiento psiquiátrico". 47*

---

<sup>46</sup> CÉDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CARIVA, entrevista realizada a la usuaria el día 29 de junio de 2009.

<sup>47</sup> PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo*, 2006, Secc. II p. 1.

Este centro recibe a las personas detenidas en calidad de probables responsables por el delito de violencia familiar. Se encarga de emitir, a solicitud de la autoridad ministerial y judicial, el dictamen correspondiente para determinar si el probable responsable presenta o no perfil de generador de violencia. Aun cuando el dictamen no es el único factor para determinar la culpabilidad de una persona por este delito, si es una prueba importante en el proceso de integración de la Averiguación Previa, por todo lo que la entrevista y pruebas psicológicas resaltan sobre la actitud agresiva del probable responsable, como en el siguiente caso:

*Probable responsable: Martín García Feliciano Edad: 32 años.*

*Delito motivo del dictamen: Violencia Familiar*

*“Respecto de los hechos que motivan la denuncia en su contra por el delito de violencia familiar, señaló el C. Martín García Feliciano, haber ocurrido los siguiente: ... me detuvieron ayer, porque tuve una pelea con un hermano que se llama Esteban Martín García. Yo salí de mi domicilio, y me encontré a un amigo y me tomé dos cervezas, pasé a ver a mi ex pareja para tratar el asunto de mi hijo que es Marcelino, que tiene problemas para hablar, para conseguirle una escuela. Llegando al lugar, salió mi hermano y me empezó a insultar, también mi hijo Feliciano y me agarró para que mi hermano me pegara. Mi hermano me dijo que yo no tenía nada que hacer ahí y me dijo que me fuera. Luego nos insultamos y llegamos a los golpes. Ya luego me detuvieron, pero no sé quien me está denunciando”.*

*Resultado: El C. Martín García Feliciano si presenta rasgos compatibles con el perfil psicológico generador de violencia familiar. 48*

Después de haber realizado el dictamen, el perito encargado del mismo, concluyó que el probable responsable si presenta un perfil de generador de violencia, por lo que se envió el dictamen al ministerio público como prueba en la investigación, la cual continúa en proceso.

---

<sup>48</sup> DICTAMEN PSICOLOGICO DE GENERADOR DE VIOLENCIA, practicado al probable responsable el día 24 de noviembre de 2009.



Cada uno de los centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito están pensados para atender en forma particular diversas problemáticas. Aun cuando las acciones que llevan a cabo van encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios, así como para organizar de forma eficiente el trabajo al interior de los propios centros, los continuos cambios de administración y de funcionarios públicos en los últimos tres años, no han ayudado a que se definan por completo las metas a seguir del propio sistema. <sup>49</sup>

#### 2.4. Sistema Informático de Atención y Registro (SIAR): Una opción de comunicación informática institucional.

Es bien sabido que uno de los principales métodos para evaluar el buen funcionamiento de una institución u órgano gubernamental, tanto cuantitativamente como cualitativamente, es a través de sus estadísticas de productividad. De ahí la importancia de contar con sistemas confiables que permitan obtener dicha información de forma rápida y veraz.

A partir de la publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicada en el Diario Oficial de la ciudad de México el 28 de marzo de 2008, la demanda de información estadística sobre atención a víctimas por parte de instituciones públicas y privadas se incrementó considerablemente. Esto implicó la elaboración de informes con datos y periodicidad más específica.

---

<sup>49</sup> En julio de 2008, el Maestro Rodolfo Félix Cárdenas fue remplazado por Dr. Miguel Ángel Mancera Aguayo como Procurador General de Justicia del Distrito Federal. Asimismo, en diciembre de 2008, se tuvo cambio de Subprocuradora de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad. Por último, para marzo de 2009, se cambió de Directora General de Atención a Víctimas del Delito, quien tiene precisamente a su cargo la operación del Sistema de Auxilio a Víctimas.

Sin embargo, en el 2009, el método para concentrar, procesar y desahogar las solicitudes de información estadística del Sistema de Auxilio a Víctimas, sigue siendo el registro diario de informes sobre las acciones que realizan cada una de las áreas que conforman los centros de atención a víctimas, así como la captura de información y datos que se extraen de la cédulas victimológicas y valoraciones psicológicas de los usuarios que diariamente acuden a los centros.

La realidad tecnológica del Sistema de Auxilio a Víctimas, deja ver el rezago informático en el que se encuentran sus sistemas de computo, mermando el adecuado funcionamiento de sus programas informáticos. La mayor parte de la información estadística que generan los Centros, se encuentra registrada en hojas de cálculo de Excel, a partir de las cuales se procesan los datos para dar cumplimiento a las solicitudes de información. Sin embargo, la información carece de veracidad y de temporalidad, ya que es información que en su mayoría no se registra en forma inmediata.

A la par de la información estadística, otra de las situaciones constantes que se presentan en el Sistema de Auxilio a Víctimas, es la falta de canales de comunicación y enlace entre los Centros que lo conforman. Esta comunicación debe consistir básicamente en el intercambio de información sobre los usuarios atendidos en cada Centro, con la finalidad de detectar a aquellos que ya han sido atendidos con anterioridad para conocer los antecedentes de atención y determinar si se presenta de nuevo por el mismo delito o por otra situación diferente.

Ante esta situación, a inicios del 2009, a iniciativa del Lic. José Galileo de López Juárez, Director del CIVA y el sustentante, se presentó el proyecto del *Sistema Informático de Atención y Registro para los Centros del Sistema de Auxilio a*

*Víctimas (SIAR)*, con la finalidad de sistematizar la información y al mismo tiempo, crear un canal de comunicación interna entre los seis centros de atención a víctimas, que permita contar con una sola fuente de información, registro o base de datos y expedientes electrónicos de los usuarios atendidos en cas Centro.

A continuación se describen los objetivos y acciones del SIAR:

Objetivos Generales:

- Contar con una herramienta informática que proporcione la información estadística de manera oportuna y confiable, que se genera en los Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas, para la emisión de informes especiales, conferencias, entrevistas con medios, informes estadísticos que requiere la Dirección General de Política y Estadística Criminal o la DGPOP, informes del Procurador, evaluación de los Centros, etc.
- Facilitar al personal de los Centros a requisitar los datos de las cédulas de atención inicial (trabajo social) y de atención psicológica en archivo electrónico, acortando con esto los tiempos en la atención, pues permite la impresión de las copias que sean necesarias con mayor presentación y legibilidad, así como correcciones al momento disminuyendo el margen de error en la captura, paralelamente alimentar las bases de datos.

Objetivos Específicos:

- Crear un sistema informático para obtener de manera oportuna información estadística de los Centros del SAV en CIVA y a su vez permita disminuir el margen de error en los datos cuantitativos y cualitativos dando mayor certeza a los informes.
- Establecer criterios en el manejo de la información, una sola entrada (captura de origen) y una sola salida (siendo CIVA el Centro responsable de la información).

- Tener mayor orden, organización en las solicitudes y desahogos de requerimientos de información estadística (externos e internos).
- Cumplir de manera puntual y oportuna con los requerimientos de informes para la Subprocuraduría o cualquier otra instancia que lo solicite.
- Mayor certeza y mejor manejo de datos en la recopilación, agrupación, precisión en la sistematización y procesamiento de información.
- Contar con una herramienta que permita la evaluación cuantitativa y seguimiento en la atención de las Víctimas para participar en la creación de políticas públicas.
- Evitar el desgaste innecesario y desvío de recursos al dejar las tareas prioritarias por el desahogo de solicitudes de informes (optimizar recursos).
- Se tendría información con cortes por día.
- Ampliar las bases de datos actuales.

Para el desarrollo del SIAR se estableció un plan de trabajo programado por etapas:

#### 1ª. ETAPA

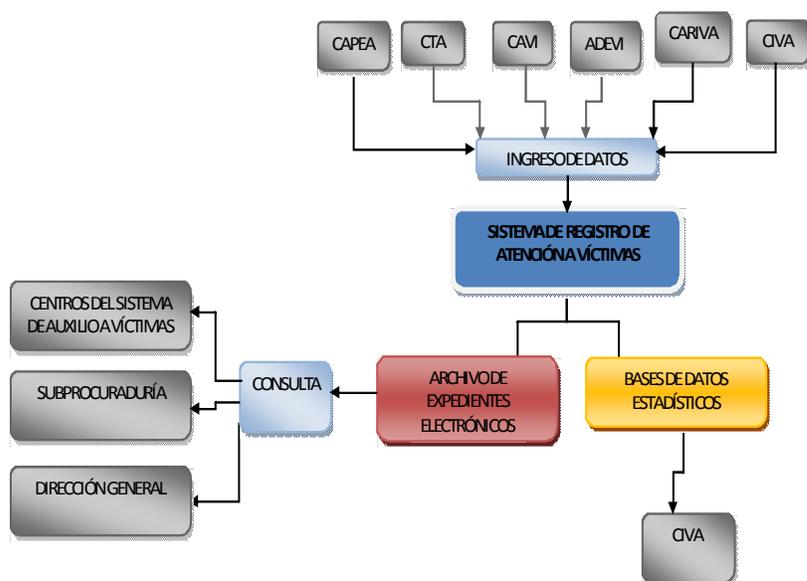
En esta etapa se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se inició con un proceso de evaluación y diagnóstico de los recursos humanos y materiales en todos los Centros (acceso a la red, computadoras para captura, en general requerimientos técnicos), la revisión de los formatos y catálogos de opciones de cada una de sus áreas de atención (legal, psicología, trabajo social y médica),
- Se llevaron a cabo reuniones con representantes de cada una de las áreas, a fin de definir los formatos y unificar la información e indicadores que alimentarán el Sistema de registro.
- Se definieron los catálogos de opciones de los rubros que contienen los formatos.

- Se realizó una revisión final de los formatos para a fin de agregar o eliminar información de los mismos.
- Se desarrollaron los flujo gramas de operación del Sistema, los cuales se muestran a continuación:

## DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL SISTEMA INFORMÁTICO DE REGISTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

### FLUJOGRAMA DE CONSULTA



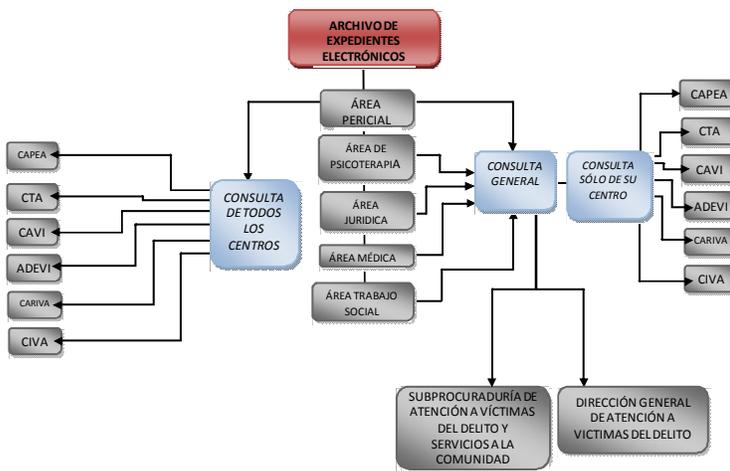
50

<sup>50</sup> Diagrama elaborado por el sustentante.

Una vez que los centros se encuentren conectados al Sistema Informático de Atención y Registro a través de la red interna de la institución (intranet), ingresarán los datos de los usuarios que atienden en forma directa, a través de la pantalla de captura inicial.

La información del Sistema se dividirá en expedientes electrónicos de los usuarios atendidos en los centros y bases de datos estadísticas de las acciones realizadas en cada Centro. Se establecerán candados a fin de que el acceso a la información sea controlado para evitar el mal uso de la misma, así como su alteración o eliminación total o parcial. Sólo las titulares de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas, de la Dirección General de Atención a Víctimas, tendrán permisos acceder a cualquier área del Sistema. Asimismo, CIVA será el único en tener acceso a la información estadística.

#### FLUJOGRAMA DE CONSULTA DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS



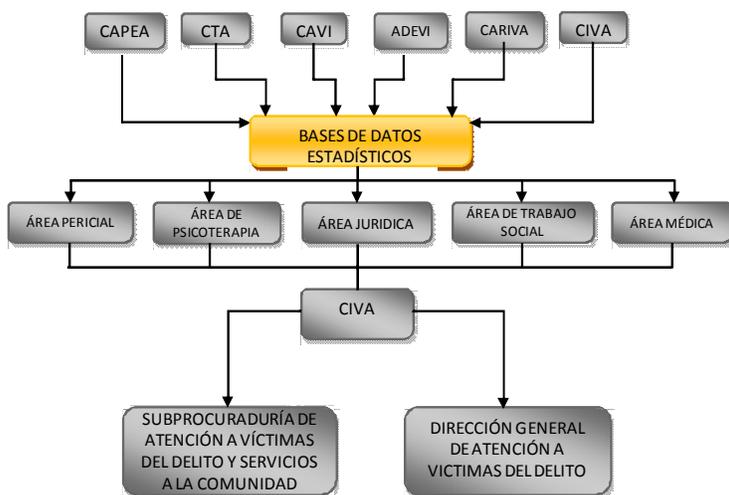
51

Dada la importancia de que los centros conozcan algunos antecedentes sobre los usuarios que atienden, la parte de consulta de los expedientes electrónicos estará

<sup>51</sup> Diagrama elaborado por el sustentante.

habilitada para todos los Directores de los mismos, no así para el resto del personal. La parte de consulta de expedientes se dividirá por cada una de las áreas que conforman el centro, es decir, área pericial, psicoterapia, área jurídica, área médica y área de trabajo social. El área pericial podrá ser consultada por todos los Centros. La demás áreas se podrán consultar únicamente por Centro.

### FLUJOGRAMA DE CONSULTA DE DATOS ESTADÍSTICOS



52

Como se había señalado en párrafos anteriores, la parte estadística estará a cargo del CIVA, quien es el Centro responsable de concentrar, procesar y emitir los informes estadísticos que se requieran tanto la Subprocuraduría de Atención a Víctimas como por la Dirección General de Atención a Víctimas. Por lo anterior, dentro de la consulta de datos estadísticos será la única instancia en tener acceso a esta información. Por lo que los demás Centros sólo registrarán por área los

<sup>52</sup> Diagrama elaborado por el sustentante.

65

datos estadísticos sobre las acciones y actividades desarrolladas en la atención a los usuarios.

2ª Etapa.

Posteriormente en una segunda etapa se realizaron acciones más concretas:

- Una vez aprobados los formatos, se trabajó en el diseño y construcción de las pantallas (formatos en versión electrónica), para empezar con el desarrollo de las bases de datos.

### PANTALLA PARA ACCESAR AL SISTEMA



53

---

<sup>53</sup> Pantallas de acceso, inicio y captura del SIAR.

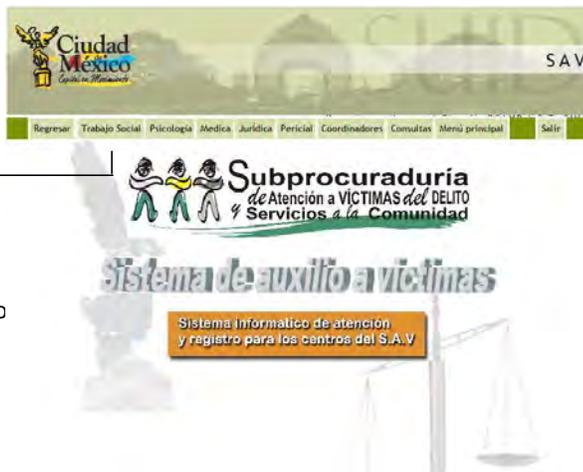
66

## PANTALLA DEL MENU PRINCIPAL DEL SISTEMA



Dar clic

➤ Mostrará la siguiente pantalla.



Dar clic en el modulo que se vaya a utilizar, por ejemplo Trabajo Social

➤ Desplegará la pantalla que a continuación se muestra:

**Cedula Unica de Trabajo Social**

Centro: CIVA, Folio: No expediente

No. de Av. Previa: 03

Fiscalía: C.T., Turno: Folio: Año: 2010, Mes: Bis: Relacion:

Causa penal: Delegación de los hechos, Otro

No. de Personas atendidas: Fecha: 22-2-10, Hora: 01:12:02 pm, Referencia:

Delito: Otro

Guardar

Mostrara el centro al que pertenece

Al registrar los datos, dar clic en el botón guardar

El folio lo genera de forma automática lo único que se debe hacer es seleccionar el numero que se despliega.

Al guardar los datos se activaran las siguientes pestañas.

**Cedula Unica de Trabajo Social**

Los registros fueron insertados

CJA, CAFEA, CABSA

Victimas Civiles, Victimas Indirectas, Procesos de Rehabilitación, Factores de Riesgo

Centro: CIVA, Folio: No expediente

No. de Av. Previa: 03

Fiscalía: C.T., Turno: Folio: Año: 2010, Mes: Bis: Relacion:

Causa penal: Delegación de los hechos, Otro

No. de Personas atendidas: Fecha: 22-2-10, Hora: 02:26:29 pm, Referencia:

Delito: Otro

Guardar

El sistema se desarrolló en un ambiente Web, con la finalidad de que se les facilite a los usuarios acceder a éste a través de la intranet de la Institución, tanto para consulta como para su operación. A finales de diciembre de 2009, se concluyó su desarrollo; sin embargo, aún no se encuentra operando debido a la falta de un servidor necesario para su funcionamiento y para almacenar toda la información sobre las acciones realizadas por los centros de atención a víctimas.

Cabe mencionar que hasta el 2009 no se había desarrollado una herramienta como la que se ha señalado, a pesar de que la Procuraduría cuenta con un Dirección de tecnología y sistemas y cuya función es la de proveer a cualquier área de la institución de los recursos tecnológicos e informáticos necesarios para su mejor funcionamiento. Sin embargo, la falta de este apoyo implicó a través del CIVA se buscaran los recursos humanos y tecnológicos para llevar a cabo el proyecto del SIAR.

En virtud de los beneficios que este Sistema va a proporcionar a los Centros de Atención a Víctimas, una vez que se encuentre en formalmente en funcionamiento, se han presentado diversas modificaciones y actualizaciones en sus pantallas de captura, toda vez que se pretende concentre cualquier información que detenten las áreas y programas de cada Centro.

### **CAPÍTULO 3**

#### **Diagnóstico comunicacional: Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo 2009**

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, la función principal del Sistema de Auxilio a Víctimas es brindar apoyo psicológico, social, médico y jurídico a las víctimas del delito, a través de sus centros de atención. Es por ello que cada uno debe contar con los mismos procedimientos de atención fundamentados en sus manuales de normas o procedimientos a fin de cumplir con ésta política. Sin embargo, en la operatividad, los procedimientos no se apegan por completo al manual.

En los últimos tres años, han surgido leyes en el Distrito Federal que han obligado a los centros a modificar algunos de los procedimientos para dar cumplimiento a dichos ordenamientos legales. Asimismo, la demanda de la población también ha sido una causa por la que han tenido que actualizar y crear otros programas para satisfacer las necesidades de las víctimas.

En virtud de lo anterior, la evolución histórica de los centros del Sistema de Auxilio a Víctimas ha permanecido en constantes cambios en sus líneas de trabajo. Por ello, se elaboró el presente diagnóstico comunicacional de CIVA, el cual es uno de los centros en donde ha sido más notorio los cambios, tanto en su estructura como en sus procedimientos. Este diagnóstico se elaboró con la finalidad de conocer las prácticas que a la fecha en 2009 realizan en cada una de sus áreas y confrontarlas con las señaladas en su manual de normas y procedimientos.

Uno de los documentos en donde se establecen las funciones y atribuciones del CIVA es el Manual de Auxilio a Víctimas, el cual se publicó en el 2000 como un documento de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a

la Comunidad, con la finalidad de que fuera una guía para los centros de atención a víctimas y en donde se plasma el objetivo general de CIVA:

*“El procesamiento y evaluación de la información estadística que generan los Centros de Atención, el apoyo logístico de dichos Centros, brindar apoyo psicológico especializado, difundir acciones implementadas para el auxilio, así como proporcionar auxilio a las víctimas en agencias investigadoras del Ministerio Público mediante los Coordinadores de Auxilio a Víctimas y Servicios a la Comunidad, Oficiales Recepcionistas y Orientadores de Barandilla” 54*

Sin embargo, no todo se ajusta a la realidad. Mientras que algunos si se cumplen, otros dejaron de llevarse a cabo debido a que se establecieron en otro centro. Asimismo, existen programas operando actualmente en 2010, sin que estos estén contemplados en el manual de auxilio a víctimas o en el manual de normas y procedimientos de dicho centro e incluso, hay actividades que se realizan por la propia dinámica de trabajo y experiencia acumulada por los profesionistas y trabajadores del centro.

Las funciones que hoy día en 2010 brinda el CIVA son:

- Proporcionar atención psicoterapéutica a generadores de violencia familiar.
- Ofrecer orientación jurídica a las víctimas de lesiones y amenazas.
- Elaborar dictámenes psicológicos victimales y de generadores de violencia familiar solicitados por las autoridades ministeriales y judiciales, con relación a los delitos de lesiones y amenazas, así como a los probables responsables por el delito de violencia familiar.
- Atender las peticiones y quejas procedentes de la comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

---

<sup>54</sup> MANUAL DEL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS, Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, pág. 143.

- Ofrecer y gestionar las canalizaciones a otros centros e instituciones implicadas con la atención a víctimas (albergues, centros de salud, *bufetes* jurídicos, etc.).
- Concentrar y elaborar los informes estadísticos sobre las actividades de los centros de atención a víctimas.

Si bien en este listado se encuentran tanto funciones que se describen en su manual de normas y procedimientos, como algunas que no se encuentran señaladas en el mismo ni en ningún documento. Estos desajustes sobre las funciones que debe realizar y las que realiza no permiten tener claro cuáles son las verdaderas metas y objetivos del centro, aún para los que se encargan de brindar el servicio, como lo menciona uno de los trabajadores del centro Raúl Saavedra García:

*“Hay poca claridad en las metas y en los lineamientos debido a la falta de conocimiento de la existencia de un manual. Lo que sabemos es por indicaciones de un superior o compañero de trabajo, sin embargo, no todos conocen los documentos donde se establecen dichas funciones y acciones a realizar”. 55*

A continuación se muestra una tabla donde se señalan los programas establecidos en el manual de auxilio a víctimas y los programas que se llevan a cabo en la práctica:

---

<sup>55</sup> Ocupa el cargo de Enlace “C” en el área de Estadística del CIVA.

**FUNCIONES ESTABLECIDAS EN  
EL MANUAL**

- Unidad de información Victimologica
- Difusión e Inducción hacia una cultura de asistencia victimal
- Atención Psicológica a generadores de violencia familiar
- Desconcentración del sistema de auxilio a víctimas en agencias del ministerio público
- Análisis estadísticos y sistematización de la información
- Investigación de riesgos victimales
- Sistematización de banco de datos
- Administración y soporte técnico básico
- Supervisión y evaluación de los servicios victimales
- No
  
- No
  
- No
  
- No
  
- No

**FUNCIONES QUE SE REALIZAN EN  
LA PRÁCTICA**

- No
- No
  
- Si
- No
  
- Si
  
- No
- No
- No
  
- No
  
- Reconquista de generadores de violencia familiar para proceso psicoterapéutico.
- Dictaminación Psicológica Victimal en los delitos de amenazas y lesiones culposas.
- Elaboración de Estudios Socioeconómicos para la integración de expedientes de solicitud de apoyo económico.
- Asesoría y seguimiento jurídico a víctimas de los delitos de lesiones culposas y amenazas derivadas de juzgado de paz penal.
- Dictaminación psicológica de probables responsables del delito de violencia familiar.

En los anteriores cuadros se muestra un comparativo sobre las funciones y programas señalados en el manual de auxilio a víctimas, algunos de los cuales ya no se llevan a cabo, y sobre las funciones que en la práctica se desarrollan y las cuales no se consideran en dicho manual, lo que deja en evidencia la falta de actualización del mismo.

Desde su creación, el CIVA presentaba una plataforma estructural distinta a los demás centros. Aún cuando todos como parte del sistema de auxilio a víctimas

debían brindar un servicio integral, este centro realizaba funciones alejadas a estos objetivos. Fue hasta el 2008, cuando se crearon en el centro las áreas de atención jurídica y de trabajo social, las cuales le permitieron trabajar bajo las mismas condiciones de los demás centros.

Hasta el año 2009, las funciones del CIVA se recargan en cuatro áreas: trabajo social, psicología, legal y estadística e informática. Para cada una de ellas se definen actividades concretas que son realizadas a través de los responsables de cada una de ellas.

Sin embargo, la reestructuración del CIVA presenta algunos inconvenientes, ya que las áreas de trabajo social y de legal, no están contempladas en su manual de normas y procedimientos. Cabe mencionar que estas áreas se crearon a partir de la necesidad de brindar un mejor servicio a los usuarios.

Todas acciones de reestructuración que se han realizado en CIVA en los últimos dos años (2008-2009), han surgido al margen de la normatividad jurídica y administrativa, ya que además de no estar documentada en algún manual, algunos de los recursos que se utilizan para operar y realizar estas actividades se han obtenido de las otras áreas del propio centro, en virtud de que tampoco se documentó la necesidad de recursos materiales, tecnológicos y humanos para las mismas.

Es de resaltar que en general, los líderes coordinadores de proyectos del CIVA, quienes son los responsables de operar los programas, no conocen en su totalidad los objetivos y metas del CIVA, y lo que conocen es únicamente por lo que ven y escuchan, no porque lo hayan leído en algún documento. A excepción de

los programas que manejan, los demás servicios que ofrece el centro no son temas que dominen.

Aunado a lo anterior, existen otros obstáculos como la carencia de capacitación y recursos, así como la falta de motivación que merman en gran medida el cumplimiento de los objetivos del centro, tal como lo dice la licenciada Diana Palma Moreno, servidora pública del CIVA, en entrevista concedida al sustentante:

*“Falta equipo de computo con más capacidad y/o mejores condiciones. El horario a veces impide acudir a maestrías o cursos de actualización. No tenemos acceso a Leyes vigentes y Reformas. Incluso en Intranet no hay actualizaciones. Falta más capacitación en Derechos Humanos y el Nuevo Sistema Penal que entrará en vigor. Incluso hay escasa papelería. No hay directorios actualizados. Más apoyo para visitas y/o asistencia en Agencias. Algún vehículo o pasajes”.* **56**

Es importante mencionar que en el servicio público, la dinámica de trabajo es distinta a la iniciativa privada. La práctica diaria de atención a víctimas provoca un desgaste considerable entre los trabajadores, que se traduce en falta de motivación. A pesar de esta situación, el centro no cuenta con programas de contención, valoración y reconocimiento del trabajo.

Uno de los aspectos importantes a resaltar de CIVA, es la diversidad de programas y acciones que realiza. Además de atender víctimas, es el único de los seis centros que atienden a generadores de violencia familiar, tanto para dictaminación como para psicoterapia, y que también se encarga de aglutinar la información estadística de todos los centros que conforman del Sistema de Auxilio a Víctimas.

---

<sup>56</sup> Licenciada Diana Palma Moreno, abogada adscrita al área jurídica de CIVA con el cargo de Enlace “C”.

Lo anterior ha propiciado confusión entre los propios centros y entre los empleados, al grado que muchos de ellos, en palabras del Director del CIVA, licenciado José Galileo de López Juárez, “creen que el CIVA únicamente se encarga de ver números, de concentrar información estadística y elaborar informes respecto de la misma”.

Para cumplir con sus funciones, los equipos de trabajo de las diferentes áreas de CIVA deben desarrollar diversas actividades. Éstas giran en torno de la atención que brindan a la población que acude al centro y a los requerimientos que formulan las autoridades ministeriales y judiciales, así como solicitudes de información de instituciones gubernamentales y privadas.

En la siguiente gráfica se señala el proceso de atención de las víctimas y de los generadores de violencia familiar en el centro:



57

---

<sup>57</sup> Gráfica elaborada por el sustentante.

En la gráfica se observa el primer paso del proceso inicia en con la recepción de oficios en el área secretarial de la dirección del centro en el tercer piso del edificio ubicado en doctor Andrade 103, colonia doctores, delegación Cuauhtémoc. Ahí la secretaria recibe el oficio al usuario, acusa de recibido y le indica a éste que se dirija al cuarto piso al área de trabajo social para ser atendido.

En un segundo paso, personal del área de trabajo social, recibe a los usuarios y procede a entrevistados con respecto a la problemática o asunto por el cual acuden al centro. La entrevista dura en promedio de cuarenta y cinco minutos a una hora. Posteriormente son conducidos al área de apoyo operativo en el segundo piso.

En esta área, si el usuario es víctima se deriva a la atención psicológica victimal, para realizar la valoración psicológica correspondiente a fin de determinar la afectación psicoemocional derivada del delito del cual fue objeto. En el caso de los generadores de violencia, estos son atendidos en el área de dictaminación a generadores de violencia o en la de atención psicológica a generadores de violencia. En la primera se reciben a los usuarios con calidad de generadores de violencia, ya sea que se presenten detenidos, o por una orden de alguna autoridad ministerial o judicial, a fin de conocer a través del dictamen si éstos presentan un perfil de generador de violencia familiar. Con respecto a la atención psicoterapéutica se reciben a sentenciados por un juez o en forma voluntaria a fin de controlar sus conducta violenta.

Cebe mencionar que el tiempo de atención en el área de psicología victimal depende del tiempo que tarda en elaborar el dictamen. Este varia de acuerdo a cada perito, como lo menciona en entrevista con el sustentante la licenciada Norma Orozco: *“el tiempo de elaboración del dictamen va de los cuarenta minutos a cuatro horas, en virtud de que cada perito tiene su propia forma de llevar a cabo*

*el proceso de consentimiento, entrevista, aplicación de pruebas y calificación de las mismas, que son los etapas necesarias para emitir el dictamen”.*<sup>58</sup>

La situación anteriormente mencionada a derivado en quejas de los ministerios públicos por el tiempo en que tardan en recibir los dictámenes, ya que son una prueba necesaria para la integración de la averiguación previa y consignación de la misma a un juzgado. Por ello desde mediados de 2009, se han reunido peritos de diferentes centros de atención para diseñar un protocolo de dictamen y permita unificar los tiempos, métodos y líneas de trabajo. \*

Para el caso de las víctimas, una vez que son atendidas en el área de psicología, se les ofrece el servicio de orientación jurídica. Si éstas aceptan, son guiadas al área legal al cuarto piso para que se les asigne un abogado quien se encargará de darles la asesoría legal de acuerdo con la problemática presentada por la víctima y si el caso lo amerita, darle seguimiento hasta su resolución. Cabe mencionar que en esta área también se asiste a la víctima para la integración de los expedientes de solicitud de apoyo económico que les permita afrontar el impacto del delito del cual fueron objeto.

En 2009, el área de trabajo social estaba integrada por seis profesionistas y tres prestadores de servicio social. Durante este año, atendieron un total 7, 765<sup>59</sup> personas, entre víctimas y generadores de violencia familiar, lo que representa un promedio de 31 personas diarias. Ésta es la primera instancia en tener contacto con los usuarios, por lo que realiza la entrevista inicial, documenta los casos que se atienden y deriva o canaliza a las áreas competentes para su atención. Asimismo, es aquí donde se designa el número de expediente del usuario.

---

<sup>58</sup> Perito en psicología adscrita al área pericial del CIVA desde el año 2008

<sup>59</sup> La información de las cifras que se mencionan en el presente documento se obtuvieron de los informes estadísticos del 2009 con los que cuenta el área estadística del CIVA.

Cabe mencionar que hasta antes de este año, cada área llevaba un expediente distinto, lo que ocasionaba la duplicidad de los mismos. El registro de éstos se realizaba en las llamadas libretas de gobierno, por lo cual se decidió utilizar un sólo expediente para todas las áreas del centro. En virtud de lo anterior, en 2009 se diseñó un sistema informático que permite llevar el control de registro de los usuarios que se atienden en el centro y de sus expedientes. Éste ha facilitado la comunicación entre las seis áreas con las que cuenta este centro.

El área de Psicología victimal la conforman seis psicólogos, seis peritos en psicología, tres personas administrativas y seis prestadores de servicio social. Por lo que corresponde al área de dictaminación a generadores de violencia, está integrada por un abogado, seis peritos en psicología, dos psicólogos, 3 personas administrativas y seis prestadores de servicio social. El área de psicoterapia a generadores de violencia se conforma de siete psicólogos clínicos, cuatro personas administrativas y 2 prestadores de servicio social.

En 2009, el área de psicología victimal atendió un total de 7, 526 víctimas, un promedio de treinta usuarios al día. Por lo que respecta al área de Dictaminación de generadores de violencia, se realizaron un total de 1, 495 dictámenes, un promedio de seis por día. En el área de Psicoterapia de generadores de violencia, se atendió un total de 9, 974 usuarios, que corresponde a un promedio de cuarenta personas por día.

Las terapias constan de quince sesiones de dos horas cada una y se llevan a cabo una vez por semana. Es en esta área en donde el personal refiere manifestar un desgaste emocional y físico, más significativo que en las otras áreas, como lo menciona en entrevista con el sustentante la licenciada Karina Leonor López Quintero:

*“La parte de dictaminación es un trabajo que implica un desgaste emocional y físico considerable, debido al trabajo de interacción con los generadores de violencia familiar. Escucharles decir como agredieron a sus parejas, el por qué las agredieron, hasta frases como la quería matar, nos crea un impacto emocional, que se traduce en una descompensación física como son gripas y gastritis”.*<sup>60</sup>

El área jurídica, la cual se conformó a principios del 2008, cuenta con seis abogadas, un abogado y un personal administrativo. Esta área en 2009 atendió un total 2, 238 víctimas, es decir, un promedio de diez personas por día. Generalmente, las asesorías jurídicas tardan una hora, y en los casos de seguimiento, éstos varían por diversas circunstancias, lo que les implica desde un mes hasta un año y medio de atención.

De acuerdo con lo antes señalado, el tiempo de atención para un usuario que acude al CIVA por primera vez varía de cuarenta y cinco minutos, hasta tres horas. Esta situación crea descontento en las personas que acuden en busca de apoyo y es el motivo por el que algunas otras personas prefieren no solicitar los servicios. Sin embargo, este proceso por el cual deben pasar los usuarios, es parte de la atención integral que se brinda en todos los centros del Sistema de auxilio a víctimas.

Como ya se había mencionado en el capítulo dos, el CIVA cuenta con un área de estadística e informática, en donde se concentra información de cada uno de los centros que conforman el Sistema de auxilio a víctimas. Está se integra por tres informáticos, un diseñador, una trabajadora social, un filósofo y un comunicólogo.

---

<sup>60</sup> Perito en psicología del área de Dictaminación de generadores de violencia de CIVA.

Esta área se encarga de elaborar en forma periódica los informes estadísticos que a continuación se incluyen.

➤ **INFORME ESTADÍSTICO MENSUAL**

Periodicidad: Se elabora cada mes.

Respaldo: Se elabora a partir de los informes diarios que envían los Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito al CIVA.

Dirigido a: Este informe se hace llegar a la titular de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito a través de oficio firmado por el titular del CIVA, y al Lic. Gustavo Gamaliel Martínez Pacheco, Director General de Política y Estadística Criminal, mediante oficio firmado por la titular de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito.

Descripción: En este informe se reporta y se envía un formato por cada Centro del Sistema de Auxilio a Víctimas donde se contempla los rubros de las actividades más relevantes.

➤ **INFORME SUSTANTIVO Y DE RECURSOS**

Periodicidad: Se elabora cada mes.

Respaldo: Se elabora a partir de los informes diarios que envían los Centros, así como de la información de recursos humanos, materiales y tecnológicos que remite la Subdirección de Enlace Administrativo de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, al CIVA.

Dirigido a: Se hace llegar una impresión a la titular de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito a través de oficio firmado por el titular del CIVA, y al Lic. José Sardas Bonomo, Director General de Programación, Organización y Presupuesto, mediante oficio firmado por la titular de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito.

Descripción: En este informe se reporta y se envía un formato por cada uno de los Centros de la información sustantiva, es decir, de los rubros de las actividades más

relevantes y del desglose por género (mujeres y hombres) de las víctimas atendidas en los mismos. Por otra parte se también se informa de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, con los que cuenta cada Centro, informe que la Subdirección de Enlace Administrativo remite al CIVA para su concentrado.

➤ **INFORME SOBRE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN CAVI**

Periodicidad: Se elabora trimestral y anualmente.

Respaldo: La información se desprende de las bases de datos del área de informática del CIVA la cual es alimentada con la captura de las Cédulas de Maltrato que semanalmente CAVI envía a este Centro.

Dirigido a: Se envía a la titular de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, mediante oficio firmado por el Director del CIVA, con copia para la Encargada de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, y para la Secretaria Particular de la Subprocuraduría.

Descripción: Se elabora el reporte de las personas atendidas en CAVI por violencia Familiar, desglosado por género, edad, ocupación, escolaridad, delegación y estado civil, tanto de adultos como de menores.

➤ **INFORME SOCIODEMOGRÁFICO**

Periodicidad: Se elabora trimestral y anualmente.

Respaldo: La información se desprende de las bases de datos del área de informática del CIVA, la cual es alimentada con la captura de las Cédulas de Ingreso de las víctimas atendidas, que cada uno de los Centros de Atención a Víctimas remiten al CIVA.

Dirigido a: Anteriormente este informe o estudio se enviaba a la titular de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas, actualmente ya no se envía, pero se sigue realizando para la elaboración de informes especiales solicitados por la propia Subprocuraduría así como de la Dirección General de Atención a Víctimas.

Descripción: En este informe se reportan las víctimas atendidas en cada uno de los Centros, desglosadas por género, edad, estado civil, ocupación, escolaridad, delegación y en algunos casos el tipo de delito.

➤ **PERFIL PSICOSOCIAL**

Periodicidad: Se elabora semestral y anualmente.

Respaldo: La información se desprende de las bases de datos del área de informática del CIVA, la cual es alimentada con la captura de las Cédulas Psicológicas Victimales que cada uno de los Centros de Atención a Víctimas remiten al CIVA.

Dirigido a: Anteriormente este informe o estudio se enviaba a la titular de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas, actualmente ya no se envía, pero se sigue realizando para la elaboración de informes especiales solicitados por la propia Subprocuraduría así como de la Dirección General de Atención a Víctimas.

Descripción: En este informe se reporta la afectación que sufrieron las personas que solicitaron el servicio en cada uno de los Centros, derivado del delito por el cual fueron víctimas.

➤ **INFORME DEL CUADRO DEL PROCURADOR**

Periodicidad: Este informe no tiene un período específico de entrega dado que dependen de las necesidades de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas, sin embargo, se actualiza mes con mes.

Respaldo: Se elabora a partir de los informes estadísticos mensuales que se envían a la Dirección de Política y Estadística Criminal.

Dirigido a: Se envía normalmente a la Coordinación de Asesores de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas.

Descripción: Este informe contempla un concentrado de las actividades mas relevantes y comunes entre los seis Centros de Atención a Víctimas, y el período del reporte dependen de las necesidades de la propia oficina del procurador.

A estos informes se le suman todos aquellos que de forma extraordinaria son solicitados para conferencias y entrevistas o por la oficina de información pública de la institución.

Parte importante para el desempeño de las funciones del los trabajadores del CIVA, son los recursos materiales y tecnológicos con los que cuentan. En 2009, debido a la implementación de nuevos programas y áreas de trabajo, este centro amplió sus instalaciones, aumentado de dos a tres pisos del edificio donde se encuentra ubicado.

A continuación se muestra un comparativo entre los seis centros del sistema de auxilio a víctimas, sobre los recursos humanos, materiales y tecnológicos con los que contaban en 2009 <sup>61</sup>:

CONCEPTO	CAVI	CTAVIDS	CIVA	ADEVI	CARIVA	CAPEA
<b>RECURSOS HUMANOS (Total)</b>	89	53	47	68	41	89
Subprocurador						
Coordinador General						
Jefe de la Policía Judicial						
Jefe del Estado Mayor						
C. Fiscal						
Director General						

<sup>61</sup> El formato y la información fueron obtenidas de los informes estadísticos mensuales que CIVA elabora y remite a la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto de la PGJDF, de 2009.

Director Ejecutivo						
Director de Área	1	1	1	1	1	1
Subdirector de Enlace Administrativo						
Subdirector	2	2	2	2	2	2
Jefe de Departamento						
Líder Coordinador de Proyectos	4	4	4	4	4	4
Enlaces	2		21			
Agente del Ministerio Público Responsable						
Agente del Ministerio Público Supervisor	1				1	4
Agente del Ministerio Público	3	2		2	2	5
Oficial Secretario	19	9	1	12	3	17
Comandante Responsable						2
Comandante						0
Jefe de grupo						3
Jefe de unidad						1
Agente de la Policía Judicial						20
Perito Responsable						
Perito en Jefe						
Perito Supervisor						
Perito Profesional o Técnico	10	9	1	9	2	
Enlace administrativo de Coord. Territorial o Agencia						
Responsable de Informática						
Auxiliar de Informática						
Personal Administrativo	47	26	17	38	26	30
Honorarios						

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>CAVI</b>	<b>CTAVIDS</b>	<b>CIVA</b>	<b>ADEVI</b>	<b>CARIVA</b>	<b>CAPEA</b>
Vehículos *	3	2	2	3	3	8
Administrativos	3	2	2	3	3	1
Patrullas						7
Placas Rojas						7
Placas Normales						
Motos	0		2	1		
**Armas						24
Cortas						24
Largas						
Escritorios o Modulares	85	36	63	71	45	71
Sillas y Sillones	555	189	290	378	171	178
Libreros y Credenzas	5	5	7	9	3	13
Archiveros	38	17	49	67	30	37
Percheros	12	5	7	7	2	9
Ventiladores	4	1	1	1	6	2
Enfriadores-Calentadores de Agua	0	2		2	1	1
Sumadoras y Calculadoras					1	
Maquinas de Escribir Eléctricas	3	1	1	2	4	1
Maquinas de Escribir Mecánicas	3	2	1	3	4	1

<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>CAVI</b>	<b>CTAVIDS</b>	<b>CIVA</b>	<b>ADEVI</b>	<b>CARIVA</b>	<b>CAPEA</b>
Computadoras	78	45	52	55	32	52
Impresoras	3	2	4	3	2	1
Servidores						
Periféricos (No Breaks, Reguladores y Ups)	82	66	61	80	42	84
Nodos de Red	47	21	18	12	17	24

Teléfonos	15	14	15	28	11	20
Radios de Comunicación						1
Base						1
Móviles						
Portátiles						1
Equipo AFIS						
Estuches de Criminalística						
Estuches Fotográficos						

\* Siete vehículos están asignados a policía judicial mismos que están comisionados en CAPEA

La información anterior permite observar como la variación en la cantidad de recursos en cada uno de los centros, corresponde entre otros factores a la cantidad de víctimas que atendió cada uno de ellos en este año, como se muestra en el siguiente cuadro:

	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>CAVI</b>	32,414	40
<b>CTA</b>	16,120	20
<b>ADEVI</b>	6,562	8
<b>CARIVA</b>	11,039	14
<b>CIVA</b>	7,526	9
<b>CAPEA</b>	7,866	10
<b>TOTAL</b>	81,527	100

62

---

<sup>62</sup>Cuadro elaborado por el sustentante. La fuente de información de las cifras es el informe del cuadro del procurador elaborado por CIVA, correspondiente al año 2009.

## Conclusiones.

El fenómeno de la delincuencia no es desconocido que en México. Este tema ha sido por años la principal preocupación de la población. En esta ciudad, como en muchas otras del país, es común enterarse a través de los medios de comunicación como la radio, televisión y prensa escrita, de asaltos, secuestros, homicidios, violaciones, y demás actos delictivos. Aún cuando estos asuntos son puntos medulares en las agendas públicas de las instituciones encargadas de la seguridad, no han sido suficientes las acciones llevadas a cabo por estas, para disminuir el impacto provocado a las víctimas. El término ha cobrado mayor importancia en los medios antes mencionados que en las propias instituciones gubernamentales. Aún cuando existen áreas encargadas de atender a este sector de la población, como es el Sistema de Auxilio a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, éstas no han logrado satisfacer por completo sus demandas y necesidades.

El conocer el funcionamiento interno de este sistema permitió identificar y evidenciar algunas de sus carencias de comunicación que presentan los centros de atención a víctimas que lo conforman. Desde sus inicios éste sistema tuvo como sus principales objetivos brindar atención social, psicológica, médica y legal a las víctimas del delito, a través de sus seis centros. Sin embargo, su creación se debió en gran medida al incremento de algunos delitos de índole sexual y de violencia familiar. Posteriormente se fueron agregando más centros en distintas circunstancias y tiempos. Por lo anterior no existe una fecha ni documento específico en el cual se establezcan los objetivos, políticas y estrategias del Sistema de Auxilio a Víctimas. Incluso no existe un Manual de Normas y Procedimientos de éste, sólo se elaboraron los de los seis centros.

A pesar de ello, actualmente en 2009, el sistema se desarrolla bajo un esquema integral de atención a víctimas a través de sus centros. No obstante, los objetivos siguen siendo confusos para la mayoría de los servidores públicos que se encargan de operar los programas (personal de base administrativo y sustantivo), debido a que desconocen la existencia de manuales y a que no recibieron una capacitación previa de las funciones que realizan, por lo que aprendieron por comentarios de otros compañeros de trabajo, así como del intercambio de ideas, conocimientos y experiencia acumulada a través de los años.

Cabe señalar que la falta de claridad en los objetivos y funciones del sistema no son exclusivo de los trabajadores del sistema. Éste opera conjuntamente con otras áreas de la propia institución, como son los Ministerios Públicos. Son precisamente éstos lo que en ocasiones no canalizan a las víctimas de forma adecuada a los centros, debido a que no tienen claro las funciones de éstos y la competencia de cada uno, por ejemplo: una persona que ha sido víctima de violencia familiar por parte de su primo o tío, debe ser canalizada al CARIVA, que es el centro que atiende la violencia familiar entre parientes, sin embargo, la mayoría de los ministerios públicos envía a estos usuarios al CAVI que también atiende la violencia familiar, sólo que cuando ésta se presenta entre conyugues.

A lo anterior se suman otras situaciones comunes en la administración pública, como son el cambio constante de los responsables de las dependencias públicas. En el caso particular de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal en los últimos cuatro años han estado como titulares de la dependencia dos procuradores, dos subprocuradoras de atención a víctimas del delito y servicios a la comunidad, y cuatro directoras generales de atención a víctimas, éstas últimas las responsables de operar el Sistema de Auxilio a Víctimas. Esto ha derivado en un descontrol para la elaboración y actualización de los directorios institucionales, al grado que algunos oficios siguen dirigiéndose a personas que desde hace seis

años ya no se encuentran laborando en la dependencia. Los propios directorios electrónicos que se suben a la intranet son actualizados después de varios meses.

Es evidente que la falta de continuidad del personal de estructura (mandos medios y superiores), afecta en la dinámica diaria de trabajo de cualquier área ya que con la llegada de nuevos funcionarios llegan también nuevas expectativas, formas y propuestas de trabajo, aun cuando éstas terminan, como muchas otras, por quedar inconclusas.

Es importante señalar que si bien el sistema de auxilio a víctimas ha sido el primer sistema de este tipo en desarrollarse en todo el territorio mexicano, actualmente en 2009, a excepción de Zacatecas, todos los estados de la república mexicana cuentan por lo menos con algún centro o unidad de atención a víctimas. Lo anterior responde al aumento en la demanda de atención a víctimas la cual ha crecido considerablemente en los últimos diez años. Es por ello que resulta importante cuestionar si los mecanismos de control y comunicación organizacional de los programas del sistema de auxilio a víctimas cumplen con los requerimientos básicos para brindar buen servicio.

¿Víctimas que atienden víctimas? ¿Cómo puede una persona que es víctima de violencia familiar, ayudar y asesorar a otra que padece del mismo problema? En el sistema de auxilio a víctimas esto es recurrente. Muchas de las profesionistas (psicólogas), encargadas de brindar apoyo a las víctimas de violencia familiar sufren en carne propia los estragos de este problema. Su ética profesional las obliga a que realicen su trabajo de la mejor forma posible, aún cuando existen muchas dudas sobre la eficiencia y eficacia del mismo.

Parte esencial de los servicios que brindan los centros de atención a víctimas es la atención psicológica. Sin embargo, A decir de algunas psicólogas que trabajan en

los centros de atención a víctimas, es necesario que contar con mecanismos de contención, que les permita las psicólogas controlar sus emociones para no dejarse influenciar por lo que escuchan de las víctimas en sus entrevistas, y así desligarse de esta problemática. Esto no es posible porque además de que no se tiene contemplado un programa para ello, el tiempo no permite que los servidores públicos distraigan sus labores y dejen de atender a los usuarios.

Hay que señalar que si bien existen en la propia institución programas de capacitación, no todos los empleados tienen acceso a ellos. En el 2009, se realizaron diversos cursos, talleres, conferencias y maestrías dirigidas a psicólogos y peritos en psicología, con la finalidad de proporcionarles los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones con mayor calidad. Pero no son los únicos que requieren de ser capacitados, ya que también hay abogados, trabajadores sociales, informáticos, médicos, y demás personal administrativo que labora en el sistema. Las oportunidades parecen ser sólo para unos cuantos lo que crear descontento entre el resto de la plantilla laboral.

Es necesario mencionar que a pesar de las dificultades de comunicación entre los diferentes sectores del sistema de auxilio a víctimas, la población de usuarios atendidos no ha disminuido en ninguno de sus centros. Si bien no existe una difusión de los servicios que brinda, las personas conocen de su existencia por comentarios de familiares, amigos o directamente de las agencias del ministerio público en donde si se colocan carteles alusivos a los centros de atención a víctimas, así como trípticos con información de los mismos.

Es claro que el sistema de auxilio a víctimas carece de campañas de difusión adecuadas, a pesar de que la dirección general de servicios a la comunidad, la cual está adscrita a la misma subprocuraduría de atención a víctimas, es la encargada de difundir los servicios que brindan los centros de atención a víctimas.

Sin embargo, esta difusión es únicamente a través de pláticas o conferencias que personal de esa dirección general realiza en eventos masivos que se llevan a cabo en diversas delegaciones del gobierno del distrito federal, así como en escuelas públicas y privadas.

Es una realidad que si se realizara una campaña de difusión sobre los servicios que brinda el sistema de auxilio a víctimas, en medios como la televisión y la radio, los centros que lo integran, no tendrían la capacidad para atender la demanda de la población de la ciudad de México, debido a que no cuenta con el personal ni con los recursos materiales y tecnológicos necesarios para atender una población mayor de víctimas, ya que durante el 2009, las citas programadas a valoración y dictaminación de víctimas, tenían una periodicidad de hasta tres meses. Aun así, esto no implica que no se deba hacer del conocimiento de la población sobre los servicios gratuitos que ofrece el Sistema de Auxilio a Víctimas, pero sobre todo implementar campañas de prevención sobre los diferentes tipos de delitos que atiende este sistema.

Una parte importante que hay que señalar es la falta de retroalimentación entre el personal operativo y los mandos medios, es decir, entre el jefe y sus subordinados. Esto se debe a las diferencias ideológicas que existen entre ambos y a la falta de planeación de espacios que les permita convivir, interactuar e intercambiar puntos de vista acerca del trabajo diario.

Existen demasiadas barreras en el sistema de auxilio a víctimas que no permiten un desarrollo organizacional óptimo para cumplir con sus objetivos y metas. Es necesario elaborar diagnósticos de comunicación y organización interna por cada uno de los centros de atención a víctimas para ubicar si las funciones que realizan se ajustan a las establecidas en sus manuales de normas y procedimientos. A partir de ahí establecer las condiciones de trabajo en las cuales se encuentran los

trabajadores e iniciar campañas internas de información para que todo el personal que labora en el sistema conozca las políticas de atención que se deben seguir para lograr una eficiencia y eficacia en el desempeño de sus labores.

Es en este punto donde el profesional de la comunicación debe aportar sus conocimientos para diseñar programas que permitan integrar a todos los funcionarios del sistema de auxilio a víctimas como un solo equipo, con objetivos y metas comunes, a así mejorar la calidad del servicio que proporcionan a la población del Distrito Federal.

## BIBLIOGRAFÍA.

Baena Paz, Guillermina, *Comunicación y Liderazgo*, Publicaciones Culturales, México 2003, 127 pp.

Castro López, José. *Comunica: lecturas de comunicación organizacional*, Editorial Netbiblo, España 2005, 251 pp.

Dubet Francois. *El declive de la institución*, Editorial Gedisa, Barcelona 2006, p. 30.

Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Editorial Trillas, México 2003, 273 pp.

Sotelo Enríquez, Carlos. *Introducción a la comunicación institucional*, Editorial Ariel, Barcelona 2001, 228 pp.

Rodríguez Estrada, Mauro. *Creatividad Lingüística: diccionario de eufemismos*, Editorial Pax México, Colombia 1999, 177 pp.

Rodríguez Manzanera, Luis. *Victimología. Estudio de la Víctima*, Editorial Porrúa, quinta edición, México, 1999, 459 pp.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual del Sistema de Auxilio a Víctimas*, México, 168 pp.

*Ley general de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, México, Diario Oficial de la Federación, 2007, 37 p.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo Sociojurídico A Víctimas del Delito Violento*, 2005.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo a Personas Extraviadas o Ausentes*, 2006.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar*, 2006

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales*, 2006.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones*, 2006.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, *Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo*, 2006.

#### DIRECCIONES ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

<http://www.mitecnologico.com/Main/Comunicacionorganizacional>

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/kalvarez.htm>,

[http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_Institucional](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_Institucional),

#### OTROS DOCUMENTOS CONSULTADOS.

**CEDULA DE ATENCIÓN VÍCTIMAS DE ADEVI**, entrevista realizada a la usuaria el día 19 de agosto de 2009.

**CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CAPEA**, entrevista realizada a la usuaria el día 3 de noviembre de 2009.

**CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CTA**, entrevista realizada a la usuaria el día 3 de noviembre de 2009.

**CEDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CAVI**, entrevista realizada a la usuaria el día 12 de julio de 2009.

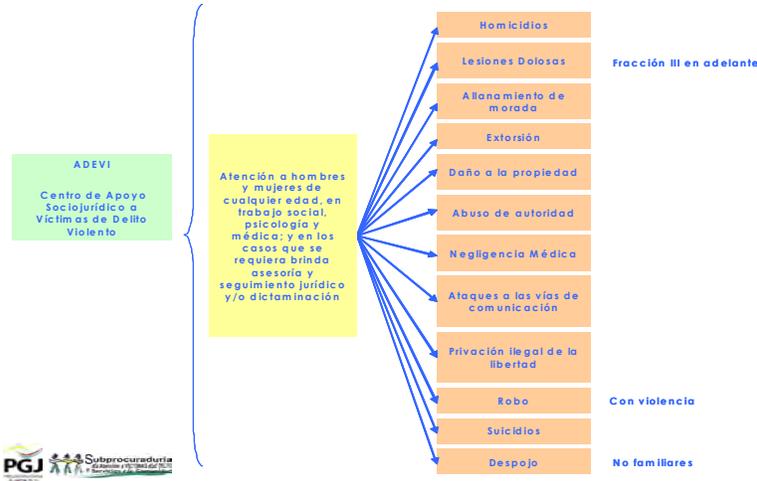
**CÉDULA DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA DE CARIVA**, entrevista realizada a la usuaria el día 29 de junio de 2009.

**DICTAMEN PSICOLOGICO DE GENERADOR DE VIOLENCIA**, practicado al probable responsable el día 24 de noviembre de 2009.

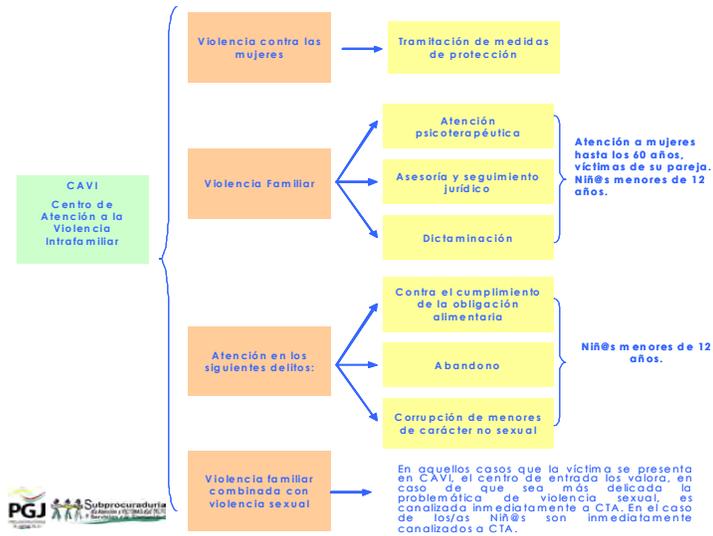
## ANEXO

### DIAGRAMAS DE LOS ORGANISMOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL

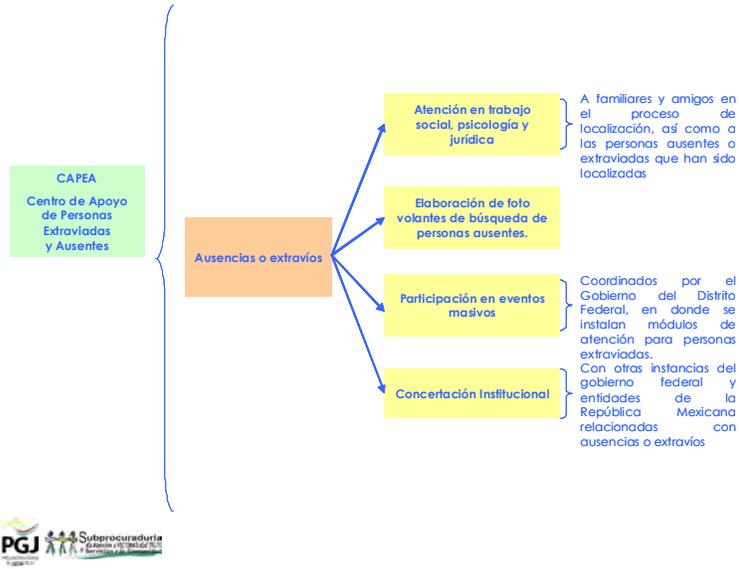
#### 1. ADEVI (Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento)



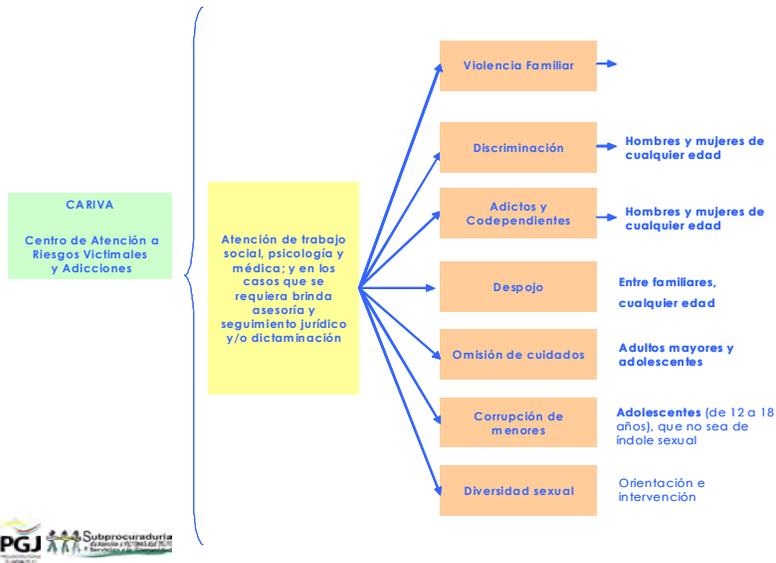
#### 2. CAVI (Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar)



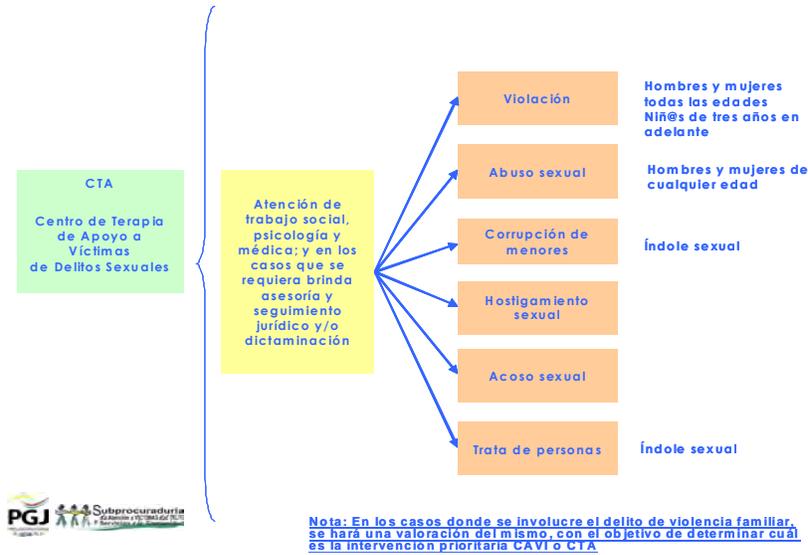
### 3. CAPEA (Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes)



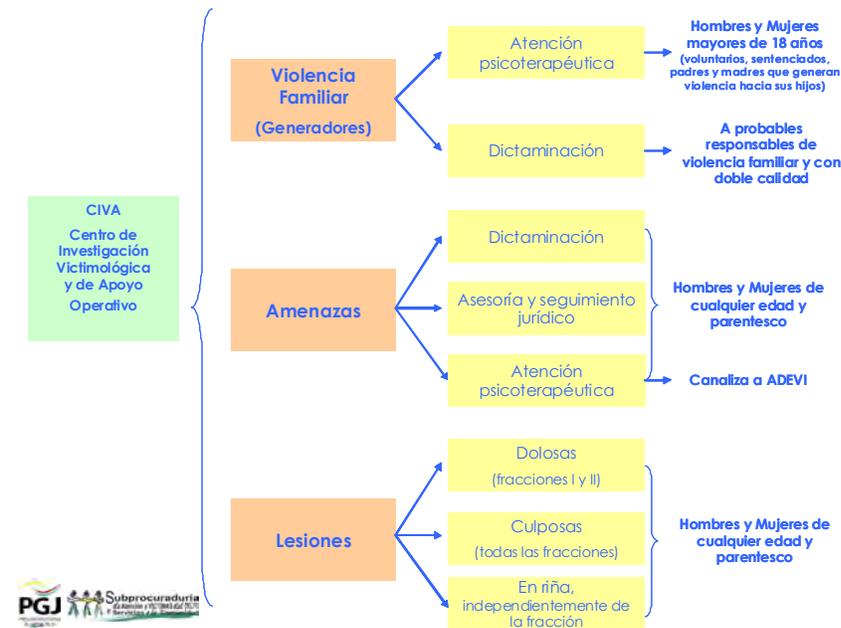
### 4. CARIVA (Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones)



5. CTA (Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales)



6. CIVA (Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo)



## **DIRECTORIO DE LOS CENTROS DEL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS**

### **CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO (ADEVI)**

Mérida No. 255, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760

Teléfonos: 5345 5580 y 5345 5582

### **CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA INTRAFAMILAR (CAVI)**

General Gabriel Hernández No. 56 Esquina Dr. Lavista, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720.

Teléfonos: 5345 52 48 y 5345 52 49

### **CENTRO DE APOYO A PERSONAS EXTRAVIADAS Y AUSENTES (CAPEA)**

Dr. Andrade No. 103, Esquina Dr. Velasco, P.B., Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720

Teléfonos: 5345 5067 y 5345 5084

### **CENTRO DE INVESTIGACIÓN VICTIMOLÓGICA Y DE APOYO OPERATIVO (CIVA)**

Dr. Andrade 103, Esquina Dr. Velasco, 3er piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720

Teléfonos: 5345 5058 y 5345 5050

### **CENTRO DE ATENCIÓN A RIESGOS VICTIMALES Y ADICCIONES (CARIVA)**

Dr. Rafael Lucio No. 120, Esquina Dr. Olvera, 2do piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720

Teléfonos: 5242 6141 y 5242 6136

### **CENTRO DE TERAPIA DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES (CTA)**

Enrique Pestalozzi No. 1115, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100

Teléfonos: 5200 9632 y 5200 9633