



Universidad Nacional Autónoma de México.

Escuela Nacional de Trabajo Social

**El Trabajo Social en la Atención a Víctimas
Indirectas de Homicidio.**

T E S I S

Que para obtener el título de:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Presenta:
ANEL GONZÁLEZ SANTIAGO

Director: Mtro. T. S. José Antonio Rodríguez Callejas



MÉXICO, D.F. 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MIS PADRES

MARIA JUANA SANTIAGO ANTONIA

PABLO GONZÁLEZ SÁNCHEZ

Con profundo agradecimiento

Por su lucha y entrega.

A MIS HERMANAS Y HERMANO

LILIA, MARGARITA Y JORGE

Por su apoyo incondicional y mi fortaleza

En los momentos más difíciles.

A MI PAREJA

Po tu constancia y presencia en cada

Momento de mi carrera y de mi vida

Gracias Alonso.

A MIS AMIGAS:

ANA LILIA, YARELI, MARIANA Y CARMEN.

Por su amistad, consejos y momentos que

Seguiremos pasando juntas.

AL MTRO. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ CALLEJAS

Por su valiosa ayuda para la elaboración de

Este trabajo.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

Y EN PARTICULAR A LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Fuente inagotable de sabiduría y orgullosamente

Universitaria de ésta máxima casa de estudios.

AL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO

VIOLENTO.

Por su apoyo, colaboración y otorgar las facilidades para que

Este proyecto se realizara.

Y a todas aquellas personas que directa o indirectamente contribuyeron

Al logro de una de mis metas..... Obtener el Título Profesional.

GRACIAS A TODOS

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN.

CAP. I.	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA SUBPROCURADURÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE LA PGJDF.	
1.1.	Objetivos de la PGJDF.	7
1.2.	Organización y Funcionamiento de la PGJDF.	7
1.3.	Objetivos de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.	12
1.4.	Estructura y funcionamiento de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.	12
1.5.	Sistema de auxilio a víctimas. (CAVI, CIVA, CTA, ADEVI, CARIVA, y CAPEA)	13
CAP. II.	EL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO (ADEVI).	
2.1.	Antecedentes históricos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).	17
2.2.	Objetivos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).	18
2.3.	Organización y funcionamiento del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).	18
2.4.	Marco legal en el que se inscribe la institución.	23
2.5.	Programas que atiende la institución.	29
2.6.	Problemáticas que le competen y trabaja la institución.	31
CAP. III.	FUNCIONES QUE REALIZA EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS VÍCTIMAS DE HOMICIDIO EN EL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO (ADEVI).	
3.1.	Manual de trabajo social del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento(ADEVI).	36
3.2.	Funciones específicas en la Atención a víctimas de homicidio en: Atención Inicial, Área delegacional, Hospital, SEMEFO y en el lugar de los hechos.	46
3.3.	Formatos que Utilizan en la Atención a Víctimas de Homicidio.	53

CAP. IV.	ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS PARA EL TRABAJADOR SOCIAL EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE HOMICIDIO.	
4.1.	Homicidio.	57
4.2.	Victimología.	60
4.3.	Tanatología.	71
4.4.	intervención en crisis.	79
4.5.	Estudio de caso ó atención individualizada.	86
4.6.	Derechos Humanos.	101
CAP. V.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.	
5.2.	Justificación.	107
5.3.	Planteamiento del problema.	108
5.5.	Metodología.	108
5.6.	Diseño del Instrumento.	111
5.7.	Análisis de la información.	121
5.8.	Tablas e interpretación de datos.	122
	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	135
	BIBLIOGRAFÍA.	145
	LEGISLACIÓN VIGENTE.	148
	HEMEROGRAFÍA.	150
	MESOGRAFÍA.	151
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.	153
	ANEXOS.	

Introducción

La criminalidad en México ha presentado un crecimiento importante durante los últimos años. El aumento de la delincuencia, inseguridad y delitos violentos en el país han sido de tal magnitud, que ha ocasionado un fuerte sentimiento de inseguridad entre la población, particularmente en la del Distrito Federal y en ciudades fronterizas como Ciudad Juárez y Tijuana.

Aunado a esto, otros factores como la explosión demográfica, la crisis económica y los problemas de índole educativo y cultural, dan como resultado en las personas que viven en este territorio, dificultades en torno a la seguridad, de tal forma que son colocados en situación de vulnerabilidad.

En la Ciudad de México, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) a través de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, ha puesto en marcha diferentes programas de atención a la población victimizada. El área de Trabajo Social es una parte fundamental en el Sistema de Auxilio a Víctimas, ya que las funciones que realiza son de vital importancia para la Procuraduría, pues se encarga de canalizar a las víctimas a los diferentes servicios (legal ó psicología).

El Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI) es una institución dependiente de la PGJDF, que nace en 1994 y cuyo objetivo es ofrecer atención a personas que fueron víctimas de delitos violentos. Este centro requiere de un personal altamente capacitado y especializado para cumplir su encomienda.

Trabajo Social es un área medular por las funciones que realiza, ya que las demás áreas (legal y psicológica) dependen de su trabajo. Sus actividades deben estar sustentadas en un marco teórico metodológico para proporcionar un servicio profesional, óptimo y de calidad. Si Trabajo Social, que es el primer contacto que se tiene con la víctima, no cuenta con los conocimientos,

herramientas e instrumentos adecuados para coadyuvar la transgresión que origina un delito violento, y más aún, cuando se trata de víctimas de homicidio, por ser uno de los delitos de mayor impacto social y que más daño produce en la víctima indirecta, traen como consecuencia: desconfianza y rechazo hacia la institución, así como sentimientos de angustia, humillación, miedo y temor, que se traducen en una sobre victimización mayor por el impacto y estrés que significa la pérdida de una persona.

La presente investigación surge a partir de estos razonamientos y se abre la pregunta: ¿Qué conocimientos teóricos y metodológicos tienen las y los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a víctimas indirectas de homicidio?, cuyos actores son todas aquellas personas o familiares que tuvieron relación inmediata con la víctima que ha sido privada de su vida ilegítimamente y con violencia.

El objetivo general de esta investigación es valorar los conocimientos teóricos y metodológicos que tienen las y los trabajadores sociales para realizar las funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI). El objetivo específico es investigar las funciones que realiza el personal de Trabajo Social en la atención a las víctimas indirectas de homicidio. Así mismo, se busca identificar qué elementos teóricos y metodológicos conocen y aplican las y los trabajadores sociales en la atención a las víctimas de homicidio.

Para el desarrollo de esta exploración se emplearon técnicas de investigación de tipo documental y de campo que permiten sustentar este trabajo. El instrumento que se implementó fue el cuestionario, lo que permite darle un mejor soporte. La presente investigación se enmarca dentro del tipo exploratorio, ya que prepara el terreno para nuevos estudios.

En este proyecto, no se plantea una hipótesis, porque el alcance de esta investigación es exploratorio pues servirá *“para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras.”*¹.

Esta investigación, por su temporalidad, es transversal porque el instrumento se aplicó en una sola ocasión sin dar seguimiento al encuestado y se limitó en el tiempo en que se realizó la exploración; esta fue a lo largo del año 2010. Por su amplitud, esta tesis es micro sociológica, ya que el objeto de la investigación es el trabajador social.

El aporte es exponer una serie de conocimientos teóricos y metodológicos como: victimología, homicidio, derechos humanos, tanatología, estudio de caso y contención en crisis, que permitan al trabajador social sustentar y realizar de mejor manera las funciones de atención a las víctimas indirectas de homicidio.

Este proyecto se realizó mediante una investigación en el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI) durante el 2010 que contó con el apoyo de la titular de la Subdirección de Política Victimológica, así como también de la Líder Coordinadora del Área de Trabajo Social del ADEVI.

A continuación, me permito relatar el contenido del documento que se encuentra ahora en sus manos. En el capítulo uno, se da a conocer la composición de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, sus aspectos generales, objetivos y organización. Se expone un organigrama que representa gráficamente su estructura, así como una breve descripción de cada uno de los órganos que la integran hasta llegar a la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, que es la encargada de proteger a las víctimas u

¹ Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación*, pp. 100 y 101.

ofendidos por algún delito. De dicha Subprocuraduría se desprende dos direcciones, siendo la de mayor interés para este trabajo la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, la cual tiene a su cargo los seis centros adscritos al Sistema de Auxilio a Víctimas.

En el capítulo dos, se describe puntualmente al Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI). Se da a conocer los antecedentes históricos, la organización y el funcionamiento del centro, el sustento legal en el que se inscribe, los programas que atienden, así como una descripción detallada sobre los programas que maneja el área de Trabajo Social.

En el capítulo tres, se describen las funciones que realiza el trabajador social a través del Manual de Trabajo Social del ADEVI, en éste mismo se encuentran los procedimientos y normas para llevar a cabo el proceso de apoyo social a víctimas del delito violento en el área central. En dicho documento se podrá encontrar que no existe un apartado donde se mencione, específicamente, algo relativo a la atención a víctimas indirectas de homicidio, por lo que se retoma el manual y, mediante la observación que se obtuvo en la estancia de las prácticas de especialización, se elabora un cuadro en donde se describen las funciones que el trabajador social realiza con las víctimas de homicidio. Finalmente, se mencionan los formatos que utilizan y el objetivo de éstos.

En el capítulo cuatro se da a conocer una propuesta sobre los aspectos teóricos y metodológicos que Trabajo Social puede tener, a fin de que al momento de atender a víctimas indirectas de homicidio, el servicio y trato se realicen con profesionalización (significa que ha tenido una formación y que ejerce adecuadamente la actividad que realiza habitualmente sobre esa profesión), en un marco sustentado por los conocimientos en homicidio, victimología, tanatología, intervención en crisis, atención individualizada y derechos humanos.

La adquisición de conocimientos jurídicos, (homicidio y victimología) permitirán al(a) trabajador(a) social, la posibilidad de brindar una atención más integral. Sin invadir las competencias del área legal, la tanatología sirve como herramienta para que el profesionalista de Trabajo Social comprenda el proceso de duelo por el que está pasando la víctima. De esta forma, podrá realizar una buena intervención en crisis, ya que el trabajador social es la primera instancia con la que tiene contacto la víctima.

En muchas ocasiones el/la trabajador(a) social sirve de barrera de contención de las diferentes manifestaciones de estados de ánimo con los que se presenta la víctima, la atención individualizada o estudio de caso brinda elementos y herramientas necesarias que le faciliten la atención del usuario y finalmente, los Derechos Humanos resultan una aportación adicional que todo servidor público debe conocer y que normativamente, la víctima tiene derecho a demandar en el momento de acudir a este tipo de instituciones.

En el capítulo cinco se presenta el desarrollo de la investigación de campo realizada en las instalaciones del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, con el personal del área de Trabajo Social. En dicha exploración, se explican detalladamente la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la metodología aplicada, el diseño del instrumento, así como el análisis e interpretación de datos con sus respectivas tablas de frecuencia de datos. Finalmente, las conclusiones y sugerencias consuman este trabajo.

El presente documento pone a su conocimiento lo relacionado a la atención a víctimas indirectas de homicidio en un estudio de tipo exploratorio que representa una ardua compilación de información realizada con esfuerzo y entrega y que finalmente, su servidora expone en estas páginas.

Capítulo I

Estructura y Organización de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad de la PGJDF.

La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, es un organismo dependiente del Ejecutivo Federal y conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la investigación y persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público. La misión de la PGJDF es:

Representar legalmente los intereses de los habitantes del Distrito Federal, a través de la implementación de acciones eficaces y eficientes para la Persecución del Delito y la Procuración de Justicia con respeto irrestricto a los Derechos Humanos, a efecto de fortalecer la confianza y seguridad en la convivencia de los habitantes.²

1.1. Objetivos de la PGJDF.

Los principales objetivos son:

Perseguir los delitos, proteger los intereses de la sociedad en general y de los grupos vulnerables en particular, así como aplicar medidas de política criminal y atender a víctimas u ofendidos por los delitos con el cuidado necesario para salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, el orden y la paz pública, así como abatir la inseguridad jurídica y la impunidad.³

1.2. Organización y Funcionamiento de la PGJDF.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que el Ministerio Público del Distrito Federal sea presidido por un Procurador General de Justicia, quien es titular de todo el organismo y ejerce autoridad jerárquica sobre toda la institución. Cuenta además con una Oficialía Mayor, cinco subprocuradurías que rigen el sistema, la Jefatura General de Policía Judicial, la Coordinación General de Servicios Periciales y la Visitaduría General. Someramente se describirá el funcionamiento de cada una de ellas para conocer su estructura.

² www.pgjdf.gob.mx

³ María Edith Trinidad Robles, *Propuesta de Intervención para el área de Trabajo Social a partir de la sistematización de la atención a las víctimas de delito violento de 1995 a 1997*, p. 11.

Procurador General de Justicia de Distrito Federal.

Instrumenta los mecanismos que permitan a la Procuraduría perseguir los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal, vela por la legalidad y por el respeto a los derechos de los ciudadanos en la esfera de su competencia, para asegurar a la sociedad capitalina la debida protección de su integridad física y patrimonial mediante la pronta, expedita y debida procuración e impartición de justicia.⁴

Oficialía Mayor.

Establece y dirige el proceso de administración interna de la PGJDF, a fin de suministrar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos a las unidades administrativas que conforman la Institución a efecto de que éstas cuenten con los recursos necesarios para dar debido cumplimiento a las atribuciones establecidas en las disposiciones reglamentarias. También se encarga de resguardar y administrar los bienes asegurados que las autoridades ministeriales y judiciales ponen bajo su responsabilidad. Lo anterior, con el firme propósito de que la Institución cuente siempre con los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos rectores.⁵

Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Centrales.

Coordina y dirige las actividades de las Fiscalías Centrales de Investigación que le están adscritas y lo concerniente a su organización interna; propone procedimientos administrativos y normas de coordinación y operación que optimicen el desarrollo de las funciones en su labor de investigación y persecución de los delitos de su competencia, así como la observación necesaria para que se cumplan con las atribuciones conferidas.⁶

Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas.

“Planea, organiza, dirige y evalúa la investigación y persecución de los delitos de su competencia a través de las Fiscalías Desconcentradas de Investigación, ubicadas en las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal, con sus respectivas agencias y unidades investigadoras del Ministerio Público localizadas en las 71 Coordinaciones Territoriales; asimismo, tiene a su cargo a la Fiscalía Especializada en Delitos Ambientales y Protección Urbana así como la Fiscalía de Coordinación de Agencias de Atención Especializada, entre las que se encuentran las de Atención a Turistas y a Personas Indígenas”.⁷

⁴ www.pgjdf.gob.mx, op.cit.

⁵ Idem.

⁶ Idem.

⁷ Idem.

Subprocuraduría de Procesos.

Tienen las funciones que se establecen en los artículos 50 al 56 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia para el Distrito Federal, mismas que se pueden sintetizar primordialmente en tres aspectos:

1. Coordinar a las fiscalías, agencias y unidades de procesos adscritas a juzgados en el Distrito Federal para:
2. Coordinar las unidades, agencias y fiscalías de procesos para que soliciten en su caso la orden de aprehensión o comparecencia respectiva.
3. Supervisar que los procesos se sigan con toda regularidad y en su caso se interpongan los recursos legales que procedan, así como remitir para su ejecución a la unidad administrativa correspondiente las órdenes de aprehensión, reaprehensión, comparecencia, presentación, cateo y demás mandamientos que ordene la autoridad judicial, así como establecer su funcionamiento.⁸

Subprocuraduría Jurídica y de Derechos Humanos.

Tiene como objetivos:

Modernizar y mantener actualizada la normatividad para el buen desarrollo de las tareas encomendadas a la Procuraduría; participar en el diseño de la política pública a seguir en el combate y prevención de la delincuencia y la debida procuración de justicia en el Distrito Federal; establecer y operar un sistema de orientación y vigilancia técnico-jurídica de las funciones desarrolladas por los servidores públicos; atender, dar respuesta y seguimiento a las recomendaciones que en materia de Derechos Humanos reciba la Institución por parte de las instituciones representativas; así mismo, atender las demandas de interés individual y social en general en los juicios del orden civil en que el Ministerio Público actúa como representante social y, establecer el desarrollo y operación de mecanismos de concertación entre la Procuraduría y otras dependencias homólogas, así como con otras instancias de seguridad pública, para el combate y prevención de la delincuencia.⁹

Subprocuraduría de Atención a Víctimas y Atención a la Comunidad.

Determina y establece las acciones y mecanismos para proporcionar la orientación y asesoría jurídica, psicológica o social a las víctimas de delitos respecto a las denuncias y querellas, así como para coadyuvar de manera eficaz con el Ministerio Público en la integración de las averiguaciones previas y durante los procesos penales.¹⁰

⁸ Idem.

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

Jefatura General de Policía Judicial.

Es un cuerpo de servicio público de naturaleza civil, que depende de PGJDF y sustenta su actuación en el marco jurídico establecido; en el respeto y protección de las garantías individuales y en el de los derechos humanos.

Funciones:

Cuando se comete un delito y el denunciante se presenta ante el Ministerio Público da inicio a la Averiguación previa, expediente en el cual se dan inicio a las prácticas necesarias para la debida integración y perfeccionamiento de la indagatoria, se ordena a la Policía Judicial iniciar con la investigación de los hechos delictivos, de lo cual se derivarán una serie de diligencias tales como las citaciones, notificaciones, detenciones y presentaciones que cumple el Agente de la Policía Judicial. A la vez, la Jefatura General ejecuta las órdenes de aprehensión, los cateos y otros mandamientos que emiten los órganos jurisdiccionales.

Clasifica y analiza la información recabada para presentar los resultados de la indagatoria o investigación llevada a cabo a través de informes que entrega al Agente del Ministerio Público que solicita la intervención.¹¹

Coordinación General de Servicios Periciales.

Auxilia al MP y otras autoridades competentes en el esclarecimiento de los hechos presuntamente delictivos del orden común mediante la realización de peritajes y estudios especializados en alguna ciencia, técnica, disciplina o arte. Aprovecha para ello, el uso de las modernas herramientas tecnológicas para lograr resultados confiables que sirvan de base al MP en las investigaciones y determinación de la averiguación previa.¹²

Visitaduría General.

Órgano de control interno de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, encargado de supervisar las actuaciones de los Ministerios Públicos, Oficiales Secretarios, Policías Judiciales, Peritos, etc. Dicha actividad se lleva a cabo con la atención de las quejas que presenta la ciudadanía, con visitas programadas que diariamente realiza en las distintas agencias y fiscalías de la institución (agencias con y sin detenido), en las que inspecciona la existencia o no, de irregularidades en el manejo de los expedientes a cargo del Ministerio Público y la atención que brinda al público.¹³

En el siguiente organigrama se muestra como está estructurada la PGJDF.
(Cuadro.01)

¹¹Idem.

¹² Idem.

¹³ Idem.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA PGJDF

1.3. Objetivos de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

Brindar atención integral y multidisciplinaria a las personas cuyos derechos fundamentales hayan sido violentados y vincular los servicios institucionales a la población en general con un enfoque de Derechos Humanos, protección integral a la infancia y perspectiva de género, para lograr el acceso oportuno y expedito a la justicia.¹⁴

1.4. Estructura y funcionamiento de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

La Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad es el órgano que protege a la víctima u ofendido por algún delito, de ella se desprenden dos Direcciones: la primera atiende a todas aquellas personas civiles que requieren de algún servicio de la Procuraduría y la segunda a todas aquellas personas víctimas que han sufrido algún delito del fuero común. La primera de estas direcciones es la:

Dirección General de Servicios a la Comunidad.

Tiene como objetivo:

Proporcionar orientación y asesoría a la ciudadanía sobre los servicios que brinda la Procuraduría; desarrolla y aplica las políticas, programas, proyectos y acciones en materia de servicios a la comunidad y participación social, a través de la vinculación con grupos de la sociedad civil organizada e instituciones de carácter público y privado.¹⁵

A su vez, dicha Dirección tiene a su cargo tres Direcciones que a continuación se detallan:

- 1) Dirección de Unidades Desconcentradas y Orientación a Barandilla: desarrolla integralmente el Sistema de Servicio Social de Pasantes con el propósito de elevar la calidad de los servicios que brinda la institución, así como los recepcionistas adscritos a los módulos de Información.

¹⁴ Procuraduría General de Justicia del DF. *Boletín Mensual Informativo*, p. 6.

¹⁵ *Ibid.*, p.7.

- 2) Dirección de Participación Social: establece vínculos de coordinación entre la Procuraduría y los sectores público, social y privado de la Ciudad de México, para que a través de ello, se den a conocer los servicios que brinda la Institución y su ámbito de competencia.
- 3) Dirección de Orientación y Atención a Peticiones e Inconformidades: Cumple con la recepción y atención de peticiones e inconformidades, así como la captación de casos de impacto social y observa que éstos sean resueltos correcta y oportunamente con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad.

La segunda Dirección a cargo de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad es la siguiente.

Dirección General de Atención a Víctimas del Delito.

Coordina las acciones de apoyo legal, atención médica, psicológica y social, a través del Sistema de Auxilio a las Víctimas y ofendidos por la comisión de hechos delictivos relacionados con las personas extraviadas y ausentes, violencia intrafamiliar, delitos sexuales y violentos, así como la atención a las adicciones y riesgos victímales con el propósito de coadyuvar en la reparación del daño moral y material de las personas que sea víctimas de algún delito.¹⁶

Esta Dirección tiene a su cargo los seis centros adscritos al Sistema de Auxilio a Víctimas.

1.5. Sistema de Auxilio a Víctimas. (ADEVI, CAVI, CAPEA, CARIVA, CTA Y CIVA.)

En 1994 se conjunta el Sistema de Auxilio a Víctimas de la PGJDF, que es una serie de mecanismos basados en el servicio y en el profesionalismo, tendientes a agilizar la prestación de dichos servicios en una forma integral, bajo un mismo espacio físico y de una manera debida y respetuosa e incrementar la confianza del demandante, además de desarrollar políticas encaminadas a garantizar a las

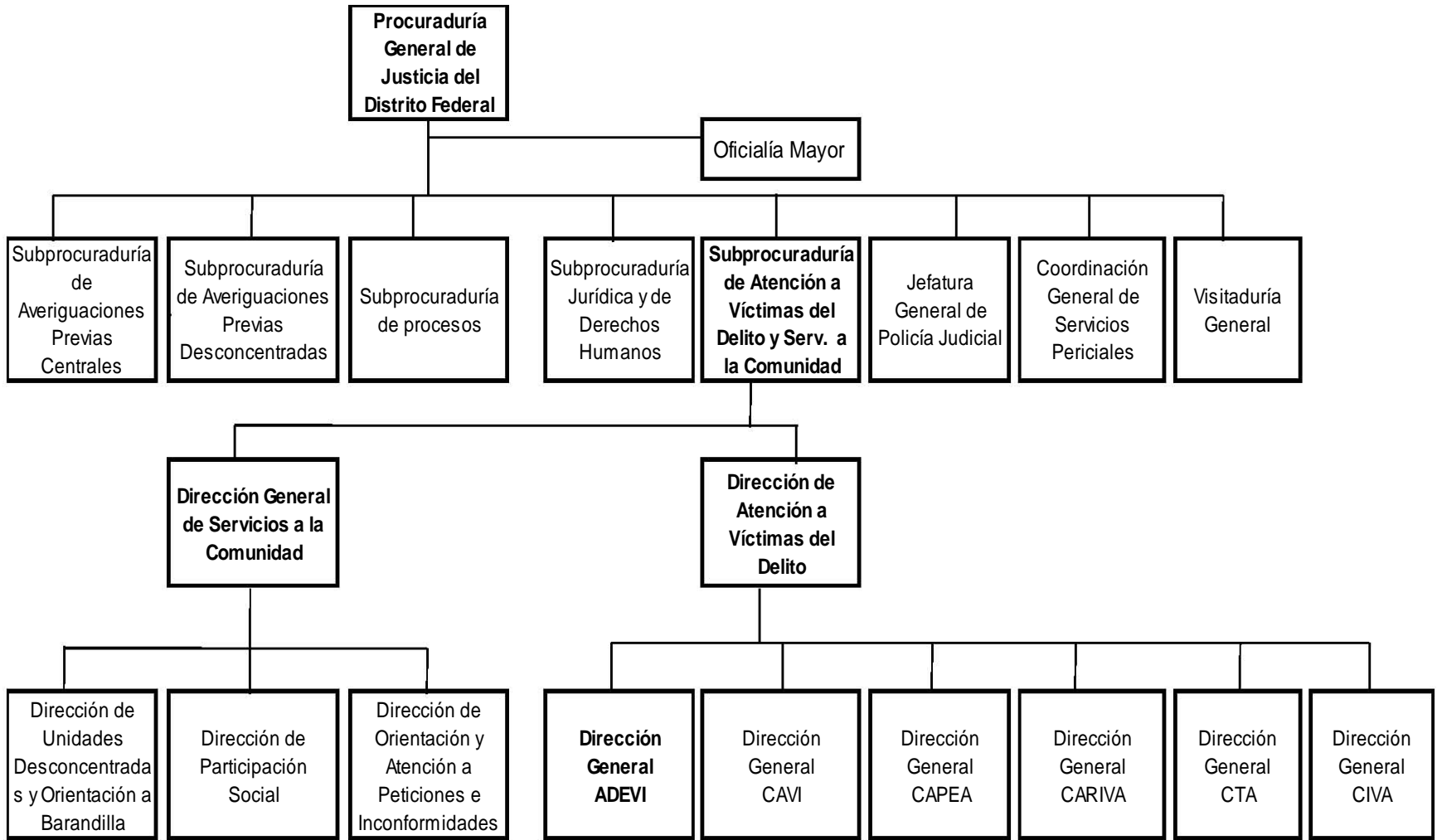
¹⁶ www.pgjdf.gob.mx.

víctimas de algún delito una atención integral tanto en forma directa, como a través de su canalización a los diversos centros que tienen por objeto brindar asistencia médica, psicológica, legal y social en cada una de las unidades especializadas para la atención, con mecanismos que garanticen los servicios a las víctimas del delito.

Para ello se estableció una política de reordenamiento programático sobre la base de las cargas de trabajo y naturaleza de los servicios que se proporcionan a las víctimas. *“De esta manera, surgen 54 programas de trabajo para los seis centros que integran el Sistema de Auxilio a Víctimas”*¹⁷, que son los siguientes: Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI), Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA), Centro de Atención a Riesgos Victímales y Adicciones (CARIVA), Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA) y el Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA).

En el siguiente esquema se puede observar cómo se encuentra estructurada la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad. (Cuadro.02)

¹⁷ José Antonio Rodríguez Callejas, *Práctica Institucional*, grupo 2863, p. 91



(Cuadro.02)

Capítulo II

El Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI)

2.1. Antecedentes históricos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).

En 1989 se creó la Dirección de Atención a Víctimas con tres subdirecciones: Apoyo Legal, Apoyo Social e Investigación Victimológica, posteriormente esta última desaparece. En 1992 la Subdirección de Apoyo Legal se transforma en la Dirección de Conciliación y Amigable Composición, encargada de la reparación de daño. En 1994 se transforma en Dirección del Ministerio Público Conciliador. En ese mismo año, la Dirección de Atención a Víctimas pasó a ser la Unidad Especializada de Atención y Orientación Legal a Víctimas del Delito. En marzo de 1995 surge el Centro de Apoyo Socio jurídico a Víctimas del Delito Violento que engloba a la anterior unidad.¹⁸

En el periodo que va de 1995 al año 2000, el programa de Procuración de Justicia para el Distrito Federal elaborado por el procurador José Antonio González Fernández, resume la nueva visión de la procuración de justicia en la capital del país bajo líneas estratégicas de legalidad, profesionalización, especialización y modernización;

Se establecen políticas para atender oportunamente la demanda ciudadana, por una parte, creando unidades especializadas del Ministerio Público que agilicen la investigación y persecución de los delitos, y por otra parte, se instrumentan directrices para brindar apoyo integral a las víctimas de delitos y sus familiares así como a la población más vulnerable como son las niñas y los niños, los ancianos y las personas con discapacidad¹⁹

En la administración del Licenciado José Antonio González Fernández se transforman las estructuras administrativas y sustantivas de la Procuraduría en el reglamento de marzo de 1995, en la Ley Orgánica de abril de 1996 y su reglamento de julio de ese mismo año, al crearse la Dirección General de Atención a Víctimas, que se integra a los centros especializados existentes a la fecha: Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA), Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA), Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).

¹⁸ José Antonio Rodríguez Callejas, supervisor, *Práctica Institucional, grupo 2863*, p. 106.

¹⁹ Procuraduría General de Justicia del DF, *El Ministerio Público en el Distrito Federal*, p. 206.

2.2. Objetivos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).

Su objetivo general es:

Brindar a las víctimas de delito violento servicios especializados en materia jurídica, psicológica y social, así como a sus familiares; además de realizar acciones conducentes a la obtención en algunos casos de la reparación del daño material causado, incluyendo el pago de los tratamientos psicoterapéuticos y curativos, que como consecuencia del delito sean necesarios para la recuperación de la salud de la víctima y el resarcimiento de los perjuicios ocasionados.²⁰

Objetivos específicos:

- Auxiliar en forma puntual y eficaz a las víctimas del delito violento.
- Brindar el apoyo social, jurídico y psicológico que refuercen acciones para la obtención de la reparación del daño material y moral causados.
- Sensibilizar e inducir a servidores públicos sobre el respeto de los derechos de las víctimas.
- Realizar todo tipo de acciones encaminadas a brindar un servicio integral y especializado a las víctimas de delito.
- Apoyar con el pago de gastos funerarios, prótesis, medicamentos y transportación.²¹

2.3. Organización y funcionamiento del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).

El ADEVI cuenta con dos subdirecciones y cuatro áreas con sus respectivos coordinadores que sistematizan la atención a las víctimas del delito violento que a continuación se describen:

Subdirección de Atención Jurídica a Víctimas del Delito Violento.

Coordina y supervisa a las áreas de asesoría y seguimiento jurídico ante unidades desconcentradas y centrales del Ministerio Público a las víctimas que lo requieran, al realizar acciones encaminadas a obtener la reparación del daño hasta la determinación de la averiguación previa, esta subdirección se divide en dos coordinaciones:

²⁰ José Antonio Rodríguez Callejas, supervisor, *Práctica Institucional*, grupo 2863, p. 23.

²¹ *Ibid.*, p. 24

1. Líder coordinador de proyecto de Atención Jurídica: su objetivo es

Brindar a las víctimas de delito violento asesoría sobre sus derechos y alternativas legales; gestionar acciones y diligencias jurídicas a favor de las víctimas ante las unidades investigadoras del Ministerio Público con el fin de que se aporten elementos para la acreditación del daño material y/o moral y la obtención de la reparación.²²

2. Líder coordinador de proyecto de Seguimiento Jurídico:

Brinda a las víctimas de delito violento asesoría sobre sus derechos y alternativas legales, gestionan acciones y diligencias jurídicas a favor de las víctimas ante los Juzgados de Paz Penal y Penales con el fin de que se aporten elementos para la acreditación del daño material y/o moral mediante las células del Ministerio Público que existen en el Centro a través de la realización de intervenciones jurídicas que permitan la obtención de la reparación del Daño Material y/o Moral causado.²³

Subdirección de Política Victimológica.

Se encarga de coordinar y supervisar al Líder Coordinador de Apoyo Social y Atención Psicosocial. El personal profesional adscrito a esta subdirección lo integran trabajadores sociales y psicólogos, los cuales se encargan de proporcionar atención social y psicológica a las víctimas del delito violento. A continuación se describe cada una de estas coordinaciones a su cargo:

1.- Líder coordinador de Apoyo Social:

Supervisa que las y los trabajadores sociales de atención inicial y zona delegacional “orienten y apoyen a toda aquella persona que resulte afectada por la comisión de delitos violentos mediante rastreo y monitoreo. También tramitan servicios funerarios, de transportación, sociales y asistenciales mediante el apoyo institucional y el fondo económico de apoyo a víctimas con que cuenta el ADEVI”.²⁴

²² PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVI*, secc. XI, p. 1.

²³ *Ibid.*, Secc. XII, p. 1.

²⁴ *Ibid.*, Secc. V, p. 1.

a) *Atención Inicial*: atiende y canaliza a todas aquellas personas que acuden al centro ya sea por iniciativa propia o invitación (vía telefónica, telegrama ó visita domiciliaria). Les realizan una entrevista, identifican con ello la necesidad de la víctima y si el tipo del delito por el cual asiste es de su competencia identifican y canalizan el servicio que la víctima requiere ya sea psicológico, jurídico o ambos.

- b) *Zona delegacional*: en esta área se subdivide la carga de trabajo por zonas: norte (Azcapotzalco y Gustavo A. Madero), sur (Coyoacán, Tlalpan y Xochimilco), centro (Benito Juárez, Iztacalco y Venustiano Carranza), poniente (Miguel Hidalgo, Álvaro Obregón, Magdalena Contreras), oriente (Iztapalapa, Tlahuac, Milpa Alta) y centro histórico (Cuauhtemoc y fiscalías especiales), en esta área se concentra la mayor carga de trabajo ya que realizan múltiples funciones que van desde las reconquistas, visitas a hospital, visitas domiciliarias, visitas al Servicio Médico Forense SEMEFO, así como la atención oportuna en casos junto con el grupo interdisciplinario en asuntos relevantes en donde haya una situación de alto impacto social ya sea de manera individual ó grupal.²⁵

De esta coordinación se detallará ampliamente en el siguiente capítulo para dar a conocer lo que realiza cada una de ellas.

2.- *Líder coordinador de Atención Psicosocial*: en esta área el servicio se divide en tres tipos:

- a) *Atención Psicológica a víctimas de delito violento*: su objetivo

Proporcionar psicoterapia a víctimas de delito violento para el adecuado manejo de síntomas asociados al diagnóstico de estrés postraumático generados por la violencia de tales hechos delictivos, así como valorar el impacto del ilícito en la vida del sujeto, a efecto de restablecer su estado psicoemocional; del mismo modo, se otorga atención a víctimas indirectas de delito violento (homicidio, secuestro), que como consecuencia del acontecimiento se encuentran en proceso de duelo;

²⁵José Antonio Rodríguez Callejas, supervisor, *Práctica Institucional, grupo 2863*, p. 109.

también se brinda atención a personas que hayan cometido intento de suicidio y a sus familiares. Todo lo anterior, con la garantía de alcanzar un óptimo nivel y calidad de excelencia en su atención psicoterapéutica.²⁶

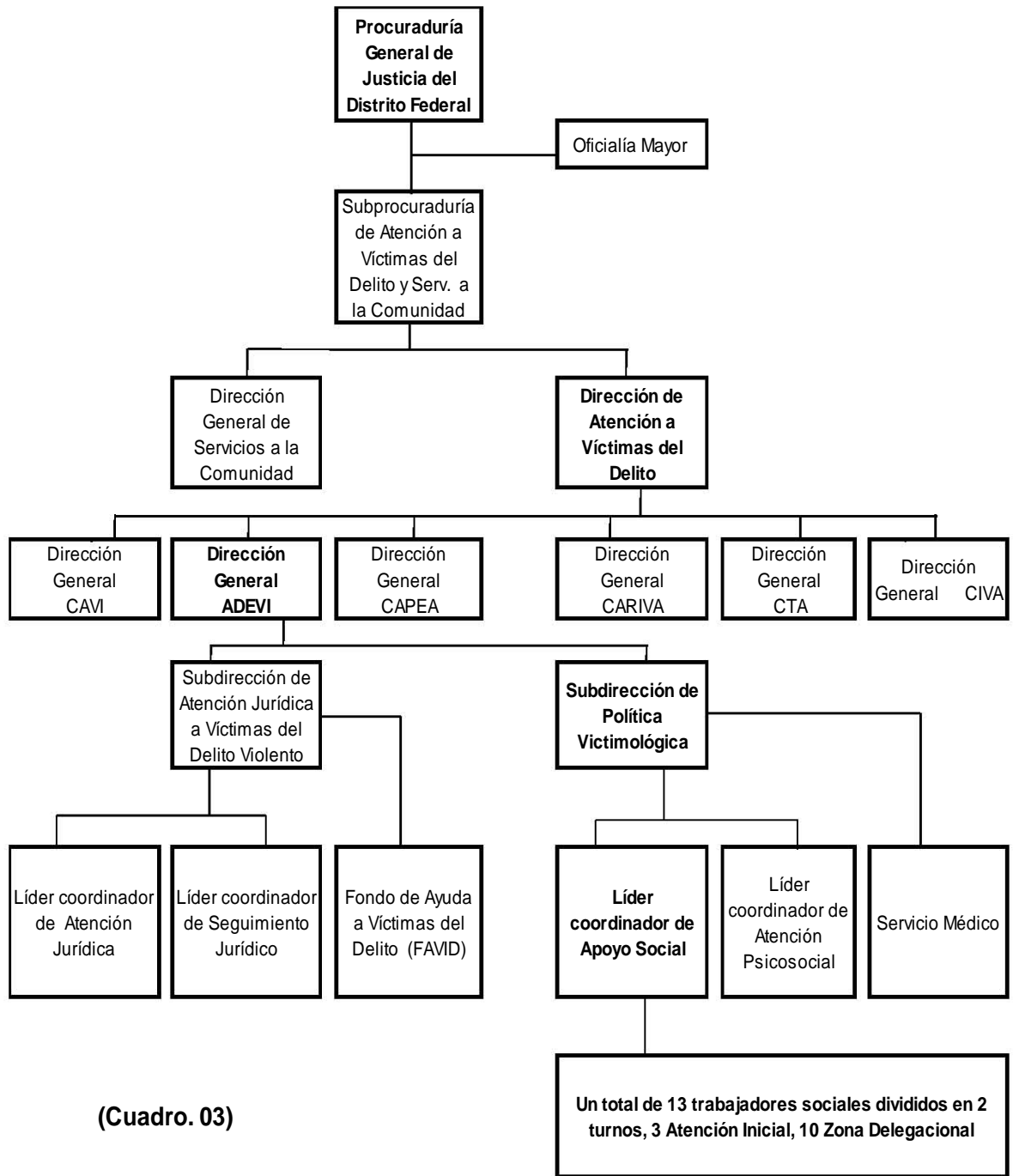
- b) Valoración Psicológica a Víctimas del Delito Violento: su objetivo
Realizar las Valoraciones Psicológicas solicitadas por la autoridad ministerial para determinar la afectación de la víctima por el evento violento sufrido para facilitar la comprobación del daño moral y su reparación.²⁷
- c) Dictámenes en Psicología a Víctimas de Delito Violento: su objetivo
Realizar los dictámenes en psicología solicitados por el Ministerio Público o Autoridad Judicial por medio de los peritos en psicología para determinar la afectación de la víctima por el evento violento sufrido y facilitar la comprobación del daño moral y la reparación del mismo.²⁸

En el siguiente esquema (cuadro 03) se muestra el organigrama del ADEVI

²⁶ PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVI*, secc. VIII, p. 1.

²⁷ *Ibid.*, Secc. IX, p. 1.

²⁸ *Ibid.*, Secc. X, p. 1.



2.4. Marco legal en el que se inscribe la institución.

El marco legal es de vital importancia, ya que en él se encuentran las bases legales del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI). Según el orden jurídico éstas son: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 20, los Instrumentos Internacionales, los Códigos, Leyes y Reglamentos. Todos estos instrumentos legales respaldan el cumplimiento de las obligaciones para con la víctima y se describen a continuación cada una de ellas en el orden antes mencionado.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.²⁹

Artículo 20, último párrafo. En todo proceso penal, la víctima u ofendido por algún delito tendrá derecho a recibir asesoría jurídica, a que se les satisfaga la reparación del daño cuando proceda, a coadyuvar con el Ministerio Público, a que se le presente atención médica de urgencia cuando la requiera y los demás que señalen las leyes.

Apartado B. De la víctima o del ofendido: En todo proceso de orden penal, la víctima o el ofendido, tendrán las siguientes garantías:

- I. Recibir asesoría jurídica.
- II. Coadyuvar con el Ministerio Público.
- III. Recibir desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia.
- IV. Reparación del daño.
- V. Cuando la víctima o el ofendido sean menores de edad, no estarán obligados a carearse con el inculpado cuando se trate de los delitos de violación o secuestro. En estos casos, se llevarán a cabo declaraciones en las condiciones que establezca la ley
- VI. Garantizar su seguridad y restitución de sus derechos.
- VII. Impugnar ante autoridad judicial omisiones del Ministerio Público.

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder de la ONU. Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985³⁰

Acceso a la justicia:

- Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad.
- Acceso a los mecanismos de justicia.
- Pronta reparación del daño.
- Justicia expedita, poco costosa y accesible.
- Informar a las víctimas sobre sus derechos.

²⁹ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, pp. 18 y 19.

³⁰ Mario Álvarez Ledesma, *Derechos Humanos y Víctimas del Delito*, Tomo I, pp. 102-104.

- Informar constantemente sobre el proceso.
- Considerando sus opiniones sin perjuicio del acusado.
- Minimizar molestias, considerando su intimidad y garantizando su seguridad.
- Asistencia apropiada.

Resarcimiento:

- Los delincuentes o terceros responsables resarcirán equitativamente cuando proceda a las víctimas, familiares o personas a su cargo, comprendiendo:
 - Devolución de los bienes.
 - Pago por los daños o pérdidas sufridas.
 - Reembolso de los gastos realizados por la victimización.
 - Prestación de servicios y restitución de derechos.

Indemnización:

- Los Estados procurarán indemnizar financieramente:
 - A las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos graves.
 - A la familia, en particular a las personas a cargo de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.

Asistencia:

- Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios o autóctonos.
- Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.
- Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y de otras áreas, capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.
- Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos.

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.³¹

CAPÍTULO I BIS

De las Víctimas o los ofendidos por algún delito

Artículo 9o.- Las víctimas o los ofendidos por la comisión de un delito tendrán derecho, en la averiguación previa o en el proceso, según corresponda:

- A que el Ministerio Público y sus auxiliares presten los servicios con legalidad, profesionalismo, eficiencia, honradez, lealtad, imparcialidad y diligencia.
- A que los servidores públicos los traten con respeto y dignidad.
- A que se le procure justicia pronta y expedita, gratuita e imparcial.

³¹Agenda Penal del Distrito Federal, *Código de Procedimientos Penales*, pp. 3-6.

- A recibir asesoría jurídica por parte de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y en su caso servicio de intérpretes o traductores.
- A ratificar su denuncia o querrela.
- A contar con facilidades para identificar al probable responsable.
- A recibir gratuitamente copia simple de su denuncia o copia certificada.
- A coadyuvar con el Ministerio Público.
- A comprobar ante el Ministerio Público el daño y su reparación.
- Acceso al expediente.
- A recibir atención médica de urgencia cuando lo requiera.
- A no ser identificado por el Presunto Responsable durante las diligencias.
- A recibir reparación del daño.
- A recibir orientación psicológica en los casos necesarios.
- A quejarse en caso de que la autoridad violentara sus derechos.
- En caso de que deseen otorgar el perdón, a ser informadas claramente del significado y la trascendencia jurídica de este acto.

Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.³²

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO I, Disposiciones Generales

Artículo 1.- Las disposiciones de esta Ley son de orden público e interés social, de aplicación y observancia general en el Distrito Federal. Tiene por objeto garantizar a la víctima u ofendido del delito el goce y ejercicio de los derechos y las medidas de atención y apoyo que les confiere esta Ley.

Artículo 3.- La Procuraduría será la autoridad responsable.

Artículo 5.- La Subprocuraduría procurará, coordinará y vigilará que se proporcionen los servicios.

CAPÍTULO II

De la víctima y del ofendido del delito

Artículo 7.- Se entiende por víctima a la persona que haya sufrido daño, como consecuencia de acciones u omisiones realizadas en su contra, tipificadas como delito y sancionadas por la legislación penal.

Artículo 8.- Se entiende por ofendido al titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro que asume la condición de sujeto pasivo del delito.

Artículo 10.- Se entiende por daño las lesiones físicas o mentales o la pérdida patrimonial de cualquier naturaleza, consecuencia de un delito.

TÍTULO SEGUNDO

CAPÍTULO I, De los derechos de las víctimas y de las obligaciones de las autoridades.

Artículo 11.- Las víctimas o los ofendidos por la comisión de un delito tendrán derecho, en cualquier etapa del procedimiento, según corresponda:

- A ser enterados oportunamente de los derechos que en su favor establece la Constitución.

³² http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/legislacion/ley_1.pdf

- A que el Ministerio Público y sus auxiliares les presten los servicios que constitucionalmente tienen encomendados con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia y con la máxima diligencia.
- A que los servidores públicos los traten con la atención y respeto debido a su dignidad humana.
- A que se les procure justicia de manera pronta, gratuita e imparcial respecto de sus denuncias o querellas y se practiquen todas las diligencias necesarias para poder integrar la averiguación previa.
- A recibir asesoría jurídica gratuita por parte de la Subprocuraduría.
- A contar con todas las facilidades para identificar al probable responsable.
- A que se les preste atención médica y psicológica de urgencia cuando la requieran.
- A que el Ministerio Público solicite debidamente la reparación del daño y a que se les satisfaga cuando ésta proceda.
- A recibir auxilio psicológico en los casos necesarios.
- A la no discriminación.
- A ser asistidos en las diligencias que se practiquen.
- A solicitar el desahogo de las diligencias.
- A solicitar las medidas y providencias para proteger su vida, integridad física y moral, bienes, posesiones o derechos, incluidos los de familiares directos.
- A ser notificados de todas las resoluciones apelables.

Artículo 13.- La Procuraduría proporcionará a las víctimas y a los ofendidos de delitos los siguientes servicios:

- I. Asesoría Jurídica gratuita, pronta, completa e imparcial
- II. Atención médica y psicológica de urgencia
- III. Solicitar la reparación del daño, en los casos que ésta proceda.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.³³

Artículo 11.-Las atribuciones en materia de atención a las víctimas o los ofendidos por el Delito, comprenden:

- I. Proporcionar orientación y asesoría legal, así como propiciar su eficaz coadyuvancia en los procesos penales.
- II. Promover que se garantice y haga efectiva la reparación de los daños y Perjuicios.
- III. Concertar acciones con instituciones de asistencia médica y social, públicas y privadas, para los efectos del último párrafo del artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y,
- IV. Otorgar, en coordinación con otras instituciones competentes, la atención que se requiera.

³³ www.pgjdf.gob.mx

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.³⁴

CAPITULO IX

De las Atribuciones de la Subprocuraduría, Direcciones Generales y Direcciones de Área de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

Artículo 64.- La Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad tendrá bajo su supervisión a la Dirección General de Servicios a la Comunidad, así como a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, que ejercerá el Subprocurador por sí o a través de los servidores públicos que le estén adscritos.

Artículo 66. Al frente de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito habrá un Director General, quien ejercerá por sí o a través de los servidores públicos que le estén adscritos, las atribuciones siguientes:

- 1) Establecer en el ámbito de su competencia lineamientos para auxiliar a las víctimas de delito, así como a sus familiares, encauzándolas a las instituciones especializadas para su atención.
- 2) Establecer criterios para brindar apoyo jurídico, psicológico y social a las víctimas de delito y sus familiares.
- 3) Promover acciones de apoyo y coordinación ante organismos públicos y privados especializados a favor de las víctimas u ofendidos por el delito.
- 4) Planificar, programar, coordinar, vigilar y evaluar, en el ámbito de su competencia, las acciones de las unidades dedicadas al apoyo a personas extraviadas y ausentes, a la terapia de apoyo a víctimas de delitos sexuales y a la atención a víctimas de delito violento, los cuales se regirán por los acuerdos que emita el Procurador.
- 5) Coordinarse con las áreas competentes de la Procuraduría para promover que se garantice y se haga efectiva la reparación de los daños y perjuicios a las víctimas u ofendidos por el delito.

³⁴ Idem.

Reglamento de la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal.³⁵

CAPITULO I

Disposiciones Generales.

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos para garantizar a la víctima u ofendido del delito, el goce y ejercicio de los derechos, así como las medidas de atención y apoyo que les confiere la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal y demás ordenamientos legales aplicables, por lo que sus disposiciones son de orden público e interés social, de aplicación y observancia obligatoria en el Distrito Federal.

CAPITULO II

Del Sistema de Auxilio a Víctimas y de su Atención.

Artículo 3. La atención que se proporcione a la víctima u ofendido del delito será integral, con base en el tipo de victimización que sufra e impacto del delito; tendrá como prioridad disminuir los efectos del delito, y se evitará la sobre victimización institucional.

Artículo 4. Para efectos de los servicios victimológicos se observarán los siguientes lineamientos:

- I.- La atención victimológica se proporcionará con base en un modelo psico-jurídico y social de acuerdo al tipo de victimización, especialmente para los delitos de alto impacto social como el secuestro, el homicidio, la violación, el abuso sexual, la violencia familiar y la discriminación;
- II.- Buscará evitar la externación del impacto del delito y la ampliación de los diversos síndromes, para lo cual se atenderá tanto a víctimas directas e indirectas como a ofendidos del delito y;
- III.- Fomentará la restitución de los derechos de la víctima de manera prioritaria y de ser posible inmediata.

Artículo 5. La atención psicológica, jurídica y social a la víctima u ofendido, será proporcionada por la Procuraduría a través de la Subprocuraduría. Los diversos centros especializados que integran el Sistema proporcionarán atención a las víctimas de delitos sexuales, violencia familiar, delitos violentos, delitos no violentos y de discriminación, entre otros.

Artículo 6. El Sistema comprenderá:

- I.- La asistencia jurídica gratuita a la víctima u ofendido durante la averiguación previa y el proceso penal;
- II.- La orientación a la víctima u ofendido sobre las diligencias ministeriales, que podrá solicitar para la debida integración de la averiguación previa;

³⁵ http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/legislacion/ley_1.pdf

- III.- La gestión de los apoyos sociales y médicos que pudiesen requerirse;
- IV.- La designación del representante legal del coadyuvante.
- V.- El establecimiento de programas de disminución de riesgos victimales, en los casos de menores o grupos vulnerables.

CAPITULO III

De la Asistencia Jurídica a la Víctima del Delito u Ofendido.

Artículo 13. Corresponde a la Subprocuraduría a través del Sistema, proporcionar asesoría y asistencia jurídica gratuita a la víctima u ofendido durante la averiguación previa y el proceso penal.

2.5. Programas que atiende la institución

El ADEVI proporciona atención integral a las víctimas de delito violento y según la problemática, necesidades y expectativas de los interesados, surgen programas encaminados a atenderlos. Para esto, se dividen en áreas de atención a la víctima, a continuación se detallan las acciones que realiza Trabajo Social y muy brevemente, atención psicológica y asesoría legal.

Trabajo Social.

Programa de Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.³⁶

El objetivo es detectar y orientar aquellas personas que resulten afectadas por la comisión de delitos violentos que se reporten en las diferentes delegaciones políticas y de la P.G.J.D.F. mediante rastreo y monitoreo de los trabajadores sociales victimales adscritos al Centro de Atención Sociojurídica a Víctimas de Delito Violento.

El trabajador social efectúa las siguientes acciones para dar cumplimiento con el objetivo del programa por medio de:

- ✓ Atención a víctimas directas e indirectas en el Centro.
- ✓ Atención a víctimas derivadas de las Coordinaciones Territoriales del M.P.
- ✓ Atención a víctimas derivadas de otras instituciones.
- ✓ Atención a víctimas Indirectas detectadas por casos de homicidio en SEMEFO.
- ✓ Atención a víctimas por los medios de comunicación.

³⁶ PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVI*, secc. XIII, pp. 33 y 34.

- ✓ Recepción de Casos.
- ✓ Visitas a SEMEFO.
- ✓ Visitas Hospitalarias.
- ✓ Visitas Domiciliarias.
- ✓ Visitas a Agencias del M.P.
- ✓ Seguimientos.
- ✓ Telegramas.
- ✓ Incompetencias
- ✓ Búsqueda de expedientes.
- ✓ Canalizaciones Internas y Externas.

Gestoría de Servicios a favor de la Víctima.³⁷

Tramita todos aquellos servicios necesarios para obtener servicios funerarios, transportación de las víctimas, alojamientos en albergues u hoteles de ser necesario, mediante el apoyo institucional y el fondo económico de apoyo a víctimas con que cuenta el ADEVI.

Las siguientes acciones que realiza el trabajador social para el cumplimiento del programa es:

- ✓ Gestionar la obtención de funerales gratuitos y/o a bajo costo, mediante el oficio correspondiente.
- ✓ Obtener pases de transporte, con descuento o gratuitos, mediante gestión previa para el traslado de víctimas de robo a su lugar de origen.
- ✓ Gestionar la obtención de donaciones o compra de medicamentos y/o material quirúrgico.
- ✓ Gestionar la obtención de algún apoyo ante la Beneficencia Pública con el oficio correspondiente.

Área Psicológica

Atención victimal del estrés postraumático

Proporciona psicoterapia a víctimas del delito violento para el adecuado manejo del estrés postraumático y su sintomatología generada por la violencia de tales hechos delictivos y valorar el impacto del ilícito en la vida del sujeto, a efecto de restablecer su estado psicoemocional.³⁸

Prevención y atención a víctimas directas e indirectas del suicidio

- Coordinar la atención psicoterapéutica a personas que cometieron intento de suicidio y a los familiares, con el conocimiento de las características de la población suicida.

³⁷ Ibid., secc. XIII, p. 37.

³⁸ José Antonio Rodríguez Callejas, supervisor, *Práctica Institucional, grupo 2863*, p. 26.

- Planear y supervisar el apoyo psicológico a familiares de personas que se suicidan.³⁹

Área Jurídica

Asesoría jurídica a víctimas del delito violento

Coordinar y supervisar que se proporcione la información jurídica sobre la integración de la averiguación previa y el proceso penal con miras a la consecución de elementos probatorios que logren la obtención anticipada de la reparación del daño.⁴⁰

Seguimiento para la indemnización del daño material y moral

Supervisar el seguimiento jurídico a las víctimas directas e indirectas de los ilícitos violentos mediante las dos células del Ministerio Público de reparación del daño que existen en el centro para la búsqueda de la indemnización del daño material y moral.⁴¹

2.6 Problemáticas que le competen y trabaja la institución

En el Sistema de Auxilio a Víctimas a cada centro le corresponde atender alguna problemática en particular y algunos tipos de delitos, en el caso del ADEVI, se deben atender a todas aquellas personas que han sido víctimas de algún “evento violento” ocurrido en el área territorial del Distrito Federal.

Se entiende por “**evento violento**”, aquel hecho que en forma inesperada altera a las personas, provocando en éstas estados emocionales de crisis que los lleva a una desestructuración emocional y cognitiva de sus características de personalidad anteriores al evento, lo que se refleja en su actuar cotidiano, por el delito que sufrió directa o indirectamente.⁴²

Esta atención se proporciona a las víctimas (hombre o mujer de cualquier edad) que hayan sufrido algún evento violento, en el siguiente cuadro se muestra las competencias que le corresponde atender al ADEVI.

³⁹ Ibid., p. 31.

⁴⁰ Ibid., p. 27.

⁴¹ Ibid., p. 29.

⁴² PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVI*, secc. IV, p. 1.

COMPETENCIAS QUE ATIENDE EL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO. (Cuadro. 04).

**A
D
E
V
I**



Capítulo III.

Funciones que realiza el Trabajador Social con las víctimas de homicidio en el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVI).

De acuerdo al cuadro anterior (cuadro.04) uno de los delitos que mayor daño produce son los **homicidios**, ya que estas conductas criminales destruyen el bien más valioso que es la vida, afectan negativamente la calidad de vida de las personas, dañan familias enteras y provocan miedo.

Osorio y Nieto menciona que el homicidio:

...entraña el más alto ataque a la vida comunitaria e individual, habida cuenta de que uno de los elementos que integran el Estado es la población y en los eventos de que unos de sus miembros sea suprimido, se produce un daño grave al agregado social.”

⁴³

Además, la privación de la vida es sin lugar a dudas la conducta más grave que puede realizar el ser humano.

Rodríguez Manzanera basado en el libro “El costo Social del Delito en México” publicado en 1970, describe que:

La desaparición de la víctima directa es una de las victimizaciones que produce mayor número de víctimas indirectas, y la de más alto costo social, Quiroz Cuarón calculó que el 75% del costo social total de los delitos más graves (homicidio, robo, lesiones, violación) se lo lleva el homicidio.⁴⁴

En noviembre del 2009, el Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad A.C., dio a conocer el documento “El costo de la Inseguridad en México” y hace referencia a lo siguiente:

Las pérdidas en la productividad ocasionadas por los homicidios y gastos funerarios, pues resulta más que evidente que una persona que pierde la vida, especialmente en un contexto de violencia y en una edad pertinente para laborar, deja de aportar a la generación de riqueza social e, incluso, merma la economía familiar con motivo de los gastos que se derivan después de su muerte y que están asociados a los servicios funerarios. El resultado estimado a estas pérdidas derivadas de los homicidios es de 222.2 millones de pesos para 2007 y de 240.3 millones para 2008”⁴⁵.

⁴³ César Augusto Osorio y Nieto, *El Homicidio*, p. 4.

⁴⁴ Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p. 292.

⁴⁵ www.icesi.org.mx/documentos/publicaciones/cuadernos/cuaderno_5.pdf

La mayor densidad en la distribución porcentual de homicidios por entidad federativa, en el período 2000-2007 es del 69%, los tres Estados de la República con mayor incidencia son los siguientes: el primer lugar lo ocupa el Estado de México con 18 % del total, seguido del Distrito Federal con 9% y Guerrero con 7%⁴⁶.

En México durante el 2000-2007 se registró un total de 41,765 homicidios por arma de fuego a nivel nacional. En el 2007 se reportó un total de 5,033 homicidios, el 87% de las víctimas privadas de su vida fueron hombres y el 12.4%, restantes fueron mujeres. En lo que se refiere al método utilizado el 55% de los casos fueron utilizadas armas de fuego, el 16% con objeto cortante, el 6% por ahorcamiento, estrangulamiento y sofocación, el 13% por medios no especificados y el 10% otros. La mayoría de los muertos se encontraba en edad reproductiva.⁴⁷

Se entiende que las estadísticas no reflejan el dolor, la tristeza y la impotencia que provocan los homicidios en las víctimas indirectas, por eso existen instituciones como el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, que se encarga de brindar a la víctima un servicio integral y multidisciplinario para coadyuvar al resarcimiento de los perjuicios ocasionados por el delito de homicidio.

El primer contacto que tiene la víctima indirecta es con la trabajadora social, sus funciones son parte medular y fundamental en el ADEVI, de su trabajo dependen las demás áreas (legal y psicología). A continuación se da a conocer el manual de trabajo social, así como funciones y formatos específicos en la atención a víctimas de homicidio.

⁴⁶ www.icesi.org.mx/documentos/publicaciones/cuadernos/cuaderno_6.pdf

⁴⁷ Idem.

3.1 Manual de Trabajo Social del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVÍ)

La Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, a través del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVÍ), elaboró en el 2005 el Manual de Normas y Procedimientos del ADEVÍ con el propósito de establecer los lineamientos normativos bajo los cuales la institución brindará atención social, médica, psicoterapéutica y jurídica a personas que han sido afectadas de manera directa o indirecta en lo físico, material y moral por hechos violentos en el área territorial del Distrito Federal.

En el manual del ADEVÍ para el área de Trabajo Social existe un apartado llamado Normas para el Apoyo Social a Víctimas de Delito Violento en el Área Central en donde se establece que:

...[su] objetivo es detectar y orientar a toda persona que resulte afectada por la comisión de delitos violentos mediante rastreo y monitoreo de las trabajadoras sociales, así como tramitar servicios funerarios, de transportación, sociales y asistenciales mediante el apoyo institucional y el fondo económico de apoyo a víctimas con que cuenta el Centro.⁴⁸

La valoración para determinar si el caso es competencia del Centro, se basará en los siguientes criterios de relevancia:

- a) Magnitud del hecho violento. Por el número de víctimas afectadas o por la gravedad del delito (homicidio, secuestro, lesiones importantes) que implique significativa alteración en la vida particular de las víctimas (directas o indirectas).
- b) Impacto social en la comunidad. Casos victímales de trascendencia político-social en medios de comunicación.
- c) Impacto individual. Por la detección de consecuencias en las víctimas, que pongan en peligro su estado físico o emocional; asimismo, por características victímales de alto riesgo, como probable suicidio o gran ira contra terceros.

⁴⁸ PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVÍ*, secc. I, p. 1.

d) 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 última ha vivenciado diversos delitos que aumentan su vulnerabilidad.⁴⁹

El personal de la Subdirección de Política Victimológica, realiza una invitación a las víctimas para que acudan al Centro a recibir los servicios de atención social, psicológicos y de asesoría legal que correspondan y les hace de su conocimiento que se trata de un derecho, por lo que se les motiva para ejercerlo. En caso de que la víctima no acuda al Centro a la primera invitación, se reiterará la invitación vía telefónica o citatorio a los 15 días de ocurrido el hecho violento y, en su caso, se hará una segunda reiteración telefónica, citatorio o telegrama a la tercera semana. Si después de esto la víctima no acude al Centro, se dará por concluido el caso y se archivará el expediente.

Sólo las víctimas de escasos recursos económicos serán los casos que ameriten la gestión de servicios de funeral gratuito o a bajo costo, así como el otorgamiento de pasajes de cortesía y otros servicios asistenciales que se determinen. Para esto, la Subdirección de Política Victimológica hará la investigación y valoración previa correspondiente.

Del Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento se extrae el siguiente “*Cuadro de Procedimientos para el apoyo Social a Víctimas de Delito Violento en Área Central*”⁵⁰ (cuadro 05).

⁴⁹ Ibid., Secc. V, pp. 1 y 2.

⁵⁰ Ibid., Secc. V, pp. 3-9

Procedimiento para el Apoyo Social a Víctimas de Delito Violento en Área Central (Cuadro. 05)

ORGANO Y/O PUESTO	Act. Núm	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Subdirección de política Victimológica		INICIA PROCEDIMIENTO
Coordinador de Auxilio a Víctimas y Servicios a la Comunidad	1	Llena las Cédulas de Atención Victimológica en la Coordinación Territorial correspondiente y las envía al Centro.
TRABAJADORA SOCIAL	2	Recibe las Cédulas de Atención Victimológica (CVI) e Investiga y detecta casos de delito violento en los que se considere que existan víctimas directas e indirectas, en los diversos medios de comunicación (impresos, radio, televisión, entre otros).
	3	Contacta telefónicamente con el Coordinador de Auxilio a Víctimas y Servicios a la Comunidad respectivo y solicita información sobre delitos violentos denunciados en las agencias del Ministerio Público adscritas a la Fiscalía Desconcentrada.
	4	Toma nota de información rastreada. Registra datos en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1) y en libreta de registro.
	5	Entrega a la Subdirección de Política Victimológica “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1), para valoración y determinación de casos de competencia.
Subdirector de Política Victimológica	6	Recibe “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1), revisa, valora conforme a los criterios de relevancia establecidos en las normas del presente procedimiento y determina los casos competencia del Centro.

	<p>¿Es el caso competencia del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento?</p> <p>NO</p> <p>7 Elabora oficio de Canalización en original y copia, remite a instancia competente e informa al solicitante para que acuda dicha instancia.</p> <p>8 Registra información en formato “Asistencia y Derivación” (Anexo 6) e integra copia de oficio de Canalización y formato “Asistencia y Derivación” (Anexo 6) en expediente del caso y se integra en el mismo.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>“SI” es competencia del Centro.</p> <p>9 Asigna caso de delito violento a la Trabajadora Social, para la atención y/o gestión del servicio de apoyo que corresponda.</p>
TRABAJADORA SOCIAL	<p>10 Recibe “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo1) para atención y gestión de servicio requerido, revisa tipo de asunto a resolver y programa actividades.</p> <p>11 Recaba y obtiene información detallada de cada caso a atender, se comunica a las agencias investigadoras del Ministerio Público y/o instituciones involucradas correspondientes.</p> <p>12 Registra información recabada en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1).</p> <p>13 Localiza y contacta con las víctimas y/o familiares a través de llamadas telefónicas,</p>

TRABAJADORA SOCIAL

visitas domiciliarias e institucionales y en su caso, al servicio médico forense, para motivar e invitar a las víctimas a obtener los servicios que proporciona el Centro, vía de contacto con la víctima.

Vía de contacto con la víctima:

- 14 VÍA TELEFÓNICA:** Informa a la víctima sobre los servicios que proporciona el ADEVI, la motiva e invita para acudir a recibir el apoyo que se requiera.

¿Acude la víctima a la 1a. invitación vía telefónica?

NO acude la víctima al 1er. llamado.

- 15** Invita nuevamente vía telefónica a víctimas y/o familiares para acudir al Centro a recibir el apoyo requerido.

¿Acude la víctima a 2a. o 3ª. Invitación por llamada telefónica?

NO acude la víctima a la 2º. o 3er. Llamado telefónico.

- 16** Da por concluido el caso de atención a la (s) víctima (s), registra resultados en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1), integra documentos en el expediente del caso y se archiva de manera definitiva.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

TRABAJADORA SOCIAL

¿Acude la víctima a la 1ª. Invitación?

SI acude la víctima a 1ª.invitación.

Continúa en la actividad No.29

VÍA VISITA DOMICILIARIA.

- 17** Visita a la (s) víctima (s) del delito en su domicilio, motiva a ésta (s) a acudir al ADEVI a recibir los apoyos que brinda y extiende “Invitación” (Anexo 3), recaba acuse en copia y se integra al expediente.

¿Acude víctima a 1a. invitación por escrito?

SI acude la víctima a la 1a. invitación por escrito.

Continúa en la actividad No. 29

NO acude la víctima a la 1a.invitación por escrito.

- 18** Reitera la invitación mediante la entrega de una nueva “Invitación” (Anexo 4) o mediante el envío de telegrama.

¿Acude la víctima a la 2a. ó 3a. invitación?

<p>TRABAJADORA SOCIAL</p>	<p>19</p>	<p>NO acude la víctima a la 2a. ó 3a.invitación. Da por concluido el caso de atención a la (s) víctima (s), registra resultados en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1), integra documentos en el expediente del caso y se archiva de manera definitiva.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>Si acude la víctima a la 2a. ó 3a. invitación.</p> <p>Continúa en la actividad No. 29</p> <p>VÍA VISITA HOSPITALARIA.</p> <p>20 Visita a la(s) víctima (s) en el hospital, contacta, entrevista y exhorta a ésta (s) a acudir al Centro para recibir el apoyo social, psicológico y/o jurídico que se requiera.</p> <p>21 Realiza invitación a través de “Citatorio” (Anexo 4), recaba acuse de recibo en copia, llena la “Cédula Victimológica Individual” (Anexo 4) con la información institucional y de la (s) víctima (s) visitada (s), o se constituye en su caso en el Servicio Médico Forense.</p> <p><i>LA VICTIMA AMERITA REVISIÓN MÉDICA</i></p> <p>22 Comunica al Médico del área la necesidad de realizar revisión médica a víctima (s) del delito en cuestión, proporciona fotocopia de la “Cédula Victimológica Individual” (Anexo 4).</p>
---------------------------	-----------	--

<i>Médico General</i>	23	Recibe notificado para realizar revisión médica a víctima (s) y fotocopia de “Cédula Victimológica Individual” (Anexo 4).
	24	Realiza revisión médica a víctima(s) y registra información obtenida en “Cédula Victimológica Individual Médica” (Anexo 2) y entrega ésta a la Trabajadora Social que solicitó el apoyo.
<i>TRABAJADORA SOCIAL</i>	25	Recibe “Cédula Victimológica Individual Médica” (Anexo 2) registra acción realizada en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1) y se integra la cédula en el expediente del caso en espera de la visita de la(s) víctima(s).
	26	Motiva e invita nuevamente a la víctima a recibir los servicios del Centro, extiende nueva invitación o envía telegrama o realiza visita a la víctima en la Institución, según sea el caso.
		<p><i>¿Acude la víctima a la invitación por 2a. ó 3ra invitación?</i></p> <p>NO acude la víctima.</p>
<i>TRABAJADORA SOCIAL</i>	27	Da por concluido el caso de atención a la (s) víctima (s), registra resultados en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1).
		TERMINA PROCEDIMIENTO.
	28	Integra documentos en el expediente del caso y se archiva de manera definitiva.

Si acude la víctima a la 2a. o 3ra. Invitación.

- 29 Recibe a la Víctima, localiza y extrae el expediente del caso, revisa información recabada
- 30 Entrevista a la Víctima, llena “Cedula Victimológica Inicial” (Anexo 4) con información del caso y datos aportados por la Víctima.
- 31 Analiza información captada de la víctima y del expediente, valora el caso y determina el tipo de apoyo que requiera y registra en la “Cédula Victimológica Inicial” (Anexo 4).

¿Qué tipo de apoyo se debe proporcionar?

EL TIPO DE APOYO ES SOCIAL

- 32 Gestiona ante las instancias correspondientes, el tipo de apoyo social requerido y proporciona éste a la (s) víctima (s), registra la acción realizada en la “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1), Continúa en la actividad No. 36

EL TIPO DE APOYO A PROPORCIONAR ES PSICOLÓGICO Y/O ASESORIA JURÍDICA

- 33 Canaliza a víctima (s) al área de Atención Psicosocial o de Asesoría Jurídica del Centro, según el tipo de apoyo requerido.
- 34 Obtiene original de “Cédula Victimológica Inicial” (Anexo 4) y entrega ésta a la Subdirección de Política Victimológica, anotando en ella el área a que fue canalizada

		la víctima.
<i>Subdirector de Política Victimológica</i>	35	Recibe Original de “Cédula Victimológica Inicial” (Anexo 4), revisa de acuerdo al tipo de apoyo a proporcionar a la (s) víctima (s) y la turna a la Trabajadora Social.
<i>Trabajadora Social</i>	36	Realiza el seguimiento sobre el apoyo victimológico gestionado, registra en “Ficha de Control y Seguimiento” (Anexo 1) y archiva el expediente del caso. TERMINA PROCESAMIENTO

Datos tomados del Manual de Normas y Procedimientos del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento, Procedimiento para el Apoyo Social a Víctimas de Delito Violento en Área Central. 2005.

3.2. Funciones Específicas en la Atención a Víctimas de Homicidio en: Atención Inicial, Área delegacional, Hospital, SEMEFO y en el lugar de los hechos.

Como se pudo observar en el cuadro anterior, el procedimiento para atender a las víctimas es igual para todas las problemáticas (cuadro No. 4), por lo tanto, no se encontró un documento o manual de procedimientos que explique las actividades específicas que realiza el trabajador social en la atención a víctimas indirectas de homicidio. De tal manera que se juntarán las funciones del Manual de normas y procedimientos del ADEVI, las acciones que realiza el trabajador social en los programas que le conciernen al área, la información documental recopilada, así como la experiencia que se vivió en la práctica de especialización en esta institución de febrero a junio del 2009, para elaborar un cuadro en donde se describan las funciones que realiza el trabajador social en la atención a víctimas indirectas de homicidio.

Antes de comenzar a describir las funciones que se efectúan, hay que tomar en cuenta que la líder coordinadora de apoyo social tiene a su cargo a las trabajadoras sociales que se encuentran en atención inicial y zona delegacional; de esta última se encuentra la investigación y visita al Servicio Médico Forense (SEMEFO), dentro de sus funciones se desprenden tres vías de contacto con la víctima (telefónica, visita domiciliaria y hospital), así como la intervención que realiza en conjunto con el grupo de profesionistas para atender casos relevantes.

En este orden se desglosará el siguiente cuadro (Cuadro. 06):

Funciones que realiza el Trabajador Social en la atención a víctimas indirectas de homicidio. (Cuadro. 06)

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
<p>Trabajadora social en el área de ATENCION INICIAL</p> <p>La trabajadora social atiende y canaliza a la(s) víctima(s) indirecta(s) de homicidio que acuden al centro ya sea por iniciativa propia, invitación (telefónica, escrita) o derivadas de las coordinaciones territoriales del MP, SEMEFO u otras instituciones.</p> <p>Se entrevista, se identifica la necesidad de la víctima y se canaliza a los servicios correspondientes.</p>	<p>Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.</p> <p>Gestoría de Servicios a favor de la Víctima.</p>	<p>Entrevista.</p> <p>Gestión para apoyo de servicios funerales.</p>	<p>Cédula Victimológica Inicial(CVI) (Anexo 4)</p> <p>Ficha de Control y Seguimiento (Anexo 1).</p>	<p>Entrevista a la Víctima, llena “Cédula Victimológica Inicial” (Anexo 4) con información del caso y datos aportados por la Víctima.</p> <p>Analiza información captada de la víctima y del expediente, valora el caso y determina el tipo de apoyo que requiera y registra en la “CVI (anexo 5)</p> <p>Con base en la entrevista, se determina ofrecer los servicios funerales gratuitos o a bajo costo por lo que se investiga primero, si la víctima no ha realizado negociación con alguna funeraria, se procede a la gestión pertinente para otorgar el servicio y se registra en la Ficha de Control y Seguimiento (Anexo 1).</p>

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
Líder coordinadora de Trabajo Social.		Investigar y entregar carga de trabajo a zona delegacional.		La líder coordinadora entrega a las trabajadoras sociales, las cédulas victimológicas iniciales así como los casos detectados de homicidio en los que se considere que existan víctimas indirectas, con respaldo impreso en los diversos medios de comunicación (radio, televisión, entre otros).
Coordinador de Auxilio a víctimas (de las 50 agencias ó coordinaciones territoriales del MP).		Reporte de homicidio a la trabajadora social de su respectiva agencia.		El coordinador de auxilio a víctimas, realiza llamada telefónica para reportar datos de la denuncia levantada por el delito de homicidio a la trabajadora social del ADEVI.
Trabajadora social de zona delegacional.		Recibe la llamada del coordinador de auxilio a víctimas.	Libro de casos captados	La trabajadora social recibe la llamada y anota en una hoja el nombre del coordinador, la averiguación previa, datos generales del occiso, datos generales del testigo de identidad, números telefónicos del occiso o del testigo de identidad, resumen de hechos. Al final se le entrega un número de consecutivo del libro de casos captados al coordinador que realiza la llamada.

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
<p>TRABAJADORA SOCIAL EN EL ÁREA DE ZONA DELEGACIONAL</p> <p>En esta área se realizan las actividades administrativas del centro, la reconquista por las tres vías de contacto (telefónica, visita domiciliaria y hospital), esta área es importante pues en ella se ofrecen los servicios mediante llamadas telefónicas, rastreo de datos en otras coordinaciones o fiscalías, revisión de cédulas victimológicas, redacción y envío de invitaciones.</p>	<p>Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.</p> <p>Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.</p>	<p>Investigación al Servicio Médico Forense SEMEFO.</p> <p>Visita al Servicio Médico Forense SEMEFO.</p>	<p>Cédula Victimológica Inicial(CVI) (Anexo 4).</p> <p>Ficha de Control y Seguimiento e invitación (Anexo 1).</p>	<p>El objetivo de esta investigación es completar los datos faltantes para poder abrirle un expediente en el ADEVI, la trabajadora social se lleva la CVI o el reporte que se levanta del coordinador de auxilio a víctimas, o la nota periodística, se busca en el expediente de su averiguación previa, datos del occiso y de los testigos de identidad como: nombre, edad, escolaridad, domicilio, teléfono, ocupación, causa de la muerte y la versión de hechos.</p> <p>Cuando realiza la visita al SEMEFO la trabajadora social realiza dos acciones:</p> <p>1.- Genera un reporte del ingreso y egreso de las personas fallecidas para entregar y anotar en su respectivo cuaderno, así como checar lo datos que faltase de alguna víctima que se esté investigando.</p> <p>2.-Personal del SEMEFO indica a la trabajadora social si en ese momento se puede acercar a los familiares que identifican el cuerpo, tratando de aminorar el dolor de la víctima y ofrecer los servicios del ADEVI, se entrega una invitación con fecha abierta y el tríptico de la institución o se gestionan los servicios funerarios en caso de que se solicite, se registra en ficha de control y seguimiento.</p>

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
<p>TRABAJADORA SOCIAL EN EL ÁREA DE ZONA DELEGACIONAL</p>	<p>Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.</p>	<p>Llamada telefónica.</p>	<p>Ficha de Control y Seguimiento (Anexo 1).</p>	<p>Cuando la trabajadora social tiene todos los datos del occiso y sus familiares se inicia la apertura del expediente</p> <p>Informa a la(s) víctima(s) indirecta(s) sobre los servicios que proporciona el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento, motiva e invita para acudir a recibir el apoyo que se requiera</p> <p>Si la(s) víctima(s) indirecta(s) no atienden el llamado, se le (s) vuelve a llamar una segunda o tercera vez dependiendo de la accesibilidad de la víctima y se registra en la hoja de control y seguimiento.</p>
		<p>Envío de Invitación</p>	<p>Ficha de Control y Seguimiento e invitación (Anexo 1 y 3)</p>	<p>En caso de no atender a ningún llamado se le envía invitación (Anexo 3) por correo a su domicilio, citándole en una fecha y hora para que asista al Centro y se anota en la ficha de control y seguimiento.</p> <p>Si en el lapso de quince días ó hasta un mes de haber enviado la invitación, la víctima no asiste al centro, se procede a programar una visita domiciliaria.</p>

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
TRABAJADORA SOCIAL EN EL ÁREA DE ZONA DELEGACIONAL	Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.	Visita domiciliaria	Ficha de Control y Seguimiento e invitación y Tríptico del ADEVI (Anexo 1 y 3)	<p>En la ficha de control y seguimiento, se anota la fecha y la hora programada para la visita.</p> <p>Se visita a la (s) víctima (s) indirecta(s) de homicidio a su domicilio, motiva a ésta (s) a acudir al ADEVI a recibir los apoyos que brinda el centro, extiende “Invitación” (Anexo 3) con los datos del occiso y con fecha abierta, entrega tríptico de la institución, recaba acuse en copia, se intenta buscar número telefónico para seguir en contacto y se integra al expediente.</p>
	Detección y Orientación a Víctimas de Delito Violento.	Visita Hospitalaria.	Cédula Victimológica de hospital individual (Anexo 2), Invitación (Anexo 3), Ficha de Control y Seguimiento(Anexo 1)y tríptico del ADEVI	<p>Al visitar a la víctima ésta fallece, se contacta con los familiares, entrevista y exhorta a acudir al Centro para recibir el apoyo social, psicológico y/o jurídico que se requiera.</p> <p>Se procede a invitar con el formato respectivo(Anexo 3), se recaba acuse de recibo en copia, llena la “Cédula Victimológica Individual” (Anexo2) con la información institucional y de la (s) víctima (s) visitada (s), se entrega tríptico del Centro o se realiza este procedimiento en el Servicio Médico Forense y se registra en ficha de control y seguimiento.</p>

Responsable y/o área	Programa que atiende	Función	Instrumento	Procedimiento
<p>TRABAJADORA SOCIAL DEL ADEVI</p> <p>CASOS RELEVANTES.</p> <p>Son aquellos casos víctimales de trascendencia político- social en medios de comunicación.</p>		<p>Apoyo social a víctimas.</p> <p>Se integra un equipo multidisciplinario para atender asuntos relevantes dirigiéndose al lugar de los hechos, en donde se brindan los servicios de forma oportuna, con atención social, psicológica y legal a las víctimas.</p>	<p>Cédula Victimológica Individual (Anexo 4), invitación (Anexo 3).</p>	<p>El trabajador social realiza acciones de apoyo social, (intervención en crisis, gestión para gastos funerarios, acompañamiento etc.) se traslada para ofrecer los servicios del centro a la(s) persona(s) que han sido víctimas de eventos violentos, ya sea directas o indirectas, con el fin de hacerles la invitación para que acudan al Centro y se les proporcionen los servicios psicológicos y/o legales.</p>

3.3. Formatos que Utilizan en la Atención a Víctimas de Homicidio.

A continuación se describe el objetivo de cada formato que se utiliza en la atención a víctimas de homicidio, dichos instrumentos se anexarán al final del presente trabajo, cabe mencionar que tanto en el expediente como en cada uno de los documentos se anota el nombre del occiso, puesto que al levantar la averiguación previa ante el Ministerio Público se señala a la víctima directa del deceso y no a los familiares, estos últimos quedan como testigos de identidad.

Ficha de Control y Seguimiento.

El objetivo es:

Registrar cada uno de los casos de delito violento que se detecten y trabajen en el Centro, anotar las acciones realizadas y/o resultados obtenidos del apoyo proporcionado a fin de llevar el control y seguimiento de cada caso en particular.

Es importante que:

- Cada acción que se realice sobre el caso deberá ser registrada inmediatamente.
- Se trazará una línea horizontal al término de la jornada diaria de trabajo, a fin de separar las acciones de las que se realicen en la siguiente jornada.
- Al finalizar el caso, deberá anotarse el nombre y firma de la persona que realiza el seguimiento⁵¹ (ANEXO 1).

Cédula Victimológica de hospital Individual.

El objetivo es:

Recabar y anotar la información relativa a la ubicación de la víctima, diagnóstico médico, condiciones físicas y mentales, así como el plan de acción a ejecutar con ésta, el cual será llenado por la Trabajadora Social del Centro que trabaje el caso⁵² (ANEXO 2).

⁵¹ PGJDF, *Manual de Normas y Procedimientos del ADEVI*, secc. XIII, pp. 1 y 2.

⁵² *Ibid.*, Secc. XIII, pp. 5 y 6.

Invitación.

Este formato se utiliza para ser enviado o entregado a las víctimas o familiares y su objetivo es:

Invitar formalmente a la víctima para que acuda al Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, para recibir la asesoría jurídica y apoyo social y psicológico que proporciona el Centro.

En caso de diligencia, se entregará la invitación a las personas de primera vez con el personal de la Subdirección de Política Victimológica, toda invitación debe ser firmada de recibido e integrada con el acuse al expediente del caso⁵³ (ANEXO 3).

Cédula Victimológica Inicial (CVI).

La Cédula Victimológica Inicial debe ser llenada por la trabajadora social del Centro asignada para la atención del caso, el objetivo es recabar y disponer de los datos básicos relacionados con la (s) víctima (s) y en su caso la instancia remitente⁵⁴ (ANEXO 4).

Reporte Semanal de Casos Victimológico.

El objetivo es:

Concentrar la información semanal, relativa a los casos victimológicos atendidos y las actividades desarrolladas por las trabajadoras sociales víctimas el cual debe ser llenado el formato y elaborado por el/la trabajadora social y entregar cada viernes, al finalizar su turno⁵⁵ (ANEXO 5).

Asistencia y Derivación

El objetivo es:

Registrar la información de las personas o víctimas que son atendidas y derivadas a otras instituciones competentes para su atención. Este formato deberá elaborarse para todo caso de derivación de víctimas⁵⁶ (ANEXO 6).

⁵³ Ibid., Secc. XIII, pp. 19-21.

⁵⁴ Ibid., Secc. XIII, pp. 16 y 17.

⁵⁵ Ibid., Secc. XIII, pp. 32-34.

⁵⁶ Ibid., Secc. XIII, pp. 26 y 27.

Capítulo IV.

Aspectos Teóricos y Metodológicos para el Trabajador Social en la Atención a Víctimas de Homicidio.

Cuando existe un homicidio, el daño es irreparable, se extiende desde la familia a todo el entorno de la persona en deceso. Por lo tanto, la respuesta institucional y, en este caso para el área de trabajo social, será de vital importancia tranquilizar a la familia y allegados, *“una respuesta Institucional indiferente, de rechazo, provocaran una mayor angustia, desconfianza, y conducirá a una fractura familiar, agravando el daño iniciado con el delito, constituirá una nueva victimización para la familia.”*⁵⁷

Una familia consciente del sufrimiento causado por el evento violento al que fue sujeta la víctima directa, respaldada por una actuación seria y responsable por las y los trabajadores sociales, será fundamental en la recuperación psicosocial de la(s) persona(s) que han sufrido la pérdida de un ser querido.

El trabajo con víctimas es muy demandante y requiere de un alto compromiso, en el área de Trabajo Social se reconoce que trabajar con víctimas implica: realizar una adecuada orientación, saber escuchar, tener sensibilidad y una actitud correcta, pero también es necesario, tener un marco teórico y metodológico que le permita al(a) trabajador(a) social victimal atender apropiadamente y con amplio criterio en el momento de asistir a las víctimas indirectas de homicidio, brindarles una atención eficiente, para lograr que recuperen, en alguna medida, la posibilidad de regresar a sus actividades cotidianas; por lo que es necesario hacerles sentir el apoyo que la institución les proporciona por medio de los servicios que esta brinda.

De acuerdo al párrafo anterior se propone el desarrollo y uso del siguiente bagaje de conocimientos: Homicidio, Victimología, Tanatología, Intervención en crisis, Estudio de caso o atención individualizada y Derechos Humanos, a fin de que al momento de atender a víctimas indirectas de homicidio, el servicio y trato se realicen con profesionalización.

⁵⁷ Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 7.

4.1. Homicidio.

Concepto de Homicidio

Conforme al Diccionario de la Real Academia de la Lengua *HOMICIDIO* es “Muerte causada a una persona por otra. Por lo común, ejecutada ilegítimamente y con violencia”⁵⁸ Por otra parte, González de la Vega afirma que el delito de homicidio “consiste en la privación antijurídica de la vida de un ser humano, cualquiera que sea su edad, sexo, raza, o condiciones sociales.”⁵⁹ Osorio y Nieto menciona que el delito de Homicidio consiste en “la conducta que produce antijurídicamente la muerte de una persona, cualquiera que se sea su edad, sexo, raza, condiciones económicas, sociales, morales, de salud: es el hecho de privar, antijurídicamente, de la vida, a otro ser humano”,⁶⁰ y finalmente, en el Código Penal para el Distrito Federal en materia de Fuero Común y para toda la república en materia del Fuero Federal, se tipifica al delito de homicidio “al que prive de la vida a otro”⁶¹.

De acuerdo a lo expuesto, en mi opinión personal el concepto de homicidio sería: la conducta de una persona que priva antijurídicamente la vida a otro ser humano, cualquiera que sea su edad, sexo, raza, condiciones económicas, sociales, morales, de salud y que por lo común es ejecutado ilegítimamente y con violencia.

En el siguiente esquema se explica la manera de culpar a una persona por su acción, ya que el/la trabajador(a) social, al momento de realizar la entrevista con la víctima, debe conocer ambos términos para determinar en qué rubro queda clasificado el homicidio, éste puede ser doloso o culposo.

⁵⁸ Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Editorial Espasa –Calpe, S.A., 2º edición. Madrid, 1981, pág. 833, en César Augusto Osorio y Nieto, *El Homicidio*, p. 3.

⁵⁹ González de la Vega, Francisco, Derecho Penal Mexicano. Ed. Porrúa, S A. México, 1973, pág. 30 en César Augusto Osorio y Nieto, *El Homicidio*, p. 4.

⁶⁰ César Augusto Osorio y Nieto, *El Homicidio*, p. 4.

⁶¹ Agenda Penal del Distrito Federal, *Estructura del Código Penal*, p. 32.

Generalmente, existen dos maneras de culpar a una persona por su conducta al momento de cometer un homicidio:

Doloso o Intencional	Culposo o Imprudencial.
Se manifiesta cuando el agente del delito representa, construye en su mente la conducta que va a llevar a cabo y el resultado que se va a producir por esa misma conducta y decide en un acto totalmente voluntario efectuar lo que idealmente se representó ⁶² .	Lo encontramos cuando el activo no desea realizar una conducta que lleve un resultado delictivo pero por un actuar imprudente, negligente, carente de atención, cuidados y reflexión verifica una conducta que produce un resultado previsible delictuoso. ⁶³

Clasificación del delito de Homicidio.

En el siguiente esquema (cuadro 07), se menciona de manera general una clasificación de tipos de homicidio según Osorio y Nieto

(Cuadro 7) Homicidio Simple Intencional

Homicidio simple Intencional por acción.	Se requiere un acto humano, un movimiento corporal, voluntario que sea idóneo y adecuado para causar lesiones singulares o múltiples, que en conjunto, produzcan la muerte por alteraciones efectuadas en el órgano u órganos dañados como consecuencia inmediata. ⁶⁴
Homicidio simple intencional por omisión simple.	Consiste en la no realización de un acto ó adopción de una medida ⁶⁵ , es decir si un individuo encontrara a otra persona y este estuviera amenazada de un peligro, omitiese prestarle auxilio, a pesar de poder hacerlo sin riesgo personal o no diese aviso a la autoridad si se tiene la posibilidad de ello y la persona falleciera.

⁶² César Augusto Osorio y Nieto, op. cit., p. 8.

⁶³ Idem.

⁶⁴ Ibid., p. 12.

⁶⁵ Idem.

(Cuadro 7) Homicidios Calificados Atenuados

Homicidio en Riña.	Se trata de un encuentro físico entre dos o más personas, no verbal o a señas, simplemente, debe haber un intercambio de violencia, esto es, que necesariamente los participantes en la riña se agredan mutuamente cualesquiera que sean los objetos o instrumentos, o con la exclusiva utilización de sus cuerpos, ambos en las mismas circunstancias. ⁶⁶
Homicidio por Infidelidad Conyugal	Al que sorprenda a su cónyuge en el acto carnal o próximo a su comisión, mate o lesione a cualquiera de los culpables o a ambos. ⁶⁷
Homicidio-Suicidio	El sujeto activo quiere ayudar a otro para que se suicide, dicha ayuda llega hasta el punto de ejecutar él mismo la muerte con el consentimiento y voluntad de la persona. ⁶⁸

⁶⁶Ibid., pp. 25 y 26.

⁶⁷Ibid., p. 28.

⁶⁸ Ibid., p. 30.

4.2. Victimología.

Este es uno de los apartados en el que se va a trabajar con más detalle, ya que para las y los trabajadores sociales es de suma importancia conocerla, pues su objeto de trabajo son las víctimas del delito violento y en específico las de homicidio.

Los estudios que se han llevado a cabo sobre la víctima tienen poco tiempo de ser investigados, por lo que todavía no hay una definición exacta de la naturaleza de la victimología: unos dicen que es una rama de la criminología, otros que es una ciencia autónoma o que no existe. Sin embargo, es necesario presentar las definiciones en las palabras de los siguientes autores (cuadro 08) :

Conceptos de Victimología (Cuadro. 08)	
Etimológica-mente	Compuesta del latín <i>víctima</i> y de la raíz griega <i>logos</i> , tratado-estudio. Que significa tratado ó estudio de la víctima, se refiere a la persona que sufre o es lesionada en su cuerpo. En su propiedad por otra. ⁶⁹ En resumen, victimología es un tratado o estudio de la víctima,
Henry Ellenberger	Una rama de la criminología que se ocupa de la víctima directa del crimen y que comprende el conjunto de conocimientos, biológicos, sociológicos y criminológicos concernientes a la víctima. ⁷⁰
Beniamin Mendelsohn	Una ciencia paralela a la Criminología, o por decirlo de otra forma “el reverso de la Criminología” así la criminología se ocupa del criminal; la victimología tendrá como sujeto el factor opuesto de la pareja penal, la víctima. ⁷¹
Luis Rodríguez Manzanera	El análisis de los que padecen por una conducta antisocial se ha centrado en los estudios sobre los tipos de víctima, su participación en el hecho, su mayor o menor voluntariedad, su responsabilidad, la necesidad de compensación, tratamiento, así como la relación victimario-víctima. ⁷²

⁶⁹ Diccionario Hispánico Universal, en Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 2.

⁷⁰ Ellenberger, Henry. Op.cit. en Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p. 19.

⁷¹ Mendelsohn, Beniamin. Op.cit.p.100, en Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p. 22.

⁷² Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 2.

Hilda Marchiori	Es una disciplina cuyo objeto lo constituye el estudio científico de las víctimas del delito. ⁷³
Aida Valero Chávez	La ciencia que estudia los factores que contribuyen al proceso de la víctima, así como las consecuencias de éste con la finalidad de plantear estrategias de prevención y atención a las víctimas. ⁷⁴

La víctima.

La Criminología siempre ha estudiado y analizado desde el ángulo del delito. No fue sino hasta la década de los años 40 cuando los victimólogos consideraron importante realizar estudios sobre la víctima, a continuación se presentan las definiciones que se fueron dando en el transcurso del tiempo (cuadro 9):

Definiciones de víctima (cuadro 09)

	Viene del latín <i>víctima</i> , y con ello se designa a la persona o animal sacrificado o que se destina al sacrificio. ⁷⁵
1946 Benjamín Mendelsohn (Padre de los estudio victimológicos).	La personalidad del individuo o de la colectividad [se victimiza] en la medida en que está afectada por las consecuencias sociales de un sufrimiento determinado por factores de origen muy diverso, físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico. ⁷⁶
En la década de los años 70, Paul Separovic.	Cualquier persona física o moral que sufre como resultado de un despiadado designio incidental o accidentalmente, puede considerarse víctima ⁷⁷
A partir de las década de los 80, en el VII congreso de la ONU(Milán 1985).	La persona que ha sufrido un daño o lesión, sea en su persona propiamente dicha, en su propiedad o en sus derechos humanos, como resultado de una conducta: a) que constituya una violación a la legislación penal nacional, b) que sea considerada como delito por el derecho internacional y que constituya una violación a los propios derechos humanos reconocidos internacionalmente y c) que de alguna forma implique un abuso de poder por parte de las

⁷³ Idem.

⁷⁴ Aida Valero Chávez, *Revista Social: Seguridad Pública*, p. 123.

⁷⁵ Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p. 63.

⁷⁶ Mendelsohn, Benjamin, "La victimología y las tendencias de la sociedad contemporánea" en *Llanud al día*, núm.10, p.50. en Aida Valero Chávez, *Revista Social: Seguridad Pública*, p. 123.

⁷⁷ Rodríguez Manzanera, Luís, *Victimología*, p.57 en Idem. p.123

	personas que ocupen posiciones de autoridad política o económica. ⁷⁸
En México , Hilda Marchiori.	Es la persona que <i>padece</i> la violencia a través del comportamiento del individuo-delincuente- que transgrede las leyes de su sociedad y cultura. ⁷⁹
María de la Luz Lima Malvido.	Podrá considerarse “víctima” a una persona independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador, e independientemente de la relación entre el perpetrador y la víctima. Además, en su caso, incluirse a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro ó para prevenir la Victimización. ⁸⁰
Aida Valero Chávez.	Es el individuo, grupo o sociedad que padece o sufre un daño físico, psicológico, sexual, económico y/o social directa o indirectamente por acción u omisión propia, ajena o por causa fortuita. ⁸¹
Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal	La persona física o moral que sufre violencia a través de la conducta de un delincuente que transgrede las leyes. ⁸²

Por lo tanto, en mi opinión personal y de acuerdo a los autores, una víctima de homicidio se trata de: una persona o individuo, así como también los familiares, grupo o sociedad a los que transgreden, dañan o lesionan, en su integridad física, moral, psicológica, sus derechos humanos o sus propiedades y que han sufrido un daño directo o indirecto hacia su persona, por consecuencia de un acto ilícito como es el homicidio.

En el cuadro nueve se describen los conceptos de víctima, sin embargo, hay que conocer los siguientes conceptos: victimización, victimidad y victimario, para diferenciarlos del concepto víctima y saber usar correctamente cada término.

⁷⁸ Rodríguez, Op.cit.409. en Ibid., p. 124.

⁷⁹ Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 2.

⁸⁰ María de la Luz Lima Malvido, *Modelos de Atención a Víctima en México*, p. 3.

⁸¹ Aida Valero Chávez, *Revista Social: Seguridad Pública*, p. 124.

⁸² Carlos Barragán Salvatierra, Derecho Procesal Penal, pp.18 y 19 en Aida Valero Chávez, *Revista Social: Seguridad Pública*, p. 124.

Victimización: “es el resultado de una conducta antisocial contra un grupo o persona”⁸³, es decir, se trata del fenómeno por el cual el individuo, al transgredir su seguridad, se le causa un sentimiento de sufrimiento por la acción delictiva y violenta. Esto implica daño en su persona, se experimenta temor por su vida y la de su familia, la víctima siente vulnerabilidad que provoca sentimientos de desconfianza, inseguridad individual y social.

Victimidad: Es la predisposición de unas personas a ser víctimas. “Mendelsohn menciona que es el conjunto de factores que predisponen a una persona o grupo a ser víctimas. Los factores que provocan la victimidad son: el hombre mismo, la sociedad, la naturaleza en estado normal o alterado, entre otros”⁸⁴.

Victimario: “Es aquel que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima”.⁸⁵

Tipología victimológica.

Es la clasificación clara y objetiva que permite comprender mejor el papel desempeñado por la víctima en el fenómeno de la victimización.

Hilda Marchiori nos propone una tipología y manifiesta que, evidentemente, siempre va a existir una relación de culpabilidad entre la víctima y el victimario, por lo tanto, las clasifica de la siguiente manera:

- Víctima inocente o ideal: es aquella persona que no ha contribuido en ningún aspecto para desencadenar la acción por la cual ha sido víctima.
- Víctima con escasa culpabilidad y por ignorancia: se incluye a aquellas personas que por actos inconscientes causan su propia victimización.
- Víctima tan culpable como el delincuente: se refiere a las personas que por diversos motivos piden o aceptan terminar su vida.
- Víctima más culpable que el victimario: se trata de víctimas provocadoras: se refiere al comportamiento de un sujeto que lleva al delincuente a cometer el delito.

⁸³ Fattah, Ezzat. *La victime, est-elle coupable?* Les presses de l'Université de Montreal, Canadá, 1971 en Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p. 82.

⁸⁴ Mendelsohn, op.cit. (*La Victimología y las Tendencias*) en Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p.83.

⁸⁵ Luís Rodríguez Manzanera, *Victimología*, p.84.

- Víctima imprudencial: se refiere a las que por imprudencia provocaron el delito.⁸⁶

Elías Newman propone otro tipo de tipología victimológica:

- a) Víctimas Individuales: Sin actitud victimal: inocentes, resistentes.
Con actitud victimal culposa: provocadoras.
Con actitud victimal dolosa: por propia determinación (suicidio).
- b) Víctimas Familiares: Niños golpeados y explotados económicamente.
Mujeres maltratadas.
Delitos del ámbito conyugal (violación, incesto).
- c) Víctimas colectivas: La comunidad como Nación, comunidad social.⁸⁷

De acuerdo a la tipología de la autora Hilda Marchiori, en el ADEVI por lo regular se atienden a las víctimas inocentes o ideales y a las víctimas con escasa culpabilidad y por ignorancia; son víctimas inocentes o ideales por que se atienden a aquellas víctimas indirectas, producidas por un homicidio culposo, por ejemplo: accidentes automovilístico ó por atropellamiento, en donde el culpable iba manejando en estado inconveniente (alcoholizado, drogado).

Como víctimas con escasa culpabilidad y por ignorancia, se puede ejemplificar a las personas que no respetan el paso peatonal y se cruzan las calles o avenidas en lugares prohibidos o manejan a una alta velocidad en lugares donde no está permitido; las víctimas por ignorancia o imprudentes son por ejemplo, las que sufren daños por descuidos en casa con objetos punzocortantes, fugas de gas, resbalones en las escaleras, la ingesta de pastillas ó sustancias peligrosas (thinner, petróleo, veneno) en envases no identificados con su respectiva leyenda, el cruce a media calle con niños pequeños en forma descuidada con el peligro de que un automóvil los pueda atropellar, caídas de su propia altura, etc.

⁸⁶ Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 28.

⁸⁷ Elías Neuman, *Victimología: El Rol De La Víctima En Los Delitos Convencionales Y No Convencionales*, pp. 69-71.

Consecuencias del delito de Homicidio en la víctima indirecta.

El impacto y el estrés que significa la pérdida de una persona puede desencadenar conductas post-delictivas de nuevos comportamientos: temor a salir cotidianamente de su hogar, imposibilidad de desempeñar sus labores, enfermedades físicas, trastornos psíquicos, problemas sociales, desintegración familiar, alcoholismo, conductas autodestructivas, depresiones, intento de suicidio o suicidio. Las consecuencias pueden aparecer inmediatamente después de ocurrido el hecho delictivo.

El sufrimiento y el daño causado por el delito afectan a la víctima indirecta y a todos los integrantes del grupo familiar que se verán dañados en su salud mental y en su interacción social. Estas consecuencias varían según la personalidad de la(s) víctima(s) indirecta (s) que resulten afectadas, Hilda Marchiori nos muestra tres tipos de consecuencias:

- a) Consecuencias inmediatas-traumáticas delictivas: comprenden estrés, conmoción y desorganización de la personalidad de la víctima, incredulidad, paralización temporal y negación de lo sucedido, terror, aturdimiento, desorientación, sentimientos de soledad, depresión, vulnerabilidad, angustia.

Las consecuencias inmediatas suelen estar vinculadas a la reacción de la víctima frente a la agresión, es como una extensión vivencial que continúa sufriendo la víctima indirecta.

- b) Consecuencias emocionales-sociales: son las secuelas que siguen al estrés y conmoción por el delito sufrido, es decir, los nuevos síntomas que presenta la víctima pueden aparecer en semanas o meses de sucedido el delito. Implican cambios graves de comportamiento y de personalidad en la víctima, se observan sentimientos de tristeza, culpabilidad, sentimientos de pérdida de identidad y de dignidad, desconfianza, humillación, rechazo familiar, rechazo hacia el medio social, pérdida de autonomía, pesadillas permanentes, llanto incontrolado, angustia, depresión, sentimientos de soledad y abandono.
- c) Consecuencias familiares-sociales: Las consecuencias involucran de un modo determinante a todo el grupo familiar al cual pertenece la víctima directa, el daño y las secuelas se encuentran fundamentalmente en el rol y función de la víctima en el grupo familiar.⁸⁸

⁸⁸ Hilda Marchiori, op.cit., p. 6.

Perfil victimológico según los comportamientos delictivos

En el siguiente esquema (ver cuadro 10) y basados en Hilda Marchiori⁸⁹ se darán a conocer algunos comportamientos delictivos en el homicidio y la situación de la víctima frente a la conducta violenta del delito.

Cuadro 10

Comportamiento delictivo	Posición frente al delito	Perfil victimológico
<p>Homicidio con alevosía</p> <p>El delincuente percibe y conoce la situación de la víctima (vulnerabilidad).</p>	<p>La víctima se encuentra en una situación física-psicológica en la que le resulta imposible percibir el peligro y defenderse de la agresión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es una persona que no percibe el peligro. • No es consciente de la agresión del autor. • En la relación interpersonal, el autor del delito conoce que la actitud de la víctima es de confianza y pasividad hacia con él.
<p>Homicidio por envenenamiento</p> <p>Suele observarse el vínculo familiar entre autor y víctima del delito, especialmente matrimonios o hermanos.</p> <p>La conducta de envenenar es consciente, premeditada y preparada.</p>	<p>La víctima no percibe el peligro de la agresión, es una víctima vulnerable en la que el autor no corre riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación conflictiva afectiva entre autor-víctima antes del delito. • Existe un antagonismo previo entre autor y víctima. • Existe una muerte inesperada, al encontrarse la víctima en buen estado de salud.
<p>Homicidio para facilitar, consumir u ocultar otro delito.</p> <p>Estos homicidios están relacionados a conductas de robo, estafa, delitos sexuales y secuestro.</p>	<p>El homicidio puede ser planificado por el autor como parte de su objetivo principal que es el robo o secuestro: puede surgir una situación imprevista para ocultar el delito.</p>	<p>La víctima es sorprendida por la agresión del autor, resulta que el homicidio, es un medio para facilitar, consumir u ocultar el verdadero móvil delictivo.</p>

⁸⁹ Ibid., pp. 53-75.

<p>Homicidio por alcoholismo</p> <p>El alcohol actúa como un desinhibidor de la conducta agresiva</p>	<p>La víctima no ignora el alcoholismo del autor, su agresividad y sus procesos de deterioro. Las amenazas de muerte, se vuelven realidad.</p>	<p>La víctima con vínculos familiares o de conocimiento con el autor es sorprendida por la violencia extrema y destructiva.</p> <p>Suele ser la esposa, un hermano, padre, un amigo.</p> <p>La víctima no espera que esas amenazas o comportamientos agresivos lleguen a ser de tal violencia que provoquen la muerte.</p>
<p>Homicidio motivado por secuestro.</p> <p>La víctima es una persona que ha sido observada detalladamente por el grupo delictivo, conocen sus costumbres, su estilo de vida, sus amigos, los lugares habituales que visita, etc.</p>	<p>La víctima que ha sido aprehendida por un grupo de delincuentes, privada de su libertad, se exige dinero por su rescate y es asesinada.</p>	<p>Una víctima sumamente vulnerable.</p> <p>La muerte de la víctima por sus secuestradores puede ser una acción premeditada, planificada por los autores, o resultar circunstancial, depende de factores como si la víctima ha identificado a los delincuentes, al lugar del secuestro o como consecuencia de las torturas y maltrato que ha recibido de los secuestradores.</p>

En los puntos anteriores se menciona el concepto de victimología, víctima, la clasificación de las víctimas y su perfil, sin embargo, el trabajador social aparte de conocer cada una de estas definiciones debe asimismo empaparse de lo que implica la asistencia victimológica, el acompañamiento y la asistencia a los familiares víctimas de homicidio. Todo ello para conjugarlos y realizar un adecuado servicio que le permita a las víctimas indirectas sentir que existen instituciones como el ADEVI que comprenden y atiende su problemática de manera profesional.

Asistencia victimológica.

Se refiere a los medios para orientar a un individuo, en este caso a la víctima indirecta del delito: se aplican todas las medidas tendientes al *conocimiento, comprensión y ayuda* a la(s) víctima(s) indirecta(s) para atenuar y superar las consecuencias que le produjo el homicidio. *La asistencia implica una labor de individualización en relación a cada caso concreto, es decir, de acuerdo a las características de la víctima, núcleo familiar, su historia y la agresión sufrida.*⁹⁰ Es importante que el trabajador social observe y tenga la habilidad de realizar un diagnóstico objetivo que le permita ofrecer los servicios del centro que mejor le convengan a la víctima indirecta.

La asistencia victimológica tiene por objeto principal atenuar las graves consecuencias que deja el delito en la familia, así como servir de apoyo moral y brindar información acerca de sus derechos. Este tipo de asistencia requiere, en sus pautas básicas, la comprensión y la consideración, el o la trabajador(a) social es el primer contacto profesional que la víctima conoce, su labor será: atender, asistir, orientar e informar. La asistencia victimológica comprende diversos niveles y momentos que operan integralmente y que a continuación se describen:

1.- Nivel asistencial- terapéutico: como su nombre lo indica, asiste a la víctima. La función que realiza el trabajador social es el de empatizar con la víctima, que es una parte esencial, con actitud de credibilidad del relato victimológico, lo que permite establecer una relación de confianza basada en el respeto y credibilidad de la víctima, lo cual es un aporte indispensable para restablecer su autoestima y tranquilidad.

2.- Nivel de orientación e información: la orientación le permite a la víctima poder tener una serie de posibilidades para su atención. Es decir, en este segundo nivel se abarca desde la información básica sobre los derechos que se tienen como víctima, hasta la importancia del acompañamiento profesional, por ejemplo: en caso de que

⁹⁰ Hilda Marchiori, *Criminología: la víctima del delito*, p. 177.

la víctima tenga que realizar la identificación del cuerpo, este acompañamiento tiene un gran valor, pues la víctima indirecta no se sentirá desprotegida ni carente de información y orientación; también tiene un valor terapéutico. La víctima indirecta con una adecuada asistencia e información podrá recibir otras alternativas y modos de vida, se superará la situación de encierro, marginación, pasividad y silencio.

Acompañamiento victimológico.

Este consiste, *“como la palabra lo indica, en acompañar, estar al lado de la persona con el objeto de asistirle a superar la situación de estrés y conmoción que ha padecido por la agresión criminal”*⁹¹. Para ello, el trabajador social debe tener una actitud de respeto y confidencialidad, una actitud de acompañamiento; no es estar físicamente sino espiritualmente para intentar mitigar el dolor y el sufrimiento, dar apoyo, comprensión y compañía. El acompañamiento tiene como fin:

- ✓ Atenuar la angustia, miedo, temor, sensación de inseguridad y vulnerabilidad personal.
- ✓ Poder enfrentar nuevas situaciones derivadas del delito: realizar la denuncia del hecho, trasladarse a la policía, al juzgado, hacer declaraciones ante el juez, seguir el proceso penal, enfrentarse con el delincuente, con el abogado defensor y con los familiares del autor.
- ✓ Evitar nuevas victimizaciones.⁹²

Asistencia a la familia: víctimas de Homicidio.

En el homicidio, *“la familia debe sobrevivir a la experiencia de que uno de sus miembros ha muerto a consecuencia de la violencia de otra persona. La pérdida de un familiar significa la elaboración de una depresión familiar, un duelo sin una razón lógica-natural de la vida sino porque la víctima ha perdido su vida por un delito”*.⁹³ La familia requiere asistencia integral porque la muerte de un miembro de la familia provoca cambios en la historia, estructura y relaciones familiares, estos cambios son irreversibles. La familia de la víctima necesita ser escuchada y comprendida en su sufrimiento, pero fundamentalmente, la familia debe saber que no se encuentra sola, debe ser asistida y se deben dar alternativas que le lleven a afrontar su pérdida y lograr su recuperación.

⁹¹ Ibid., p. 182.

⁹² Idem.

⁹³ Ibid., p. 187.

El sufrimiento y humillación social que experimenta una familia ante el homicidio son inconmensurables. Esta pérdida que experimentan, trae en la mayoría de las familias, transformaciones y nuevos comportamientos, así como graves perturbaciones, pesadillas, depresiones, desconfianza, aislamiento, auto encierro.⁹⁴

Hilda Marchiori señala que los objetivos asistenciales y de tratamiento deben estar centrados en los siguientes aspectos:

- La familia de la víctima de homicidio debe ser comprendida en su sufrimiento.
- La asistencia implica: conocimiento de la situación delictiva, del tipo de homicidio, las características de la agresión y el grado de vulnerabilidad.
- La familia ha perdido a uno de sus miembros, debe sobrevivir, esto significa asistirle, ayudarla en forma integral: la familia necesita sentir que no se encuentra sola.
- La familia debe ser ayudada para fortalecer sus vínculos ante la crisis provocada por el delito.
- La asistencia representa evitar nuevas victimizaciones, comportamientos destructivos y autodestructivos.⁹⁵

⁹⁴ Ibid., p. 189.

⁹⁵ Idem.

4.3. Tanatología.

La tanatología sirve como herramienta para que el/la trabajador(a) social al estar en contacto con la víctima indirecta, pueda identificar el sentir de ésta y pueda establecer los adecuados canales para dirigirse a ella y atender sus necesidades. Es importante que conozca los conceptos de: tanatología, muerte, el sentido del dolor y el sufrimiento, el proceso o etapas del duelo. Cómo desarrollar la empatía, cómo establecerla, los tipos y niveles de escucha y las frases que se pueden y que no se deben utilizar con las víctimas.

Origen y concepto.

El vocablo tanatología tiene su origen etimológico en las voces *tanato-* muerte y *logos-* tratado, estudio: significa estudio o tratado de la muerte.⁹⁶

Tanatología: es el conjunto de conocimientos técnicos y normas jurídicas y administrativas relativas a la muerte y el cadáver.

Concepto de muerte

Muchos definen a la muerte como un misterio; otros, como la separación del cuerpo y el alma; también es frecuente puntualizarla como el fin de la vida. Osorio y Nieto⁹⁷ lo definen como la detención definitiva de las funciones vitales como son: nerviosas, circulatorias, respiratorias y cerebrales. Existen diferentes tipos de muerte: biológica, psicológica, social y súbita. Dentro de esta clasificación, se encuentra la muerte violenta (accidente o asesinato). Ésta se caracteriza por la existencia de un elemento más que confunde, que distrae al doliente y que hace surgir la pregunta: ¿Cómo sucedieron las cosas?, aunado a lo anterior, surge también la autoagresión, lo que se conoce como suicidio.⁹⁸

⁹⁶ César Augusto Osorio y Nieto, *El Homicidio*, p. 311.

⁹⁷ *Ibid.*, p. 314.

⁹⁸ Instituto Mexicano de Tanatología, *¿Cómo Enfrentar la Muerte?*, p. 219.

El sentido del dolor y el sufrimiento.

El dolor es:

El mecanismo de defensa universal que se expresa mediante una sensación desagradable por estímulos internos o externos que tienden a provocar daño o lesión de las estructuras y funciones del individuo.⁹⁹

El dolor se padece de manera integral, ya que afecta a todas las esferas del ser humano, abarca además del dolor físico, el emocional y familiar.

El sufrimiento, a diferencia del dolor, ocurre a nivel espiritual;

El espíritu representa vivencias de distinto orden o nivel humano. Éste, es subjetivo, personal, tiene relación con el pasado de la persona, con sus vínculos afectivos, su cultura, sus roles, sus necesidades, su cuerpo, emociones, fantasías y su futuro.¹⁰⁰

El dolor y el sufrimiento son procesos que curan, ya que arreglan cosas en el interior del hombre y son también fuentes de crecimiento y perfeccionamiento; son fenómenos necesarios, aceptados y orientados a nuestro fin último que es la felicidad.

El proceso o etapas del duelo.

El duelo es definido como:

La serie de cambios y reacciones físicas, emocionales, intelectuales y cognitivas que ocurren durante el proceso de recuperación por la pérdida de un ser querido o la propia muerte¹⁰¹.

Las pérdidas pueden ser: oportunas, es decir, que se dan “a tiempo”; inoportunas, cuando son repentinas, inesperadas y difíciles de racionalizar en términos de tiempo e; inadmisibles, cuando son inoportunas pero ocurren por negligencia, descuido e incapacidad para prevenirlas.

⁹⁹ Ibid., pp. 229 y 230.

¹⁰⁰ Idem.

¹⁰¹ Ibid., p. 223.

En la siguiente información (cuadro 11) se detallan los cambios ó reacciones que produce el duelo.

(Cuadro 11) Cambios y reacciones que produce el duelo.

Sensaciones físicas	Vacío de estómago, dolor de pecho, falta de aire, debilidad muscular, falta de energía, resequedad de boca, náuseas, vértigo, palpitaciones, erupción cutánea, dolores de cabeza y/o espalda, taquicardia, trastornos del control de esfínteres. ¹⁰²
Sentimientos	Tristeza, enfado, culpa, ansiedad, soledad, fatiga, impotencia, shock, alivio, insensibilidad ¹⁰³ .
Cognitivos	Incredulidad, confusión, preocupación, sentido de presencia, alucinaciones. ¹⁰⁴
Conductuales	Trastornos del sueño, del apetito, distracción, aislamiento social, soñar con el fallecido, llanto e hiperactividad. ¹⁰⁵

El duelo dura entre seis meses y un año y medio, en muchos casos se puede extender por una gran cantidad de años, la causa es que por alguna razón, la persona no permite expresar sus sentimientos en diferentes formas como llorar y enfrentar su coraje, su culpa y hacer las cosas necesarias para permitir su salida.

El duelo está constituido por varias etapas que es necesario enfrentar. Uno de los modelos de duelo más completos es el de la doctora Elisabeth Kübler-Rose¹⁰⁶, quien es pionera y ha aportado mucho al estudio del proceso de duelo y sus etapas al señalar cinco fases: negación, ira, negociación, dolor o depresión y aceptación ó resolución del duelo que se describen a continuación:

- *Negación.* Es la resistencia a aceptar la pérdida; se refiere a la dificultad para aceptar una realidad que duele y se manifiesta de diferentes maneras: cuando no se quiere reconocer que la pérdida duele o que se está muy enojado, o que se siente culpa o miedo. Esto es porque se niegan los

¹⁰² Idem.

¹⁰³ Idem.

¹⁰⁴ Idem.

¹⁰⁵ Idem.

¹⁰⁶ Martha Alicia Chávez, *Todo pasa y esto también pasará*, pp. 13-45.

sentimientos que la pérdida causa porque no se quiere sufrir, si se está enojado, se empezará a manejar una agresión pasiva. El dolor y la tristeza que no se reconocen y se reprimen suelen expresarse en formas alternas como trastornos del sueño (dormir mucho o no poder dormir), trastornos en los hábitos alimenticios (comer demasiado o no tener hambre), o aislarse de los amigos. La negación será siempre la primera reacción ante lo que no nos gusta de nuestra realidad.

- *Ira.* En ese momento se buscan culpables, se necesita encarnar en alguien la impotencia, frustración y rabia por lo perdido, se puede reconocer por las siguientes expresiones:
¡No me merezco esto!
¡Hay tanta gente mala en el mundo y a ellos sólo les pasan cosas buenas!
¡Dios, por qué me lo quitaste!
¡Pero van a pagar por esto!
- *Negociación.* La razón profunda nos mueve a negociar que todavía se tiene la expectativa de que se puede evitar la pérdida o corregir su rumbo hasta que la cruda realidad nos coloca con los pies firmes sobre la tierra: “¡Se acabó!”, “¡Se perdió!”, “¡Se murió!”. Se ve la realidad con claridad, se da uno cuenta de que ya no se puede cambiar nada, sólo queda aceptar la situación y seguir adelante.
- *Dolor o depresión.* La pérdida provoca dolor, produce tristeza, vulnerabilidad y sentimientos de estar indefenso, lo mejor es continuar, dejar que llegue el dolor, el llanto, la desilusión. Es importante que la víctima no reprima sus sentimientos, si es necesario que llore, hay que darle su tiempo, no hay que dejar que reprima el sollozo porque al llorar, suspirar y gemir, se desecha gran cantidad de sustancias tóxicas que se generan en el cuerpo como producto de ese shock emocional; llorar hace bien y no perjudica, después de un buen llanto la sensación que se produce es de paz y relajación.

- *Aceptación o resolución del duelo.* Es la etapa en la que finaliza el duelo, esta fase se describe como “aceptar lo pasado, vivir el presente y estar dispuesto a planear el futuro”. El proceso del duelo significa llegar a un término en el que la persona se interese nuevamente en su vida. Cuando no se logra llegar a este estado, se considera que el duelo vivido es incompleto.

Cuando el duelo es complicado, se le llama duelo patológico; la persona está desbordada, recurre a conductas desadaptativas o permanece estancado en alguna fase sin avanzar hacia la resolución.

Por lo regular, la víctima indirecta de homicidio se encuentra en las primeras fases del duelo, entonces el/la trabajador(a) social al presentarse con la víctima, ya sea para la entrevista o visita domiciliaria, deberá realizar una empatía hacia con la víctima para una óptima comunicación. La empatía es definida por Carl Rogers como: “*sentir el mundo privado de la otra persona como si fuera el propio, pero nunca sin perder la cualidad del como si.*”¹⁰⁷

Cuando se quiere empatizar con el otro, uno se tiene que quitar el marco de referencia personal para meterse al de la otra persona y estar muy atentos a no proyectarse en ella, no atribuirle los sentimientos propios. Es decir, “ponerme los zapatos del otro”, pero para hacerlo primero tendría que “quitarme los míos para entender y al finalizar nuestro encuentro yo te regreso tus zapato, no me los llevo porque no son míos, son tuyos” esto es la empatía.¹⁰⁸

Según Roger, lo que resulta terapéutico es formar un trato de ayuda, el trabajador social victimal como acompañante debe de realizar las siguientes características para establecer una relación empática las cuales son:

¹⁰⁷ Rogers, Carl, *Desarrollo del potencial humano*, vol. 1, pág. 84, en María del Carmen Castro González, *Tanatología: la inteligencia emocional y el proceso del duelo*, p.131.

¹⁰⁸ María del Carmen Castro González, *Tanatología: la inteligencia emocional y el proceso del duelo*, p.132.

1. Calidez: es crear en la persona la seguridad de ser aceptado, apreciado, valioso. Al tratar a la persona con calidez, ésta se percibirá como un ser con necesidades y sentimientos únicos. Es importante no establecer comparaciones con otros.
2. Responsabilidad: comprometerse con el otro, responder a su persona, esto es, que exista una respuesta de uno hacia el otro, sin indiferencia.
3. No imponer o forzar al otro: evitar juicios valorativos acerca del otro, considerar al otro como una persona en proceso de transformación implica la aceptación de su potencial y de esta manera, se le ayuda a confirmar y realizar sus potencialidades.
4. Respeto: implica respetar al otro tal como es, sin importar sus creencias religiosas, tendencias sexuales, ideologías políticas o si es agradable o desagradable, feo o guapo.
5. Permitir al otro expresar sentimientos positivos y negativos.
6. Confidencialidad: que la persona sienta que se encuentra en un lugar seguro, donde podrá expresarse con respeto a su intimidad. Hacerle sentir que la relación está sustentada en la ética profesional.
7. Ser sincero, autentico y coherente: estar atento a los sentimientos que se experimentan en cada momento, ser uno mismo, mostrarse tal cual, sin caretas, sin mascararas, inspirar confianza en el otro.
8. Establecer límites: toda relación tiene límites, bajo un acuerdo mutuo elaborado por ambas partes, estos límites dan seguridad. Tener la capacidad de ser una persona independiente lleva a comprender y a aceptar al otro con mayor profundidad, ya que no teme perderse.¹⁰⁹

Además de realizar una relación empática con la víctima indirecta de homicidio, el trabajador social debe diferenciar si está siendo simpático, antipático ó empático (cuadro 12) y qué nivel de escucha está realizando si se quiere ser objetivo y profesional.

¹⁰⁹ Ibid., pp. 128 y 129.

(Cuadro 12) Tipos de escucha.

Simpatía	Antipatía	Empatía
Es estar junto al otro.	Es estar en contra del otro.	Es estar con el otro.
Es coincidir con el mundo del otro.	Es chocar con el mundo del otro.	Es entrar en el mundo del otro.
Es favorecer a la otra persona	Es desfavorecer a la otra persona.	Trato humano hacia el otro.
Es quedarme en los zapatos del otro, “me abrocho las agujetas.”.	Rechazar los zapatos del otro. “No me acerco.”.	Ponerme en los zapatos del otro, sin perder de vista que no soy el otro. “No me abrocho las agujetas.”.

(Cuadro 12) Datos tomados de María del Carmen Castro González. “Tanatología: la inteligencia emocional y el proceso de duelo.” p. 139

Para escuchar existen tres niveles: Oír, no ponemos atención; escuchar, identificamos significados por medio de la atención consciente y; empatizar, comprendemos los sentimientos y la situación personal.

Una vez que el/la trabajador(a) social establece y escucha empáticamente a la víctima indirecta de homicidio, éste debe evitar caer en las barreras que se interponen al momento de comunicarnos con la víctima, ya que interrumpen y cortan lo que se ha logrado. A continuación, se enlistan las barreras tomadas de Thomas Gordon y que se interponen cuando una persona trata de hablarnos de un problema o un sentimiento:

- Generalizar, decir frases como: “La muerte es algo natural, a todos nos pasa”.
- Ordenar, mandar, exigir: “No llores”.
- Amenazar, asustar: “Si no dejas de llorar, te vas a enfermar”.
- Moralizar, sermonear: “Tú tienes que ser fuerte, eres la cabeza de la familia”.
- Aconsejar, proponer soluciones: “¿Por qué no te tomas un calmante?”.

- Dar una lección, hacer afirmaciones tajantes: “Lo mejor es que ya está descansando”.
- Juzgar, censurar, criticar: “Deja de llorar, estás perdiendo la compostura”.
- Felicitar, hacerle creer lo que no es: “Te felicito, eres muy valiente”.
- Ridiculizar: “Pareces la llorona”.
- Interpretar, analizar: “Lo que te pasa es que te llevabas tan mal con él que te sientes culpable”.
- Tranquilizar, identificarse: “No te preocupes, el tiempo lo cura todo”.
- Preguntar, interrogar: “¿Por qué lloras tanto?”.
- Eludir, bromear, tratar a la ligera: “Pronto se te pasará”.¹¹⁰

Para ser empáticos tenemos que evitar estas barreras ya que el doliente lo que necesita es un silencio atento y presencia en la mirada, estas son algunas frases que se recomienda que el/la trabajador (a) social pueda utilizar con las víctimas indirectas de homicidio:

- ✓ Esto debe ser difícil para usted.
- ✓ Comprendo su situación.
- ✓ Esto le debe doler mucho.
- ✓ No imagino el dolor por el que está pasando.
- ✓ Me doy cuenta de que es un golpe muy fuerte para usted.

¹¹⁰ Ibid., pp. 139 y 140.

4.4. Intervención en crisis.

El fallecimiento de un ser querido, sea o no súbito y/o inesperado, es una de las crisis vitales más importantes, pues influye en la vida de una persona y en todo lo que le rodea, en muchos casos el/la trabajador(a) social es el primer contacto profesional que la víctima tiene y éste funge la tarea de acompañamiento o de dar a conocer la noticia del delito. El cómo se comunique ese fallecimiento es transcendental, ya que puede reducir el impacto que le produzca la noticia a la víctima. Se debe tener presente el no invadir las funciones propias que realiza el área de psicología del ADEVI, y de esta forma reconocer lo importante que es la labor de esta área. El trabajador social victimal sólo se limitará a dar los primeros auxilios a la víctima para que psicología termine el proceso o valore el tipo de terapia que se le proporcionará a la víctima.

Resulta indispensable que el/la trabajador(a) social tenga conocimiento de lo que es una crisis, tipos y etapas de la crisis, qué es una intervención en crisis, sus objetivos, qué y cuáles son los primeros auxilios psicológicos, qué hacer y qué no hacer en una intervención. Para esto, exploraremos las siguientes definiciones.

Definición de crisis

Karl Slaikeu propuso un modelo para la investigación sobre intervenciones en crisis. En su libro *Manual para práctica e investigación*, publicado por 1º vez en 1984, proporcionó una importante información respecto a las diversas técnicas de intervención en crisis y se relacionó también con la psicología comunitaria, lo cual ha sido un importante aporte para la psicología en emergencias y catástrofes. Este autor define a la crisis como:

Un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.¹¹¹

¹¹¹Karl A. Slaikeu, *Intervención en crisis: manual para práctica e investigación*, p. 16.

El psicólogo Webster la define como “*el punto de cambio y sugiere que el cambio puede ser sanar o enfermar, mejorar o empeorar*”.¹¹² En mi opinión, crisis se definiría como: un estado temporal de trastorno y desorganización que se caracteriza por una incapacidad del individuo para manejar situaciones o eventos particulares y utiliza métodos para la solución de problemas, que puede resultar en efectos negativos que podrían empeorar o enfermar al sujeto. Dichos métodos también pueden ser positivos como sanar o mejorar.

Existen muchas formas de clasificar las crisis, la más común incluye dos categorías: crisis evolutivas o de desarrollo, que son aquellas que están relacionadas con el proceso de desarrollo del ser humano, es decir, desde la infancia hasta la senectud y; crisis circunstanciales, que surgen con la ocurrencia de eventos raros y extraordinarios que un individuo no tiene manera alguna de prever y controlar, tales como accidentes automovilísticos, secuestros, muertes repentinas. La crisis circunstancial es azarosa, imprevista, conmovedora, intensa y catastrófica.

Etapas de la crisis.

Mardi Horowitz profesor de Psiquiatría y Director del Centro sobre el estrés y la personalidad en el Instituto Psiquiátrico Langley Porter (Universidad de San Francisco, California, E.U.A), ha escrito 17 libros profesionales y más de 280 artículos científicos en los campos de la psicología, la psiquiatría y el psicoanálisis. Horowitz sugiere que la crisis es un proceso y describe las reacciones a la tensión grave (muerte inesperada de un ser querido), en el siguiente modelo se detallan las etapas de la crisis.

¹¹² Patricia Aurora Macías Flores, *Taller para interventores en crisis y/o personal de primer contacto para la atención en víctima de un desastre*, p. 6.

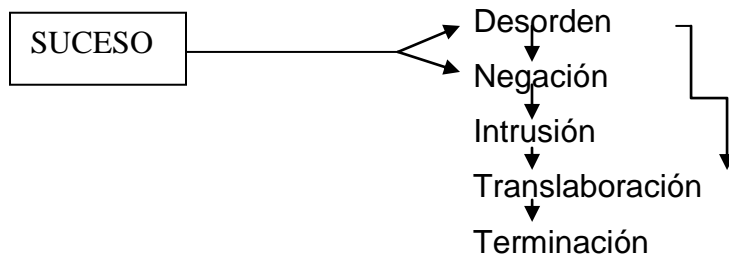


Figura tomada de la fuente *“Diagnosis and treatment of stress response syndromes: General principles”* por M.J. Horowitz, en H.J.Parad,H.L.P. Resnik y L.G. Parad (Editores), *Emergency and Disaster Management* (Bowie, Maryland: The Charles Press Publishers, Incorporated 1976). Reproducido con autorización en Karl A. Slaikeu. *“Intervención en Crisis”* p. 25.

- Suceso: es el hecho amenazante, el cual origina la desorganización.
- Desorden: son reacciones iniciales en el impacto al sujeto.
- Negación: actitud que conduce al amortiguamiento del impacto. Puede acompañarse de un entorpecimiento emocional, en no pensar en lo que pasó, o la planeación de actividades como si nada hubiera pasado.
- Intrusión: es cuando existe la abundancia involuntaria de ideas de dolor por los sentimientos acerca del suceso. Las pesadillas recurrentes u otras preocupaciones e imágenes de lo que ha pasado son características de esta etapa.
- Translaboración: es el proceso en el que se expresan, identifican y divulgan pensamientos, sentimientos e imágenes de la experiencia de crisis.
- Terminación: es la etapa final de la experiencia de crisis y conduce a una integración de la misma dentro de la vida del individuo. El suceso ha sido enfrentado, los sentimientos y pensamientos se han identificado y expresado y la reorganización ha sido consumada e iniciada. ¹¹³

Al conocer lo que significa una crisis y cuáles son las etapas que este conlleva, nos damos a la tarea de definir lo que es intervención en crisis, sus objetivos y los primeros auxilios psicológicos. Es necesario recordar que el/la trabajador(a) social es el primer profesionalista con el que la víctima tiene contacto, aún cuando el grupo multidisciplinario vaya al lugar de los hechos. En ocasiones, sólo un personal adscrito al área de psicología no se da abasto para realizar en cada víctima esta intervención, Trabajo Social solo realizará los primeros auxilios, que es una intervención de primera instancia para contener a la víctima.

¹¹³ Karl A. Slaikeu, op.cit., pp. 24-26.

Definición de intervención en crisis.

Para Slaikeu, la intervención en crisis es:

Un proceso de ayuda para auxiliar a una persona o familia para soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de crecimiento incremente para que haya nuevas habilidades y una mejor perspectiva en la vida.¹¹⁴

Otra definición menciona que es *el proceso de ayuda dirigido a auxiliar a una persona o familia a sobrevivir un suceso traumático, de modo que la probabilidad de efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) se minimiza y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas y opciones de vida) se maximiza.*¹¹⁵

Por lo tanto, lo que rescatamos de estas dos definiciones es que se trata de un proceso para auxiliar al individuo después de un suceso traumático y para menguar el impacto que este conlleva, sea reducido e incremente la probabilidad de crecimiento para una mejor perspectiva en la vida.

Objetivos de la intervención en crisis.

- ✓ *Restablecer el nivel de funcionamiento previo al suceso y mejorar la percepción de eficacia y sensación de control.*
- ✓ *Detener el proceso agudo de descompensación psicológica, aliviar las manifestaciones somáticas y de sufrimiento.*
- ✓ *Estabilizar al individuo y protegerlo de estrés adicional, a través de la reducción de los sentimientos de anormalidad o enfermedad.*
- ✓ *Restaurar las funciones psíquicas y readaptar a la persona a nuevas condiciones, tan rápido como sea posible.*
- ✓ *Prevenir o mitigar el impacto postraumático.*
- ✓ *Facilitar u orientar la asistencia profesional.*¹¹⁶

¹¹⁴ Slaikeu (1997) pág. 47, 65 , en Margarita Domínguez Reyes, *Intervención en crisis psicológica en estudiantes funcionales de la UNAM. primer semestre del año 2001*, p. 14.

¹¹⁵ Mercedes Cavanillas de San Segundo, *Intervención en crisis en fallecimiento e inicio de duelo*, p. 10.

¹¹⁶ Patricia Aurora Macías Flores, *Taller para interventores en crisis y/o personal de primer contacto para la atención en víctima de un desastre*, p. 20.

Slaikeu diferencia dos fases en el proceso de la intervención en crisis :

a) Intervención de primera instancia: se trata de facilitar los primeros auxilios psicológicos, que duran minutos o a lo mucho horas. El objetivo es restablecer el enfrentamiento inmediato al evento a través de: otorgar apoyo y enlazar con recursos de ayuda como informar sobre los distintos recursos o proponer una orientación psicológica.

b)_Intervención en segunda instancia: es la fase de terapia para crisis. Esta intervención puede durar semanas o meses y su objetivo, es la resolución de la crisis, lo cual es la función propia del área de psicología de la institución. Lo siguiente se señala para saber hasta dónde se puede contener a la víctima indirecta de homicidio:

- Translaborar el incidente de crisis.
- Integrar el incidente en la trama de la vida.
- Establecer la apertura/disposición para encarar el futuro. ¹¹⁷

La intervención en crisis a la que nos vamos a referir aquí, es a la intervención de primera instancia o primeros auxilios psicológicos, dado que a el/la trabajador(a) social le toca contener el impacto al que está sujeta la víctima indirecta de homicidio, ya que en muchas ocasiones, el trabajador social victimal se encuentra en el SEMEFO, hospital o delegación y éste tiene que dar la noticia del delito.

Slaikeu define cinco componentes en los primeros auxilios psicológicos:

1.- Realizar el contacto psicológico: se establece una relación empática con la víctima durante la crisis, sus metas son:

- Que la víctima se sienta comprendida, aceptada y apoyada, mediante empatía, escucha activa y aceptación incondicional.
- Reducir la intensidad del aturdimiento emocional al facilitar la expresión y síntesis de hechos y sentimientos.
- Reactivar la capacidad de resolución de problemas.

2.- Examen de las dimensiones del problema: el objetivo es identificar las necesidades de la persona y determinar cuáles son inmediatas y cuáles pueden dejarse para después. Esto es

¹¹⁷Mercedes Cavanillas de San Segundo, op.cit., p. 10.

fundamental, ya que en la confusión y desorganización del estado de crisis, el individuo con frecuencia lidia con todo al mismo tiempo.

3.- Analizar posibles soluciones: implica la identificación de una o varias soluciones alternativas, tanto para las necesidades inmediatas como para las posteriores. Adicionalmente, se contribuye a restablecer la sensación de control y auto eficacia; hay que procurar que la gente haga tanto como pueda por sí mismos.

4.- Asistir en la ejecución de la acción concreta: el objetivo es dar el próximo paso, lo importante es que la víctima haga tanto como sea capaz de hacer. Sólo cuando las circunstancias deterioran severamente la capacidad de la víctima, el o la trabajador(a) social debe tomar un papel activo. Es decir, debe tomar una actitud facilitadora o directiva.

5.- Seguimiento: la principal actividad en este componente es especificar un procedimiento para que el trabajador social y la víctima estén en contacto en un tiempo posterior y se dé cumplimiento del enlace con fuentes de apoyo¹¹⁸, ya sea con el área jurídica o psicológica o, en todo caso con ambos.

Si bien el/la trabajador(a) social puede realizar esta primera fase para contener a la víctima de homicidio, se debe tomar en cuenta la gravedad y el impacto del delito, en caso de que este auxilio se desborde, es necesario que siempre se tenga a un lado al psicólogo, pues las reacciones que pueda tener la víctima pueden ser muy fuertes y se necesitará la habilidad del experto para restablecerla ante su crisis.

La intervención no va a reducir el dolor de la pérdida, pero puede contribuir a eliminar o modular elementos que elevan los niveles de estrés. El trabajador social debe tener la habilidad de comunicación y la relación de ayuda, porque seguramente la persona va a estar confusa se va a sentir indefensa y en estado de incertidumbre. Se propone, tomado de Mercedes Cavanilla, lo que se debe y no hacer en una intervención en crisis:

¹¹⁸ Ibid., p. 10 y 11.

QUÉ HACER

- ✓ Conservar la calma.
- ✓ Utilizar la comunicación no verbal para transmitir tranquilidad y confianza: movimientos pausados, tono de voz afectuoso, bajo y sereno, uso del contacto físico, situarse a la altura visual de la persona.
- ✓ Manifestar intención de ayuda.
- ✓ Uso del nombre familiar de la persona y del fallecido.
- ✓ Escuchar un 80% y hablar un 20%.
- ✓ “Aguantar” el silencio.
- ✓ Evitar aconsejar y actuar con el “síndrome del experto”.
- ✓ Empatizar, pero con cuidado: hay que ser realista; si no se sabe lo que está pasando la persona, es mejor un “debe haber sido terrible” a un “puedo imaginarme por lo que ha pasado”. Cuanto más concreto sea el comentario, será más creíble.
- ✓ Darle la importancia que tiene. No bromear.
- ✓ Responder a las necesidades de información siempre que sea conveniente y lo pueda aceptar.
- ✓ Si en algún momento, la situación supera emocionalmente al profesional, es mejor poner una excusa y retirarse, bien de forma temporal, o permanente.

QUE NO HACER

- × No discutir con la persona si está alterada o se muestra irritada.
- × No intentar “hacerla entrar en razón”; puede estar desenvolviéndose en un plano más emocional que racional.
- × No cortar el llanto o manifestaciones de dolor o sufrimiento, excepto en peligro de autolisis.¹¹⁹
- × No seguirle la corriente o darle la razón ante manifestaciones de culpabilidad o remordimiento.
- × No mentir.
- × No utilizar frases tipo: “El tiempo lo cura todo”; “Hay que reconocer que todo irá bien, pero no será como antes”, etc.
- × No intentar que se dé prisa en superar el dolor.
- × No “recetar” emociones con frases como “estoy seguro de que te sientes deprimido”. Es mejor preguntar “¿cómo te sientes?”.¹²⁰

¹¹⁹ *Autolisis*: significa autodestruirse, inclusive llegar al intento de suicidio.

¹²⁰ Mercedes Cavanillas de San Segundo, *Intervención en crisis en fallecimiento e inicio de duelo*, pp. 19 y 20.

4.5. Estudio de caso ó atención individualizada.

El/la trabajador(a) social del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI), realiza la función de entrevistar a la víctima indirecta de homicidio. Las víctimas llegan a la institución por las vías de contacto presenciales, orales o escritas (llamada telefónica, visita domiciliaria ó invitación). Por ello es importante que el trabajador social realice esta función con todo el fundamento teórico metodológico, pues, en su estancia formativa escolar se le dan a conocer las diferentes formas en que interviene el Trabajo Social (individual, grupal o comunitaria).

En la institución no se maneja totalmente el estudio de caso o también llamado individual y el asunto se queda solamente en la parte de investigación, porque la función del personal de Trabajo Social del ADEVI es orientar y canalizar a la víctima a las áreas correspondientes que le darán seguimiento a su problemática.

Por lo anterior, en este apartado se mostrarán las definiciones de diversos autores sobre el Trabajo Social de casos, concepto de metodología, el proceso metodológico del Trabajo Social de casos, se precisará qué es una técnica, una herramienta y cuáles de éstas se utilizan en la atención a víctimas indirectas de homicidio. Una vez que se tengan estos conceptos se enfatizará que la entrevista es una técnica importante que utilizan las(os) trabajadores sociales, se ahondará el concepto de la entrevista, sus propósitos, procesos y momentos, finalmente sus limitaciones y recomendaciones.

Definición de Trabajo Social de casos.

Según Ezequiel Ande-Egg¹²¹, la expresión correcta y completa es caso social individual o caso individual, es decir, la expresión designa una situación particular (el caso social) objeto de atención de un problema social determinado y su tratamiento particular. El caso social es la persona víctima indirecta del delito de homicidio que

¹²¹ Ezequiel Ander-Egg, *Diccionario del trabajo social*, p. 305.

llega a la institución a solicitar orientación y posibles alternativas para su problemática. Antes de empezar a definir los conceptos es importante que el/la trabajador(a) social sepa manejar los conceptos de método y metodología.

Método: etimológicamente *“la palabra se deriva del griego meta (hacia, a lo largo) que da idea de acción o movimiento y de la raíz odos, que indica camino, un camino hacia algo”*¹²², en suma, método significa orientarse a conseguir o realizar una acción específica. El método es *“el camino a seguir, mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano (previamente) de manera voluntaria y reflexiva, para llegar a alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual.”*¹²³ También se define como: el conjunto de operaciones y procedimientos que de una manera ordenada, expresa y sistemática, deben seguirse dentro de un proceso preestablecido, para lograr un fin dado o resultado deseado. Esto se puede entender como:

- a) La manera de ordenar una actividad a un fin.
- b) El orden sistemático que se impone en la investigación científica y nos conduce al conocimiento.

Metodología: es el estudio de los métodos en sí, es decir, la definición, construcción y validación de los métodos como conjunto de actividades intelectuales que con prescindencia de los contenidos específicos establece los procedimientos lógicos, formas de razonar, operaciones y reglas que, de una manera ordenada y sistemática, deben seguirse para lograr un fin dado o resultado.

Entonces, el método es la serie de pasos para conseguir el objetivo y la metodología es el análisis del método o la descripción de los pasos del método: el método es parte de la metodología y la diferencia entre uno y el otro es que el primero es el cómo se va a realizar el proceso y la metodología es la acción y el resultado que se obtendrá del método. A continuación se dan a conocer las definiciones del Trabajo Social de casos (cuadro 13).

¹²² Martín Mora Ledesma, et al, *Metodología de la Investigación*, p. 37.

¹²³ Idem.

(Cuadro 13) Conceptos según autores sobre Trabajo Social de casos

Autor	Definición de Trabajo Social de casos
María C. Castellanos	Es el método de Trabajo Social que estudia individualmente la conducta humana a fin de interpretar, descubrir y encauzar las condiciones “positivas” del sujeto y debilitar o eliminar las “negativas”, como medio de lograr el mayor grado de ajuste y adaptación entre el individuo y su medio circundante. ¹²⁴
Mary Richmond	Es la serie de procesos que desarrollan la personalidad de cada individuo a través de ajustes efectuados conscientemente y realizados en las relaciones sociales de los hombres con el medio en que viven. ¹²⁵
Gordon Hamilton	Se dedica al descubrimiento de recursos en el ambiente inmediato y a la búsqueda de aquellas capacidades individuales que puedan ofrecer una vida confortable y llena de satisfacciones desde los puntos de vista económico y personal. Es el único método que, en realidad, permite conocer a las personas y es la única, o mejor forma, de lograr mayor éxito al aplicar un tratamiento social correctivo basado en el conocimiento psicosocial del individuo y las posibilidades de su ambiente. ¹²⁶
Evelyn N Davison	Es un servicio personal proporcionado por trabajadores sociales calificados a individuos que requieren ayuda especializada para resolver un problema personal o familiar, su objetivo es eliminar las tensiones materiales y emocionales y ayudar al individuo a lograr un equilibrio en su medio social, así como la satisfacción en sus relaciones personales.
Aida Valero.	Es un método de intervención profesional que a través de un proceso de investigación establece las características de la problemática individual y familiar, determinan estrategias de intervención, a fin de lograr que éstos alcancen mediante su revalorización y autoestima transformar la situación que les aqueja o aflige en su desarrollo humano.

¹²⁴ María C. Castellanos, *Manual de trabajo social*, p. 7.

¹²⁵ Idem.

¹²⁶ Idem.

En mi opinión personal y de acuerdo a las autoras arriba señaladas, el Trabajo Social de casos se define como el método que se realiza en un individuo en particular con una problemática determinada, y que mediante la acción profesional del trabajador social, realiza una serie de acciones a seguir para su restablecimiento a su medio social, con una transformación positiva, de revalorización y una mejor autoestima, tanto para el individuo como para su familia y medio ambiente que le rodea.

Al definir estudio social de casos es importante conocer los tipos de modelos teóricos que existen para su conocimiento:

Modelos teóricos son construcciones conceptuales que reflejan de manera sencilla, clara y esquemática ciertos aspectos de un fenómeno y permiten a quien se adhiere a ellos, hacer deducciones y predicciones en un cierto marco representativo.¹²⁷

Es decir, que el hablar de un modelo es una simplificación de la realidad que se pretende describir o sobre lo que se desea intervenir. *“En México, los modelos de Trabajo Social de casos no aparecen tan claros ni teórica ni prácticamente más bien destaca un “empirismo inconsciente” en donde el trabajador social realiza una práctica de acuerdo al tipo de institución en la que labora”.*¹²⁸ Esto lo mencionan las licenciadas Rosalba Tenorio Herrera y Cristina Mendoza en el capítulo sobre la “Intervención Individualizada en el Trabajo Social” en el libro “Manual del Trabajo Social” de Manual Sánchez Rosado, ambas licenciadas describen los cinco modelos basándose en Ricardo Hill (1986) al puntualizar los siguientes modelos: socialización, clínico normativo, intervención en crisis, provisión social y comunicación –interacción.

- Modelo de Socialización: se basa en la antropología, psicología y sociología, el objetivo es que el individuo y la familia desfavorecidos tengan acceso a recursos y servicios públicos y privados, y también pretende llegar a los crónicamente pobres.
- Modelo clínico normativo: tiene sus antecedentes con Mary Richmond, Hamilton, Hollis y H. Perlman, se fundamenta en el método clínico-terapéutico, el psicoanálisis y la

¹²⁷ Carlos Eroles, Coord., *Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social*, p. 128.

¹²⁸ Manual Sánchez Rosado, Coord., *Manual de Trabajo Social*, p. 276.

sociología dinámica. Es un modelo muy tradicional que aún se adapta en instituciones psiquiátricas, médicas y educativas.

- Modelo de intervención en crisis: el trabajador social interviene con individuos que se enfrentan a situaciones difíciles pero temporales, que no pueden controlar con sus recursos habituales para resolver problemas. En México, esta aproximación se ha utilizado principalmente en instituciones médicas.
- Modelo de provisión social: la base conceptual de este modelo está en las ciencias psicológicas y sociales, así como en la generalización empírica derivada de la práctica del Trabajo Social de casos, esto como consecuencia de la experiencia con individuos necesitados de servicios. El modelo asiste al individuo desde su rol como “ciudadano” en necesidad de un servicio institucional privado o gubernamental.
- Modelo de comunicación–interacción: este modelo se dirige a la familia como el contexto principal del individuo, este modelo es conocido también como terapia familiar y ha llegado a convertirse en una de las modalidades más populares de la práctica en Trabajo Social.¹²⁹

Con base en los modelos antes descritos, en el ADEVI el modelo que cuadraría sería el modelo de provisión social. Sin embargo en el Art. 4 del capítulo II de la Ley de Atención y Apoyo a Víctimas del Delito del Distrito Federal, se menciona que existe un modelo psico-jurídico social, del cual se desconoce su procedencia, incluso, me atrevo a conjeturar que posiblemente se refieren al tradicional modelo clínico normativo, ya que retoman lo psicosocial de Gordon Hamilton, en la que se menciona que *“el caso social es un “acontecimiento vivo” en el que siempre influyen factores económicos, físicos, mentales, emocionales y sociales en proporciones diversas.”*¹³⁰ Es decir, se estudia a los individuos en todo lo que se relaciona con sus experiencias sociales, así como sus sentimientos sobre estas experiencias.

Proceso Metodológico de Trabajo Social de casos.

Se denomina “proceso de casos” a la serie ordenada de pasos a seguir para elaborar un estudio social de caso. Mary Richmond se basó en el modelo clínico–terapéutico de la medicina, el cual consiste en los siguientes pasos:

- a) encuesta que posibilita el diagnóstico;

¹²⁹ Ibid., pp. 277-279.

¹³⁰ Hamilton Gordon, *Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos*, p. 187.

- b) diagnóstico que conduce al conocimiento del caso y orienta el tratamiento;
- c) tratamiento, cuyos pasos deben llevar a la solución del problema individual.

Gordon Hamilton se basa en el aspecto psicosocial y proporciona el siguiente método:

- a) Estudio. El conocimiento de la forma y el grado en que el individuo está afectado por su medio y la repercusión que tiene también el problema en su medio cultural.
- b) Diagnóstico y evaluación. El diagnóstico es la comprensión del problema psicosocial que el cliente¹³¹ nos plantea y la evaluación es la comprensión del funcionamiento de la persona con respecto a su problema, su capacidad, sus habilidades y la utilización de los recursos tanto internos como externos.
- c) Tratamiento. Su finalidad es estabilizar o mejorar el funcionamiento del cliente con respecto a su adaptación social.¹³²

Por lo tanto, se toma como referencia a estas dos autoras ya que son las pioneras para este tipo de estudio. Si bien cada una de ellas maneja pasos similares, María C. Castellanos retoma a G. Hamilton y a M. Richmond en su libro *Manual del Trabajo Social para elaborar la Metodología del Trabajo Social de Caso*¹³³, y da a conocer los siguientes pasos:

- 1.- Investigación Social.
- 2.- Diagnóstico social.
- 3.- Plan social.
4. Tratamiento social.

Algunos autores agregan el pronóstico social, la evaluación social y la comunicación social.

¹³¹ *Cliente*: en algunos países sudamericanos el término “cliente” se le denomina al sujeto motivo de estudio, que en este caso sería la víctima indirecta de homicidio.

¹³² Hamilton Gordon, op.cit., pp. 219-243.

¹³³ Manuel Sánchez Rosado, coord., *Manual de trabajo social*, pp. 274 y 275.

1.- Investigación social: es la etapa inicial, cuando alguien solicita ayuda a una institución (en este caso al ADEVI), mediante la cual se obtienen los datos que permiten formular el diagnóstico; consiste en buscar, observar y analizar toda clase de hechos y situaciones. La investigación constituye un proceso psicosocial lo cual implica una cuidadosa observación del sujeto (la víctima indirecta de homicidio) y sus reacciones que incluye la actitud que asume frente al trabajador social y pone especial atención a lo que se refiere de su situación o problemática.

Este método utiliza dos fuentes: la directa y la indirecta. La primera comprende la entrevista con el usuario y la observación de sus actitudes y aptitudes, la fuente indirecta comprende las entrevistas colaterales del caso. La fuente de obtención de datos que utiliza la institución (ADEVI), es la directa, ya que comprende la entrevista con la víctima, en donde el usuario expone su problema y el/la trabajador(a) social registra la información.

2.-Diagnóstico Social: es una síntesis de los problemas encontrados en el caso, de la actitud del sujeto frente a ellos, de los familiares y extra familiares detectados en la investigación. El objetivo es definir el problema central que presenta la víctima, así como sus sentimientos acerca del mismo en relación con las principales causas que interactúan, las cuales pueden ser físicas, psicológicas, económicas o culturales en mayor o menor medida. En el diagnóstico social se debe plasmar la opinión profesional sobre la naturaleza del problema o problemas detectados, se describirá la relación causa-efecto, la forma que adquiere el problema y la jerarquización de la problemática. Se tomará como fuente de información toda la obtenida en la investigación social del sujeto.

3.-Pronóstico social: es el planteamiento de una serie de medidas que se proponen para la resolución de un caso, basado en el diagnóstico social que se somete a una autoridad inmediata para su aprobación o modificación si se hiciera necesario.

4.-Tratamiento social: puede definirse como el plan puesto en acción, en el se explicará cómo se llevarán a cabo las propuestas y quiénes se encargarán de

realizarlas, los recursos y los tiempos para llevarlos a efecto. El objetivo del tratamiento es encauzar al individuo para que logre el ajuste social que sea capaz de lograr dentro de su medio, de sus posibilidades personales y las de su comunidad.

El tratamiento tiene dos fases: una incidental que se refiere a la primera entrevista donde se proporciona orientación, consejos y auxilio, y una segunda que es más científica en la que se desarrolla el verdadero plan.

Se puede observar que las y los trabajadores sociales del ADEVI utilizan solamente la primera etapa del proceso, debido a que éste profesionalista es la primera persona con el que la víctima interactúa. Sin embargo, las funciones que realiza son parte medular del Centro, ya que él o la trabajador(a) social deben tener la habilidad para que la víctima pueda darle seguimiento a su problemática y así poder ejercer el derecho que tiene como tal, el principal objetivo del centro es brindar a los familiares o personas allegadas a la víctima directa los servicios que presta la institución (social, legal o psicológica). Además de la recuperación y el resarcimiento de los daños provocados por el delito de homicidio.

Ezequiel Ander –Egg, describe en su libro *“Introducción al Trabajo Social”*, un esquema operativo del método de caso que es muy similar al método que se utiliza en el ADEVI:

- Se parte del supuesto de que la persona potencialmente puede ser sujeto y objeto de su propio desarrollo, en consecuencia, se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación.
- El proceso se inicia cuando alguien solicita ayuda a una institución, sea este un servicio o una prestación con la que el demandante cree poder resolver su problema o necesidad.
- Al realizarse esta entrevista de solicitud, el usuario expone el problema y el trabajador social toma la información, elabora una ficha, documento o expediente según sea el caso. En algunas instituciones existen formularios a este efecto, en otras se toma nota de los antecedentes.
- Desde esta primera fase es importante establecer una relación/comunicación adecuada con el usuario, la que se compone de dos acciones fundamentales: revelar verdadero

interés por la persona y garantizar el secreto de lo que se trata. Se estimula al sujeto/usuario para analizar su situación y reconocer su problema, pero sobre todo, para que tome la iniciativa de cara a resolverlo. Esta entrevista-solicitud que suele tener cuanto más, una hora de duración, no solo ha de servir para que la persona exponga su problema, en algunos casos ya se puede comenzar el tratamiento del caso y la orientación en la resolución del mismo.

- El tratamiento o seguimiento del caso puede ser muy variado de acuerdo con el problema y las características del usuario. Lo sustancial del trabajo en esta fase es orientar la búsqueda de los medios disponibles para la solución de problemas.
- Por último, como en todo tratamiento, está el fin del proceso: se cierra el caso, ya sea porque está resuelto el problema, porque se ha llegado al límite de un periodo dispuesto por la institución para el tratamiento de determinados problemas, o bien, porque se produce un retiro gradual conforme se resuelve el problema o se satisface una necesidad.

134

Ander-egg, describe en este proceso la manera de intervenir en un estudio individualizado. Una de las fases más importantes para empezar a proporcionar el servicio a las víctimas indirectas de homicidio es la técnica de la entrevista, ya que permite propiciar la comunicación entre la víctima y el/la trabajador(a) social. Antes de entrar de lleno sobre esta técnica, se debe definir qué es técnica y qué es herramienta.

La técnica es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al investigador, se puede identificar al responder a la pregunta ¿cómo se va a realizar?. Las respuestas pueden ser, a través de la entrevista, la observación y la visita domiciliaria u hospitalaria. Son técnicas que usa el trabajador social con las víctimas indirectas de homicidio

Las herramientas son los instrumentos usados para realizar operaciones mecánicas, por ejemplo, todo el equipo y mobiliario utilizado por el investigador social: computadora, escritorio, teléfono etc.

¹³⁴ Ezequiel Ander-Egg, *Introducción al Trabajo Social*, p. 125.

El instrumento es el nombre genérico de cualquier medio o utensilio necesario para llevar a cabo determinadas operaciones, estos medios le permiten al investigador obtener datos centrales, responde a la pregunta ¿con qué se va a realizar? Las respuestas pueden ser: el cuestionario, el diario de campo o cuadernos de notas, libreta de casos relevantes, libretas de fichas de canalización o de asistencia y derivación. Son instrumentos que aplica el/la trabajador(a) social en la atención a víctimas de homicidio.

La entrevista

La entrevista profesional se distingue y se caracteriza por una técnica especial. Los resultados obtenidos en la misma están íntimamente ligados a la capacidad, habilidad y condiciones personales del entrevistador.

Tenorio Bahena menciona que la entrevista “*es la relación que se entabla entre el encuestador y el informante, para recoger datos que permitan tener conocimiento acerca de lo que se investiga.*”,¹³⁵ también “*es una interacción a partir de una conversación entre dos o más personas con un propósito deliberado y mutuamente aceptado por los participantes a quienes se les denomina, entrevistador, que es quien dirige y conduce la entrevista y el entrevistado que es la persona que proporciona y/o demanda información, solicita ayuda o consejo.*”¹³⁶

La entrevista tiene una doble dimensión: como técnica, es un procedimiento sistemático para cumplir con el propósito planteado y como proceso, desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características particulares de los participantes en ella; en la entrevista hay comunicación verbal y no verbal entre las personas involucradas, se intercambian ideas, actitudes, sentimientos y se influyen mutuamente con lo que se produce una interacción entre ellos.

¹³⁵ Jorge Tenorio Bahena, *Introducción a la investigación social*, p. 47.

¹³⁶ Leticia Cáceres C. et al., *La entrevista en trabajo social*, p. 34.

Propósitos de la entrevista en Trabajo Social

Los propósitos generales en la mayor parte de las entrevistas pueden ser descritos como: informativos (hacer un estudio social), de diagnóstico (llegar a una evaluación) y terapéutico (realizar un cambio).

Entrevistas informativas o de estudio social: el propósito es obtener una imagen “concentrada” del individuo, el grupo o comunidad en términos de su funcionamiento social. El punto de partida y el centro de interés en tales exploraciones radican en la situación socialmente tensa por la que solicita o puede solicitarse la ayuda de la institución.

Entrevistas para diagnosticar y tomar decisiones: el objetivo de estas entrevistas es obtener la información requerida para tomar alguna decisión necesaria, son altamente individualizadas, se dirigen así para permitir al trabajador social calificar determinadas características del entrevistado, ya que son esenciales para elegir a quienes puedan recibir el servicio. Estas entrevistas facilitan las decisiones que tomará la institución.

Entrevista terapéutica: El objetivo es efectuar un cambio en el cliente, en su situación social o en ambos. La meta es alcanzar un funcionamiento social más efectivo de parte del cliente como consecuencia de los cambios terapéuticos.¹³⁷

Por lo anterior, en el Centro de Apoyo Socio-jurídico a Víctimas del Delito Violento, se realiza, no tan profundamente, la entrevista informativa o de estudio social, la licenciada peruana y maestra en educación Leticia Cáceres menciona que los propósitos de la entrevista pueden ser muy diversos pero que usualmente son los de investigar y orientar. Dichos objetivos encajan perfectamente en la función que realizan las y los trabajadores sociales de dicha institución. La autora menciona lo siguiente:

“Cuando el propósito de la entrevista es obtener información: determinan ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, creencias, comportamientos, sentimientos frente a determinados hechos o situaciones.”¹³⁸

¹³⁷ Alfred Kadushin, *La entrevista en el trabajo social*, pp. 23-29.

¹³⁸ *Ibid.*, p. 39.

Las modalidades para este propósito se efectúan mediante:

- Entrevista estructurada (con cuestionario). Llamada también formal porque la entrevista se realiza sobre un formulario previamente preparado y estrictamente formalizado a través de una lista de preguntas ya establecidas.

- Entrevista no estructurada. Este tipo de entrevista puede adoptar dos modalidades: focalizadas o de grupo. Su preparación y realización requieren de una gran experiencia, habilidad y tacto, pues mediante una lista de tópicos se focaliza la entrevista, sin sujetarse a una estructura formalizada.
 - a) Clínica: estudia las motivaciones, sentimientos y actitudes que se van a analizar.
 - b) La no dirigida o individual: el informante tiene completa libertad para expresar sus sentimientos y opiniones, el encuestador tiene que animar a hablar de un determinado tema y orientarlo.

Para los dos casos, el encuestador tiene una lista de cuestiones a investigar (la cédula que es una guía de preguntas) derivadas del problema general que quiere estudiar.

En el ADEVI se trabaja con la técnica de la entrevista y se utiliza como instrumento el cuestionario estructurado. Cáceres menciona que este instrumento:

“Se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (cuestionario) de acuerdo al tema o asunto que se pretende conocer. En el cuestionario se anotan las respuestas, pueden ser de manera textual o codificada. Las preguntas se dan en el mismo orden y se formulan con los mismos términos a todas las personas, manteniendo las pautas y códigos.”¹³⁹

Por lo que se puede observar, en este tipo de entrevistas no es posible que el entrevistado y entrevistador desarrollen el proceso que implica una conversación,

¹³⁹ Ibid., p.40.

pues todo el tiempo se dedica a preguntar y responder. La autora recomienda que cuando ya se tenga la información respectiva se realice esta entrevista.

Finalmente, Leticia Cáceres menciona que si el *propósito es de orientación*, la entrevista se dirige a:

- Facilitar información: orienta a las personas acerca del procedimiento de un servicio, los alcances de un programa, los beneficios y derechos que asisten a usuarios de un servicio.
- Influir sobre ciertos aspectos del comportamiento: motiva a la participación, a la relación entre los miembros de una familia, estimula la responsabilidad personal, autodependencia.
- Ejercer cierto efecto terapéutico: ayuda a adquirir confianza, a resolver una crisis, a encontrar una salida y opciones.¹⁴⁰

Proceso y momentos de la entrevista.

Leticia Cáceres se basa en José Olabuénaga, autor del libro *Metodología de la Investigación Cualitativa* y en Ma. Antonia Izpinza, para identificar tres procesos que se interrelacionan e influyen mutuamente: procesos de interacción, de información y de registro.

- Proceso de interacción: se manifiesta en forma de interés y atención, por expresar y escuchar, por contar y oír. Se efectúa un intercambio de comunicación cruzada entre el entrevistador quien transmite interés, motivación, confianza, garantía y el entrevistado quien proporciona información. La comunicación juega un papel trascendente en este proceso social, debe tender a ser espontánea y a enriquecerse con la no verbal, la empatía es una condición básica para que se dé una verdadera interacción social.¹⁴¹
- Proceso de obtención de información: la clave de este proceso está en la elaboración y selección de las preguntas, éstas nos conducen al saber, al conocimiento de la problemática social.¹⁴²

¹⁴⁰ Ibid., p. 43.

¹⁴¹ Ibid., p. 50.

¹⁴² Idem.

- Proceso de registro: se realiza en una serie de instrumentos según la profundidad, el ámbito, el tipo de entrevista o propósito y es donde el trabajador social registra la información que obtiene del entrevistado¹⁴³.

En la entrevista, la autora nos presenta tres momentos relacionados y vinculados el uno con el otro y son: inicio o apertura, desarrollo o contenido y término o final.

1. Inicio o apertura: Inicia al saludar cordialmente al entrevistado, se le llama por su nombre, se pregunta al entrevistado, ¿sabe por qué lo he citado? Enseguida, el entrevistador debe dar a conocer el propósito de la entrevista, posibilidades, tiempo y limitaciones que se tienen para enfrentar la situación, se debe evitar crear expectativas en el entrevistado (“le pedí que viniera porque...”). El tono de voz es importante en todo el proceso de la entrevista, especialmente, en este momento de inicio.

Debe evitarse que aparezca la palabra “problema” porque patologiza el vínculo con el entrevistado y puede construirse una presuposición.

2. Desarrollo o contenido: es la fase constructiva, aquí es donde se obtienen los hechos, es clave la formulación de preguntas en esta fase, éstas deben ser claras, sencillas, motivadoras y no invasoras para evitar generar conductas defensivas en el entrevistado. En este momento del desarrollo de la entrevista, el entrevistado transmite su situación y espera ser entendido.

Si el propósito es investigar, se recoge la información objetivo de manera concreta y puntual; si es de orientación, se reconoce y aceptan las necesidades emocionales del entrevistado, se pasa a la reflexión para propiciar la participación del entrevistado en la toma de decisiones y defensa de sus derechos.

3. Término o final: es el cierre de nuestra entrevista por lo que es conveniente hacer una síntesis de lo tratado así como las recomendaciones que se han

¹⁴³ Ibid., p. 51.

expresado, aclaradas todas las dudas se procede a terminar el proceso ya que la razón de este momento es haber logrado en el entrevistado un clima de apoyo y de posibles salidas.

Limitaciones y recomendaciones en una entrevista.

Se puede considerar que las limitaciones están relacionadas con aspectos, actitudes y factores que pueden tener tanto el entrevistador como el entrevistado. A continuación, se muestran algunas limitaciones que el entrevistador debe tomar en cuenta para no caer en errores que causen que la entrevista no sea la más óptima ni se alcancen los resultados que se pretenden alcanzar:

- Actitudes que generan desconfianza:
 - No mirar de frente al entrevistado.
 - Mostrar apuro.
 - Mirar constantemente el reloj.

- Dificultad en establecer empatía:
 - No comprender los problemas del entrevistado.
 - No ponerse en la situación del entrevistado.
 - No hacer suyo el problema.
 - Actitud de indiferencia.¹⁴⁴

Recomendaciones para obtener una entrevista significativa:

- Establecer desde el inicio de la entrevista un ambiente de cordialidad y confianza.
- El tono de voz debe de ser de una conversación, evitar el tono inquisidor al formular las preguntas.
- Tener claro el propósito de la entrevista.
- La atención debe estar centrada en el entrevistado.
- Escuchar más que hablar.
- Tener presente que toda persona es única y singular.
- Evitar la pose de autoridad, de examinador o de moralista.
- No prejuzgar por la apariencia y/o circunstancia.
- Reconocer y aceptar las necesidades emocionales del entrevistado.
- Tener en cuenta la observación, especialmente en la comunicación no verbal.¹⁴⁵

¹⁴⁴ Ibid., p. 59.

¹⁴⁵ Ibid., p. 61.

4.6. Derechos Humanos y Derechos de las Víctimas.

Todos estamos obligados a respetar los derechos humanos de las demás personas. Sin embargo, según el mandato constitucional, quienes tienen mayor responsabilidad en este sentido son las autoridades gubernamentales, es decir, los hombres y las mujeres que ejercen la función de servidores públicos.

El personal de Trabajo Social del ADEVI tiene la obligación de hacer valer y respetar los derechos de la víctima, para ello, se dan a conocer los conceptos de: derecho, derechos humanos, las características de éstos, las tres generaciones de los derechos humanos, el marco legal de los derechos de la víctima para que sea posible concretar lo que significa el derecho victimal y terminar con el análisis de los derechos de las víctimas de un delito que presenta el sistema de procuración de justicia.

Definición de derecho (s).

En sentido general y fundamental, derecho es considerado la técnica dirigida a hacer posible la coexistencia de los hombres. Como técnica se concreta en un conjunto de reglas (que en este caso son leyes o normas) y tales reglas, tienen por objeto el comportamiento recíproco de los hombres entre sí.¹⁴⁶

Concepto de derechos humanos.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos define a los derechos humanos como:

El conjunto de prerrogativas inherentes a la naturaleza de la persona, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral del individuo que vive en una sociedad jurídicamente organizada. Estos derechos, establecidos en la Constitución y en las leyes, deben ser reconocidos y garantizados por el Estado.¹⁴⁷

Margarita Herrera da un concepto descriptivo, con referencia a nuestro país:

Los Derechos Humanos son el conjunto de filosofías sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas, aspiraciones éticas, de justicia, de seguridad, de equidad; juicios de

¹⁴⁶ Nicola Abbagnano, *Diccionario de Filosofía*, p. 293.

¹⁴⁷ www.cndh.org.mx/losdh/losdh.htm

valor etc., que se encuentran consagrados en la Constitución Federal y en los Tratados, Convenios, Convenciones etc., que México ha incorporado a su derecho interno¹⁴⁸.

Por lo tanto, los derechos humanos son un conjunto de reglas o normas propias del ser humano que vive en una sociedad jurídicamente organizada en la que dichas normas están reconocidas y avaladas por la constitución política que rigen al Estado e incorporadas a sus leyes para mantener una situación de justicia, paz y libertad en la que las personas puedan gozar realmente de todos sus derechos.

Los derechos humanos se consideran universales porque pertenecen a todas las personas, sin importar su sexo, edad, posición social, partido político, creencia religiosa, origen familiar o condición económica.

Características de los derechos humanos.¹⁴⁹

Los derechos humanos son incondicionales porque únicamente están sujetos a los lineamientos y procedimientos que determinan los límites de los propios derechos, es decir, en donde comienzan los derechos de los demás o los justos intereses de la comunidad. Los derechos humanos son inalienables porque no pueden perderse ni transferirse por propia voluntad. También son inherentes a la idea de dignidad del hombre.

Generaciones de los derechos humanos.

Karel Vasak propuso en 1979 las tres generaciones¹⁵⁰ de derechos humanos, su división sigue las nociones centrales de las tres frases que fueron la insignia de la revolución francesa: libertad, igualdad y fraternidad. Cada una de las tres generaciones significa el tiempo histórico y cronológico en que nacieron o en el que se destacaron o descubrieron. Lima Malvido menciona que los derechos de la

¹⁴⁸ Margarita Herrera Ortiz, *Manual de Derechos Humanos*, p. 22.

¹⁴⁹ www.cndh.org.mx. op.cit.

¹⁵⁰ Por generación entendemos: acción y efecto de engendrar, género o especie; tiempo en el cual nacen y viven los hombres, es como se ha dado a llamar ahora a las diversas etapas de evolución de los Derechos Humanos. Margarita Herrera Ortiz., op. Cit., p. 9.

víctima son derechos de la segunda generación, esto es, implican un hacer por parte del Estado.¹⁵¹

Son llamados derechos de la primera generación los derechos individuales o civiles que tiene el hombre por el hecho de nacer y que, para surgir, no requieren una definición axiológica de un documento jurídico como la Constitución. Se refiere a los derechos civiles y políticos también denominados "libertades clásicas", entre ellos, el derecho a la vida, a la locomoción, a la expresión y los derechos políticos que se tienen como ciudadano y su relación con el Estado.

Los derechos humanos de la segunda generación son todas las prerrogativas o pretensiones que los ciudadanos, individual o colectivamente pueden esgrimir frente a la actividad social y jurídica del Estado. Lo constituyen los derechos económicos, sociales y culturales por los cuales el Estado de derecho pasa a una etapa superior, o mejor dicho, a un Estado Social de Derecho, lo que implica exigir a éste determinadas prestaciones. Esto implica que es posible demandar un Estado de Bienestar que implemente acciones, programas y estrategias que logren que las personas gocen sus derechos de manera efectiva.

Los derechos de la tercera generación son los llamados derechos de los pueblos. Son aquellos que consideran a la comunidad como ente colectivo sujeto de derechos, por ejemplo, los derechos ecológicos que surgen gracias a la cooperación internacional.

Por lo descrito anteriormente, el/la trabajador(a) social tiene la responsabilidad de hacer válidos los derechos que tiene el individuo, además de la connotación de ser una víctima del delito. Lima Malvido sostiene la necesidad del surgimiento y desarrollo del derecho victimal y lo define como, el "conjunto de principios, valores, normas y procedimientos jurídicos locales, nacionales e internacionales tendientes a

¹⁵¹ María de la Luz Lima Malvido, *Modelos de atención a víctimas en México*, p. 11.

requerir, posibilitar y controlar las prerrogativas y pretensiones de las víctimas de delitos y abuso de poder¹⁵².”

Por lo tanto, este derecho victimal actualmente lo ejercen dependencias como el ADEVI, pues esta institución y todos los trabajadores adscritos a ella deben comprometerse, no sólo con el ofendido o el sujeto pasivo del delito, sino también con los familiares directos o indirectos y aún con aquellas personas que por evitar una victimización se vieron involucradas. Este servicio no se debe de ver como una atención altruista sino como un servicio público que el Estado hace valer.

Para hacer valer el derecho de las víctimas, surgió en los debates del Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente celebrado en Milán, Italia en 1985 la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso del Poder¹⁵³, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985. En dicha declaración se recomiendan medidas que han de tomarse en los planos internacional y regional para mejorar el acceso a la justicia y el trato justo, el resarcimiento, la indemnización y la asistencia social a las víctimas de delito. Traza las principales medidas que han de tomarse para prevenir la victimización ligada a los abusos del poder y para proporcionar remedios a las víctimas.

Derechos de las víctimas que presenta el Sistema de Procuración de Justicia.

Estos derechos son los que protegen a la víctima del delito y que todo servidor público que trabaja con víctimas debe conocer y hacer valer:

- Recibir un trato digno, respetuoso y de calidad.
- Ser informado acerca de los derechos que en favor de la víctima establece el orden jurídico mexicano.

¹⁵² Ibid., p. 7.

¹⁵³ Ibid., pp. 161-165.

- Que se le proporcione a la víctima atención médica y psicológica de urgencia.
- Recibir asesoría jurídica y ser informado del proceso penal en todo momento.
- Coadyuvar con el Ministerio Público en la investigación del delito y/o durante el proceso penal.
- Resguardar la identidad de la víctima y datos personales en los casos que procedan.
- Solicitar medidas de seguridad para proteger la integridad de la víctima y/o la de su familia.
- Exigir la reparación del daño cuando proceda.
- Solicitar al Ministerio público o al Juez que fije al presunto responsable una garantía (deposito de dinero fianza) que asegure el monto de la reparación del daño sufrido.
- Contribuir con el Ministerio Público que apele cuando proceda.
- Ser notificado, personalmente, de las resoluciones que marcan la ley.
- Formular querrela y otorgar perdón en estos casos, cuando así lo decida la víctima.
- Ser asistida por perito cuando sufra de incapacidad física o desconozca el idioma español.
- Solicitar por medio del Ministerio Público que se requiera al juez instructor la condena al pago de la reparación del daño.

Capítulo V.

Investigación de campo.

5.1. Justificación.

En México la impartición de justicia sólo se encargaba de la investigación y enjuiciamiento de los delincuentes y se legislaba para aumentar los delitos y las condenas. Hoy en día, eso ha dejado de existir, al menos en el Distrito Federal, y se voltea a ver a ese testigo vivencial del suceso. Ahora se legisla a favor de la víctima y se promueven sus derechos para la reparación del daño. Desde hace más de 15 años, el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento surge con el objetivo de ofrecer atención a personas que fueron víctimas de delitos violentos.

Trabajo Social es un área medular por las funciones que realizan, ya que las demás áreas (legal y psicología) dependen de su trabajo. Sus actividades deben estar sustentadas en un marco teórico metodológico para proporcionar un servicio profesional, óptimo y de calidad, pero si Trabajo Social que es el primer contacto que tiene con la víctima no cuenta con los conocimientos, herramientas e instrumentos adecuados para coadyuvar la transgresión que origina un delito violento, y más aún, cuando son víctimas de homicidio por ser uno de los delitos que mayor impacto social tiene y que más daño produce en la víctima indirecta, traen como consecuencia: desconfianza y rechazo hacia la institución además sentimientos de angustia, humillación, miedo y temor, es decir, sobre victimiza aun más a la víctima por el impacto y estrés que significa la pérdida de una persona.

Para reducir este impacto, es necesario que haya un soporte teórico metodológico en las actividades que realiza y aplica Trabajo Social con las víctimas indirectas de homicidio para lograr el profesionalismo y especialización que se requiere en la materia, y cumpla con el discurso que ofrece la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal al ofrecer servicios profesionales y multidisciplinarios.

El objetivo general de esta investigación es: valorar los conocimientos teóricos y metodológicos que tienen las y los trabajadores sociales para realizar las funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI).

El objetivo específico es investigar las funciones que realizan las y los trabajadores sociales en la atención a las víctimas indirectas de homicidio. Así mismo, se busca identificar qué elementos teóricos y metodológicos conocen y aplican las y los trabajadores sociales en la atención a las víctimas indirectas de homicidio.

Este proyecto se realizó por que se tienen los recursos humanos, económicos y la disposición para llevarlo a cabo así como el apoyo de la titular de La Subdirección de Política Victimológica y de la Líder Coordinadora del Área de Trabajo Social del ADEVI.

5.2. Planteamiento del problema.

¿Qué conocimientos teóricos y metodológicos tienen las y los trabajadores sociales para realizar las funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio del Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento (ADEVI)?

5.3. Metodología

Tipo de Estudio

- Por su nivel de profundidad, es exploratorio y no se plantea una hipótesis, porque el alcance de esta investigación servirá *“para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras.”*¹⁵⁴.

- Por el lugar de aplicación, es un estudio de campo porque se aplicará un cuestionario al personal del área de Trabajo social en las instalaciones del ADEVI, para identificar qué elementos teóricos y metodológicos conocen y aplican las y los trabajadores sociales en la atención a las víctimas de homicidio.

¹⁵⁴ Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación*, pp. 100 y 101.

- Por su relación con el número de aplicaciones, es un estudio transversal; porque se hace un corte en el tiempo dado que la aplicación del instrumento se realiza en una sola exhibición en el 2010. *“su peculiaridad radica en que el instrumento se aplica en una sola ocasión sin dar seguimiento al encuestado.”*¹⁵⁵
- Por su amplitud, esta tesis es micro sociológica, ya que el objeto de la investigación es el trabajador social.

Plan.

1.- Las variables a medir son:

Variable dependiente.	Conocimientos teóricos y metodológicos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar las funciones.
Variable Independiente.	Atención a víctimas indirectas de homicidio.

2.- Las definiciones operacionales: la variable dependiente será medida en el estudio exploratorio a través de un instrumento que es el cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, el documento se desprende en tres partes:

- Primera parte. La naturaleza de las preguntas serán de identificación o filiación, se pretende conocer las características de los sujetos investigados como: género, edad, escolaridad. Una pregunta de hechos: identificar la antigüedad del personal del área de Trabajo Social en la atención a víctimas indirectas de homicidio y una pregunta de información; para conocer cuál es el tipo de servicio que se le proporciona a las víctimas.

¹⁵⁵ Rosario Silva Arciniega, *Apuntes para la elaboración de un proyecto de investigación social*, p. 60.

- en la segunda y tercera parte la elaboración de las preguntas son de naturaleza informativa, se trata de identificar los conocimientos teóricos y metodológicos del personal del área de Trabajo social en la atención a víctimas indirectas de homicidio.

Este instrumento es auto administrado, pues el cuestionario se entrega al personal del área de Trabajo Social del ADEVI y éste los responde.

3.- La población total a la cual se aplicó el instrumento fue a siete trabajadoras sociales de un total de trece, cuyas características es que han trabajado con víctimas indirectas de homicidio.

Es importante mencionar que se aceptó como un acuerdo con las autoridades correspondientes que la participación de dicho personal es no estar obligado a contestar el instrumento por ser un trabajo externo del área de Trabajo Social, por lo que se dependió para esta investigación, de la colaboración de las y los trabajadores sociales para contestar el cuestionario.

4.- Recursos disponibles:

Tiempo	Un mes (diciembre 2010)
Apoyo institucional.	Se cuenta con el apoyo de la subdirectora de Política Victimológica y de la Líder Coordinadora de Trabajo Social del ADEVI para realizar dicha investigación.
Recursos materiales y económicos.	Se cuenta con los suficientes recursos para la realización de este trabajo.

5.4. Diseño del Instrumento.

Para realizar la operacionalidad de la variable, en el siguiente cuadro sinóptico se refleja cómo se desprenden los ejes temáticos para realizar los ítems, posteriormente en el esquema (cuadro14) se desglosa la variable que se va a medir, la dimensión, el indicador y finalmente el ítem para generar el instrumento.

Este ejercicio está basado en el marco conceptual que se investigó en el capítulo cuatro de este trabajo.



Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en victimología.	Conocimientos sobre la victimología.	<p data-bbox="747 261 1140 321"><i>Utilidad de estudiar victimología.</i></p> <p data-bbox="747 329 1371 492">Los autores señalan que la victimología sirve para estudiar científicamente y analíticamente lo que padece una víctima, así como los factores y consecuencias que contribuyen al proceso víctima por una conducta delictiva.</p> <p data-bbox="747 732 1350 792"><i>Conocimiento sobre los términos victimológicos básicos para diferenciarlos entre ellos.</i></p> <p data-bbox="747 833 1371 963">Victimización es el fenómeno por el cual el individuo al transgredir su seguridad se le causa un sentimiento de sufrimiento por la acción delictiva y violenta.</p> <p data-bbox="747 1003 1371 1063">Victimidad: es el conjunto de factores que predisponen a una persona o grupo a ser víctimas.</p> <p data-bbox="747 1104 1350 1162">Victimario: Es aquel que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima.</p>	<p data-bbox="1430 261 1776 326">1. El estudio de la Victimología sirve para:</p> <p data-bbox="1430 334 1776 423">1) Analizar lo que padece una víctima por una conducta delictiva.</p> <p data-bbox="1430 431 1776 492">2) Estudiar científicamente a las víctimas.</p> <p data-bbox="1430 500 1776 621">3) Conocer los factores y las consecuencias que contribuyen al proceso víctima.</p> <p data-bbox="1430 630 1776 659">4) Todas las anteriores.</p> <p data-bbox="1430 667 1776 696">5) No sé.</p> <p data-bbox="1430 732 1776 862">2. El conjunto de factores que predispone a una persona a ser víctima se define como:</p> <ul data-bbox="1581 870 1776 963" style="list-style-type: none"> -Victimario -Victimización -Victimidad

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimientos teóricos en victimología.	Conocimientos sobre la victimología.	<p><i>Reconocimiento conceptual de las técnicas propias de la victimología para la atención a víctimas de homicidio.</i></p> <p>La asistencia victimológica se refiere a los medios tendientes al conocimiento, comprensión y ayuda a la víctima indirecta para atenuar y superar las consecuencias que le produjo el homicidio.</p> <p>Acompañamiento victimológico: consiste en estar al lado de la persona con el objeto de asistirle a superar la situación de estrés y conmoción que ha padecido por la agresión criminal.</p> <p>La asistencia a la familia implica: conocimiento de la situación delictiva, del tipo de homicidio, características de la agresión, grado de vulnerabilidad, así como la capacidad de brindar alternativas que le lleven a afrontar su pérdida y lograr su recuperación.</p>	<p>3. Cuando atiende a una víctima indirecta de homicidio usted realiza:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Una asistencia victimológica. 2) Un acompañamiento victimológico. 3) Una asistencia a la familia. 4) Todas las anteriores. 5) Ninguna. ¿Cuáles realiza usted?
Conocimientos teóricos en tanatología.	Conocimientos sobre tanatología.	<p><i>Identificar en sus propias palabras el concepto del duelo para el/la trabajador(a) social del ADEVI.</i></p> <p>El duelo son los cambios y reacciones físicas, emocionales, intelectuales y cognitivos que ocurren durante el proceso de recuperación por la pérdida de un ser querido.</p>	<p>4. ¿Sabe Usted lo que es el duelo?</p> <p>-Sí</p> <p>-No</p> <p>Describalo.</p>

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en tanatología.	Conocimientos sobre tanatología.	<p><i>Conocimiento de las etapas del duelo y la importancia que tiene para el desempeño de sus labores.</i></p> <p>El proceso de duelo y sus etapas básicamente son cinco: negación, ira, negociación, dolor o depresión y aceptación o resolución del duelo.</p> <p><i>Conocimiento sobre la empatía.</i></p> <p>La simpatía es favorecer a la otra persona, quedarse en los zapatos del otro; es estar junto al otro, coincidir con el mundo del otro. La antipatía es estar en contra del otro, es chocar con el mundo del otro. La empatía es estar con el otro, es entrar en el mundo del otro; ponerse en los zapatos del otro, sin perder de vista que no soy el otro.</p>	<p>5. ¿Cree usted que es importante que el trabajador social victimal conozca las etapas del duelo?</p> <p>-Si -No ¿Cuáles son? ¿Por qué es importante?</p> <p>6. Empatizar significa....</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estar junto al otro. 2) Estar con el otro. 3) Estar en contra del otro. 4) Ninguno de los tres.
Conocimiento teórico en intervención en crisis.	Conocimientos sobre la intervención en crisis	<p><i>Conocimiento del concepto "intervención en crisis"</i></p> <p>Es un proceso de ayuda para auxiliar una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de crecimiento incremente para que haya nuevas habilidades y una mejor perspectiva en la vida.</p>	<p>7. Intervención en crisis se define como:.</p> <p>-Prevenir o mitigar el impacto postraumático. -Un estado temporal de trastorno y desorganización para manejar situaciones particulares. -Proceso de ayuda para auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático. -Ninguna de las anteriores.</p>

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadoras sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en intervención en crisis.	Conocimientos sobre la intervención en crisis	<p><i>Reconocimiento del personal de Trabajo Social en los primeros auxilios psicológicos como parte de sus funciones en la atención a víctimas de homicidio.</i></p> <p>Intervención de primera instancia y primeros auxilios psicológicos, que duran minutos o a lo mucho horas. El objetivo es restablecer a la víctima después del enfrentamiento inmediato al evento: otorgar apoyo, enlazar con recursos de ayuda, informar sobre los distintos recursos, proponer una orientación psicológica.</p>	<p>8. Como trabajador social, considera que en una intervención en crisis ¿usted puede realizar los primeros auxilios psicológicos?</p> <p>-Sí -No ¿Por qué</p>
Conocimiento teórico en Trabajo Social de Casos.	Conocimientos sobre el Trabajo Social de Casos.	<p><i>Diferencia conceptual entre método y metodología.</i></p> <p>Método es el conjunto de operaciones y procedimientos que de una manera ordenada, expresa y sistemática debe seguirse dentro de un proceso preestablecido para lograr un fin dado o resultado deseado.</p> <p>Metodología: es el análisis del método o la descripción de los pasos del método, es decir, es la acción y el resultado que se obtendrá del método.</p>	<p>9. Se define como el conjunto de operaciones, procedimientos ordenados y sistemáticos, para conseguir el objetivo dado.</p> <p>-Metodología. -Método. -Método- metodológico. -No se</p>

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en Trabajo Social de casos.	Conocimientos sobre el Trabajo Social de casos.	<p><i>Identificación de técnica e instrumento que manejan y utilizan en el área de trabajo social.</i></p> <p>La técnica es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al investigador, responde a la pregunta ¿Cómo se va a realizar?: La entrevista, la observación, la visita domiciliaria u hospitalaria son técnicas que usa el trabajador social con las víctimas indirectas de homicidio.</p> <p>El instrumento es el nombre genérico de cualquier medio o utensilio necesario para llevar a cabo determinadas operaciones, responde a la pregunta ¿Con qué se va a realizar?: cuestionario, diario de campo, cuadernos de notas, libreta de casos, relevantes, libretas de fichas de canalización o de asistencia y derivación son instrumentos que aplica el/la trabajador(a) social en la atención a víctimas de homicidio.</p>	<p>10. ¿Qué técnicas realiza para atender a la(s) víctimas de homicidio (puede ser más de una opción)?.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario -Diarios de campo -Visita domiciliaria -Cédula -Observación -Cronograma -Entrevista -Ruta crítica -Otros, especifique cuáles son. <p>11. ¿Qué instrumentos utiliza para atender a la(s) víctimas de Homicidio (puede ser más de una opción)?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario -Diarios de campo -Visita domiciliaria -Cédula -Observación -Cronograma -Entrevista -Ruta crítica -Otros, especifique cuáles son.

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadoras sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en Trabajo Social de casos.	Conocimientos sobre el Trabajo Social de casos.	<p><i>Tipo de entrevista que realiza el área de Trabajo Social con las víctimas indirectas de homicidio.</i></p> <p>Existen tres tipos de entrevistas cuyo propósito es informativo, de diagnóstico y terapéutico, en el área de Trabajo Social se realiza la informativa pero no tan profundamente, pues solo se queda en la investigación del caso.</p> <p>Entrevistas informativa: el propósito es obtener una imagen “concentrada” del individuo. El punto de partida y el centro de interés radican en la situación socialmente tensa por la que se solicita la ayuda de la institución.</p> <p>Entrevistas para diagnosticar y tomar decisiones: el objetivo de estas entrevistas es obtener la información requerida para tomar alguna decisión necesaria,</p> <p>Entrevista terapéutica: la meta es alcanzar un funcionamiento social más efectivo de parte de la víctima como consecuencia de los cambios terapéuticos.</p>	<p>12. ¿Qué tipo de entrevista realiza usted con la víctima indirecta de homicidio?</p> <p>1) Informativa. 2) De diagnóstico. 3) Terapéutica. 4) Ninguna de las tres.</p>

Estudio sobre los conocimientos teóricos que tienen las/los trabajadores sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems.
Conocimiento teórico en derechos humanos	Conocimientos sobre los derechos humanos.	<p><i>Conocimientos de las características de los derechos humanos.</i></p> <p>Las características de los derechos humanos son tres: incondicionales porque únicamente están sujetos a los lineamientos y procedimientos que determinan los límites de los propios derechos; inalienables porque no pueden perderse ni transferirse por propia voluntad; inherentes a la idea de dignidad del hombre.</p>	<p>13. Un derecho humano se caracteriza como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Incondicional. 2) Inalienable. 3) Inherente. 4) Los tres incisos anteriores. 5) Ninguno de los anteriores.
		<p><i>Conocimiento sobre la generación en que se encuentra insertada los derechos de las víctimas del delito.</i></p> <p>Son llamados derechos de la primera generación los derechos civiles y políticos, por ejemplo: el derecho a la vida, a la locomoción, a la expresión y los derechos políticos que se tienen como ciudadano y su relación con el Estado.</p> <p>Los derechos humanos de la segunda generación lo constituyen los derechos económicos, sociales y culturales, se pasa a un Estado social de derecho, lo que implica exigir a éste determinadas prestaciones.</p> <p>Los derechos de la tercera generación son los llamados derechos de los pueblos, son aquellos de la comunidad como ente colectivo, por ejemplo, los derechos ecológicos.</p>	<p>14. Los derechos de las víctimas directas o indirectas, ¿a qué generación corresponden?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Primera generación. 2) Segunda generación. 3) Tercera generación. 4) No sé.

Estudio sobre los conocimientos metodológicos que tienen las/los trabajadoras sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems
Conocimientos metodológicos en victimología.	Conocimientos sobre los pasos en una asistencia victimológica.	<p><i>Pasos que aplican en la asistencia victimológica el personal del área de Trabajo Social del ADEVI.</i></p> <p>En la asistencia victimológica, la labor de la/el trabajador(a) social será de asistir, orientar e informar.</p> <p>1.- Nivel asistencial- terapéutico: la función que realiza el trabajador social es la de empatizar con la víctima con una actitud de credibilidad del relato victimológico, indispensable para restablecer su autoestima y tranquilidad.</p> <p>2.- Nivel de orientación e información: La orientación le permite a la víctima poder tener una serie de posibilidades para su atención, la información abarca los derechos que tiene como víctima y los servicios que se le pueden ofrecer.</p>	15. Cuando realiza los primeros auxilios psicológicos a las víctimas indirectas de homicidio, ¿qué pasos ejecuta usted?
Conocimientos metodológicos en intervención en crisis.	Conocimientos sobre los pasos al realizar los primeros auxilios psicológicos a una víctima indirecta de homicidio.	<p><i>Pasos que realiza el/la trabajadora social al aplicar los primeros auxilios psicológicos a una víctima indirecta de homicidio.</i></p> <p>Slaikau define cinco componentes en los primeros auxilios psicológicos:</p> <p>1.- Establecer una relación empática con la víctima durante la crisis.</p> <p>2.- Examen de las dimensiones del problema.</p> <p>3.- Analizar posibles soluciones tanto para las necesidades inmediatas como para las posteriores.</p> <p>4.- Asistir en la ejecución de la acción concreta.</p> <p>5.- Seguimiento para que se dé cumplimiento de enlace con fuentes de apoyo.</p>	16. Cuando realiza los primeros auxilios psicológicos a las víctimas indirectas de homicidio, ¿qué pasos ejecuta usted?

Estudio sobre los conocimientos metodológicos que tienen las/los trabajadoras sociales para realizar sus funciones en la atención a las víctimas indirectas de homicidio (Cuadro 14).

Variable.	Dimensión.	Indicador.	Ítems
Conocimientos metodológicos en estudio social de casos.	Conocimientos sobre los pasos del método en que está basado su trabajo.	<p><i>Conocimiento y aplicación del método en el que está basado su trabajo en la atención a víctimas indirectas de homicidio.</i></p> <p>Mary Richmond:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta. b) Diagnóstico. c) Tratamiento. <p>Gordon Hamilton:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estudio. b) Diagnóstico y evaluación. c) Tratamiento 	<p>17. ¿Cuál es el método en que está basado su trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Mary Richmond. 2) Gordon Hamilton. 3) Ninguno. 4) Otro. Especifique. <p>Escriba los pasos del método.</p>
	Conocimientos sobre la los pasos al realizar una entrevista a una víctima indirecta de homicidio.	<p><i>Pasos que realiza el/la trabajadora social al realizar la entrevista a una víctima indirecta de homicidio.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Inicio y/o proceso de interacción: inicia saludando cordialmente al entrevistado, se efectúa un intercambio de comunicación cruzada entre el entrevistador y entrevistado. 2. Desarrollo y/o proceso de obtención de información: aquí es donde se obtienen los hechos, es la elaboración y selección de las preguntas. 3. Proceso de registro: se registra la información que obtiene del entrevistado. 4. Término o final: es el cierre de nuestra entrevista. 	<p>18. Explique brevemente los pasos que usted realiza cuando entrevista a una víctima indirecta de homicidio</p>

El instrumento se autorizó y fue avalado por la Subdirectora de Política Victimológica del ADEVI, se engrapó una carta de presentación con instrucciones y se dio a conocer el objetivo de dicho estudio, ambos documentos se pueden observar en los anexos de este trabajo. (ANEXO 7)

5.5. Análisis de la información.

El instrumento se dividió en tres partes: aspectos generales, aspectos teóricos y aspectos metodológicos. Los aspectos teóricos se desprendieron de la siguiente manera: preguntas 1, 2 y 3 aspectos teóricos en victimología; preguntas 4, 5 y 6, aspectos teóricos en tanatología, preguntas 7 y 8, aspectos teóricos en intervención en crisis; preguntas 9, 10, 11 y 12, aspectos teóricos en Trabajo Social de casos, y las preguntas 13 y 14 aspectos teóricos en Derechos Humanos.

En cuanto a conocimiento metodológico, las preguntas se desprendieron de la siguiente forma: pregunta 1 aspecto metodológico en victimología; pregunta 2 aspecto metodológico en intervención en crisis; pregunta 3 y 4 aspecto metodológico en Trabajo Social de casos.

El instrumento se aplicó en las instalaciones del Centro de Atención Sociojurídica a Víctimas del Delito Violento en diciembre del 2010, lo contestaron siete trabajadoras sociales de un total de trece, cinco de ellas, decidieron no contestarlo y una se encontraba de vacaciones.

5.6. Tablas e interpretación de datos.

A continuación se presentan las tablas e interpretaciones de los resultados de la codificación y análisis de las siete trabajadoras sociales que contestaron el instrumento.

Predomina en el área de Trabajo Social personal femenino, en cuanto a la edad tres manifestaron estar en el rango de los 36 y 45 años, dos entre los 41 y 45 años y el resto entre los 46 y 55 años, poco más de la mitad de la personas encuestadas contestó que su nivel máximo de estudios es de licenciatura. (Ver tablas 1, 2 Y 3).

Personal del área de trabajo social, según su género
Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento,
diciembre, 2010.

Género	Total	Porcentaje
Femenino	7	100%
Masculino	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 1

Personal del área de trabajo social, según su edad,
Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento,
diciembre, 2010.

Edad	Total	Porcentaje
30 a 35 años.	0	0%
36 a 40 años.	3	43%
41 a 45 años.	2	29%
46 a 50 años.	1	14%
51 a 55 años.	1	14%
Total	7	100%

Tabla No. 2

Personal del área de trabajo social, según su nivel escolar,
Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento,
diciembre, 2010.

Nivel escolar	Total	Porcentaje
Licenciatura	4	57%
Nivel técnico	3	43%
Total	7	100%

Tabla No. 3

En cuanto a la experiencia, seis trabajadoras sociales tienen una antigüedad que va de entre cuatro años hasta diez o más en atender a víctimas indirectas de homicidio, solo una es relativamente nueva en el servicio. (Ver Tabla No. 4).

Personal del área de trabajo social, según el tiempo que llevan atendiendo a víctimas indirectas de homicidio, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.

Antigüedad	Total	Porcentaje
1 a 3 años.	1	14%
4 a 6 años.	2	29%
7 a 9 años.	1	14%
10 o más.	3	43%
Total	7	100%

Tabla No. 4

Al preguntarles por el tipo de servicio que proporcionan, cinco respondieron que es un derecho, mientras que dos contestaron que es una orientación.

Con respecto a las características propias de los derechos humanos, la mayoría identifica correctamente estas particularidades. (Ver tablas 5 y 6).

Personal del área de trabajo social, según el tipo de servicio que proporciona a víctimas indirectas de homicidio, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.

Tipo de servicio	Total	Porcentaje
Un derecho.	5	71%
Una orientación.	2	29%
Una ayuda.	0	0%
Una asistencia.	0	0%
Otro.	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 5

Personal del área de trabajo social, según las características de los Derechos Humanos, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.

Características.	Total	Porcentaje
Incondicional.	0	0%
Inalienable.	0	0%
Inherente.	1	14%
Los tres incisos anteriores.	6	86%
Ninguno de los tres incisos (1,2,3)	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 6

Cuando se les preguntó si conocían sobre la generación de los Derechos Humanos en la que se insertan los derechos de las víctimas, cuatro respondieron acertadamente al contestar que pertenece a la segunda generación; constituyen los derechos económicos, sociales y culturales, implica exigir al Estado acciones, programas y estrategias para lograr el pleno goce de sus derechos de manera efectiva. El resto indicó que pertenece a la primera generación.

Se observa que existe un poco de confusión con respecto a las generaciones de los Derechos Humanos. (Ver Tabla. No. 7).

Personal del área de trabajo social, según la generación a la que corresponden los Derechos Humanos de las víctimas, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.

Generación de los Derechos Humanos.	Total	Porcentaje
Primera generación.	3	43%
Segunda generación.	4	57%
Tercera generación.	0	0%
No sé	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 7

Al preguntarles para qué sirve el estudio de la victimología, cualquiera de las respuestas eran válidas ya que no hay una definición exacta de su naturaleza, en los apartados 1,

¿Para qué sirve el estudio de la victimología?, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Utilidad.	Total	Porcentaje
1) Analizar lo que padece una víctima por una conducta delictiva.	0	0%
2) Estudiar científicamente a las víctimas.	2	29%
3) Conocer los factores y las consecuencias al proceso víctima.	3	43%
4) Todas las anteriores.	1	14%
No sé.	1	14%
Total		7 100%

Tabla No. 8

2 y 3 se tomaron de referencia los conceptos de: Luís Rodríguez Manzanera, Hilda Marchiori y Aida Valero Chávez. (Ver Tabla No. 8).

Al proporcionarles la definición de victimidad, tres respondieron acertadamente, el resto lo confundió con victimización (Es el fenómeno que causa después de un evento violento y delictivo que puede provocar sentimientos de desconfianza, vulnerabilidad, inseguridad individual y social). (Ver Tabla No.9).

Se define como el conjunto de factores que predispone a ser víctima, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Términos victimológicos	Total	Porcentaje
Victimidad.	3	43%
Victimización.	4	57%
Victimario.	0	0%
Total		7 100%

Tabla No. 9

Cuando se les preguntó a las trabajadoras sociales ¿qué es lo que realizaban cuándo atendían a una víctima indirecta de homicidio?, dos respondieron asistencia victimológica, una contestó asistencia a la familia, dos mencionaron que realizan los incisos 1,2,3, de la tabla 10 y el resto algo diferente a las técnicas escritas en el cuestionario, es decir que la mayoría de las encuestadas realizan entre una y tres técnicas victimológicas y el resto lo definió de otra manera. (Ver Tabla No. 10).

Personal del área de trabajo social, según las funciones victimológicas que proporcionan a las víctimas indirectas de homicidio, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento, diciembre, 2010.		
Técnicas victimológicas.	Total	Porcentaje
1) Una asistencia victimológica.	2	29%
2) Un acompañamiento victimológico.	0	0%
3) Una asistencia a la familia.	1	14%
4) Todas la anteriores.	2	29%
5) Ninguna.	0	0%
Otro (proceso institucional).	1	14%
Otro (orientacion y canalización).	1	14%
Total	7	100%

Tabla No. 10

Se esperaba que las dos trabajadoras sociales que contestaron el inciso uno de la tabla 10 (asistencia victimológica) explicaran los pasos a ejecutar, sin embargo respondieron que solo entrevistan, informan y canalizan; cabe destacar que éstas son funciones propias del área más no el proceso de la asistencia victimológica, el resto no contestó

Las técnicas vicimológicas que realizan están basadas en la práctica, lo que causa que no puedan describir con sus propias palabras el proceso de la técnica. (Ver Tabla No.11).

¿Qué pasos realiza, cuando aplica una asistencia vicimológica? Según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento, diciembre, 2010.		
pasos de la asistencia vicimológica.	Total	Porcentaje
Aplica los pasos (Asistencia terapéutica, información y orientación).	0	0%
Entrevista, informa y canaliza.	4	57%
No contestó.	3	43%
Total	7	100%

Tabla No. 11

Existen una diferencia entre “saber” y “explicar” el duelo, al preguntar a las encuestadas si sabían lo que era el duelo, todas respondieron que “sí”, pero cuando se les solicitó que lo escribieran con sus propias palabras; dos lo describieron correctamente, tres mencionaron que es que es una etapa emocional ante una pérdida, y dos no contestaron, es decir, tienen la idea del concepto pero falta que se reafirme este conocimiento. (Ver Tabla No.12).

Personal del área de trabajo, social según respuestas sobre conocimiento de duelo, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
¿Sabe usted lo que es el duelo?	Total	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
Descripción del duelo.	Total	Porcentaje
Etapa emocional ante una pérdida.	3	42%
Proceso de enfrentamiento ante una pérdida.	2	29%
No contestó.	2	29%
Total	7	100%

Tabla No. 12

Cuando se les preguntó a las trabajadoras sociales si creían importante conocer las etapas del duelo, todas respondieron que “sí”, pero al describir la importancia, cinco lo explicaron y dos se reservaron, así mismo se les indicó describieran las etapas del duelo: una describió las cinco etapas completas, cuatro mencionaron entre 1 y 3 etapas y dos omitieron su respuesta.

(Ver Tabla No.13).

¿Cree usted que es importante que el trabajador social victimal conozca las etapas del duelo? ¿Por qué?, ¿cuáles son?, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento, diciembre, 2010.			
Conocimiento de las etapas del duelo		Total	Porcentaje
Sí	7	100%	
No	0	0%	
Total		7	100%
Importancia de conocer las etapas del duelo		Total	Porcentaje
No contestó.	2	29%	
Buen manejo de la víctima.	2	29%	
Realizar una intervención adecuada.	2	29%	
Apoyo óptimo a los familiares de la víctima.	1	13%	
Total		7	100%
Descripción de las etapas del duelo.		Total	Porcentaje
No contestó.	2	29%	
Mencionó 3 etapas.	2	29%	
Mencionó 1 o 2 etapas	2	29%	
Conoce las 5 etapas (negación, ira, negociación, dolor y aceptación)	1	13%	
Total		7	100%

Tabla No. 13

El personal del área de Trabajo Social confundió el significado de empatizar, debido al juego de palabras que se tenían como respuesta a dicho concepto.

En el inciso uno (estar junto al otro) significa ser simpático y en el inciso dos (estar con el otro) es ser empático, aunque la mayoría lo conoce como “ponerse en los zapatos del otro”, no siempre se tendrá esta oración para describir la empatía, también se describe como la capacidad de identificarse con el individuo, encontrar nuevos aspectos de su medio, captar sus sentimientos, comprender sus reacciones y contemplar el mundo desde las perspectivas del otro. (Ver Tabla No.14).

Personal del área de trabajo social, según respuestas sobre el significado de empatizar, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Conocimiento de empatía.	Total	Porcentaje
1) Estar junto al otro.	2	29%
2) Estar con el otro.	4	57%
3) Estar en contra del otro.	0	0%
3) Ninguno de los tres.	1	14%
Total	7	100%

Tabla No. 14

Seis trabajadoras sociales definieron adecuadamente “intervención en crisis” al señalar que es un proceso de ayuda para auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático. (Ver Tabla No. 15).

Personal del área de trabajo social, según su definición de intervención en crisis, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Concepto de intervención en crisis.	Total	Porcentaje
Prevenir o mitigar el impacto postraumático.	0	0%
Un estado temporal de trastorno y desorganización.	1	14%
Proceso de ayuda para auxiliar a soportar un evento traumático.	6	86%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 15

Cuando se les preguntó si consideraban que en una intervención en crisis las trabajadoras sociales podían realizar los primeros auxilios psicológicos, cinco respondieron que “sí” y se esperaba que estas mismas explicaran su importancia, tres de ellas lo hicieron, el resto no contestó y una mencionó que hay especialistas para ello. (Ver Tabla No.16).

Como trabajador social, considera que en una intervención en crisis ¿usted puede realizar los primeros auxilios psicológicos? ¿por qué?, según respuestas del personal del área de de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre,2010.		
Reconocimiento de realizar los primeros auxilios psicológicos.	Total	Porcentaje
Sí	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%
Explicación	Total	Porcentaje
Hay especialistas para ello.	1	14%
Adecuado contacto de los familiares de la persona fallecida.	1	14%
por la experiencia que se obtiene a travez de cada caso.	1	14%
Atender, escuchar y brindar apoyo.	1	14%
No contestó	3	44%
Total	7	100%

Tabla No. 16

Reconoce el personal de Trabajo Social que sí pueden realizar los primeros auxilios psicológicos, lo que hace falta es que lo fundamenten, al pedirles que describieran los pasos de esta técnica, dos tienen la noción de cómo realizarlo, otras dos no contestaron, dos no realizan esta técnica, solo una describió acertadamente los pasos a ejecutar (1.-Establecer una relación empática con la víctima durante la crisis, 2.- Examen de las dimensiones del problema, 3.- Analizar posibles soluciones tanto para las necesidades inmediatas como para las posteriores, 4.- Asistir en la ejecución de la acción concreta y 5.- seguimiento de cumplimiento de enlace con fuentes de apoyo.). (Ver Tabla No.17).

Pasos que realizan cuando aplican los primeros auxilios psicológicos, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Pasos de los primeros auxilios psicológicos.	Total	Porcentaje
Empatía, observación y canalización.	2	29%
Aplica todos los pasos.	1	13%
No realiza esta técnica	2	29%
No contestó	2	29%
Total	7	100%

Tabla No. 17

El área de Trabajo Social identifica y sabe diferenciar entre técnicas e instrumentos que manejan y utilizan para atender a las víctimas indirectas de homicidio, las siete reconocieron que la observación y la entrevista, son técnicas que manejan con la víctima y el instrumento que utilizan es la cédula. (Ver Tabla No.18).

¿Qué técnicas e instrumentos realiza y/o utiliza para atender a las víctimas indirectas de homicidio?, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.				
conceptos	Técnicas	Porcentaje	Instrumentos	Porcentaje
Cuestionario.	0	0%	1	14%
Diario de campo	0	0%	1	14%
Cédula.	0	0%	7	100%
Visita domiciliaria.	3	43%	1	14%
Observación.	7	100%	0	0%
Entrevista.	7	100%	1	14%

Tabla No. 18

Al preguntarles a las encuestadas ¿cuál es el tipo de entrevista que aplican con la víctima indirecta de homicidio?, cuatro mencionaron que es el informativo, resultando ser la correcta, ya que el propósito de este tipo de entrevistas es obtener una imagen concentrada del individuo en términos de su funcionamiento social, el centro de interés en tales exploraciones radican en la situación socialmente tensa por la que pasa la víctima y este solicita la ayuda de la institución.

Las otras tres contestaron que es una entrevista de diagnóstico, el objetivo de estas entrevistas es obtener información altamente individualizada, permitiendo al trabajador social calificar determinadas características del entrevistado para que la institución tome decisiones con respecto a su petición, estas entrevistas por lo regular se hacen en clínicas, albergues, casa hogares etc. (Ver Tabla No. 19).

Personal del área de trabajo social, según el tipo de entrevista que realizan con la víctima indirecta de homicidio, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.

Tipos de entrevista	Total	Porcentaje
Informativa.	4	57%
De diagnostico.	3	43%
Terapéutica.	0	0%
Ninguna de las tres.	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 19

Al pedirles que explicaran brevemente los pasos que ejecutan en la entrevista, una encuestada describió los cinco pasos, otra mencionó tres, dos escribieron uno o dos pasos y tres no contestaron, es decir, de las siete encuestadas solo una conoce y aplica la técnica, el resto divaga o no lo conocen. (Ver Tabla No. 20).

Personal del área de trabajo social, según su descripción de las etapas de la entrevista, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
Pasos de la entrevista.	Total	Porcentaje
No contesto.	3	29%
Mencionó 3 pasos.	1	14%
Mencionó 1 o 2 pasos.	2	29%
Aplica todos los pasos (Inicio, desarrollo u obtención de datos, registro y termino ó final)	1	13%
Total	7	100%

Tabla No. 20

Al proporcionarles la definición de método, sólo dos encuestadas contestaron adecuadamente la pregunta, el resto lo confundió con metodología; que es el estudio de los métodos ó la descripción de los pasos del método, conceptos muy diferentes y necesarios para identificar. (Ver Tabla No. 21).

Se define como el conjunto de operaciones, procedimientos, ordenados y sistemáticos para conseguir el objetivo dado, según respuestas del personal del área de trabajo social, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, diciembre, 2010.		
concepto.	Total	Porcentaje
Metodología.	5	71%
Método.	2	29%
Método-metodológico.	0	0%
No sé.	0	0%
Total	7	100%

Tabla No. 21

Finalmente se les preguntó sobre el método en que está basado su trabajo, se les indicó escribieran los pasos, cuatro respondieron que no tienen ningún método de trabajo, una manifestó que están basados en Mary Richmond y describe de manera puntual sus pasos, otra señaló que en Gordon Hamilton pero al describir sus pasos no concuerda en nada con la metodología de dicha autora, una más respondió que el método es de acuerdo a lo que permiten las posibilidades de la institución. (Ver Tabla No. 22).

Personal del área de trabajo social, según su método de trabajo, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito, diciembre, 2010.		
Método y pasos.	Total	Porcentaje
Mary Richmond (Investigación, Diagnóstico, tratamiento)	1	14%
Gordon Hamilton (entrevista, observación, cédula, canalización)	1	14%
Ninguno.	4	58%
Otro. (investigación, comprobación, certeza)	1	14%
Total	7	100%

Tabla No. 22

Conclusiones y sugerencias.

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

En el área de Trabajo Social existe personal con experiencia en atención a víctimas del delito violento entre ellas las de homicidio, sin embargo existen carencias en el trabajador social que frenan el adecuado desarrollo y crecimiento para potencializar todas sus habilidades, la carga de trabajo y la falta de equipo e insumos rebasan la posibilidad de brindar una adecuada atención y un puntal seguimiento a las acciones y por ende, al resultado final de la calidad en la atención a las víctimas. No obstante, se percibe la voluntad de atender a las víctimas de la mejor manera, tratando de buscar buenos resultados.

Existe una elevada rotación de personal en los niveles directivos, lo que provoca que no haya seguimiento en los proyectos planteados, lo que conlleva un freno en el crecimiento institucional y profesional del personal.

Durante la investigación se encontró que el manual de lineamientos normativos del ADEVI, es una guía para auxiliar al personal en donde se describe las normas, flujogramas y formatos que debe manejar el trabajador social al aplicar sus funciones en forma muy general. El objetivo es brindar atención social mediante el monitoreo y rastreo para proporcionar los servicios de orientación y canalización, así como tramitar servicios funerarios, de transporte, servicios sociales y asistenciales a las víctimas que han sido producto de un evento violento directa o indirectamente.

De este manual, el personal de Trabajo Social aplica los siguientes procedimientos: determinar si el caso es competencia de la institución, recabar y analizar la información detallada, valorar el caso y canalizar, comunicarse a las agencias del MP o instituciones correspondientes, informar a la víctima el conocimiento de su derechos,

realizar de una a tres llamadas telefónicas para invitar a la víctima a que acuda al Centro, enviar citatorios o telegramas, entrevistar a la víctima, gestionar ante las instancias correspondientes el tipo de apoyo social requerido, concluir el caso y archivar.

Todas estas acciones están plasmadas en el manual pero se enlistan las demás actividades que realiza el área y que no se encuentran asentadas en dicho documento:

- Trabajar con casos relevantes, para dicha actividad no existen procedimientos ni formatos.
- Realizar visitas domiciliarias, no explica cómo se debe motivar a la víctima.
- No explica el criterio que se debe tomar para efectuar estas visitas o si éstas deben de ser para todos los casos que se estén trabajando.
- Recopilar datos para abrir expediente, no aborda el cómo se debe recabar información en el Ministerio Público o en el Servicio Médico Forense para la investigación y obtención de la información.
- visitar el SEMEFO, no existe un formato de los datos recabados sobre el reporte de ingresos y egresos de las personas fallecidas.
- El área de Trabajo Social realiza las técnicas victimológicas pero no hay procedimientos o formatos que lo detallen.
- No es abordado el procedimiento de la técnica de la entrevista.
- seguimiento de casos especiales o de alto impacto social, no se expone la unificación de criterios

El manual es un documento elaborado en el 2005, y los procedimientos asentados en dicho documento resultan obsoletos debido al incremento de delitos, esto se constata en la publicación de la Encuesta de Victimización y Eficacia Institucional (ENVEI), en el informe anual 2009 se menciona que: *“los datos de 2009 muestran un preocupante incremento de los delitos violentos, tanto en el Distrito Federal como en el Estado de México. Unas pocas cifras de esta investigación revelan que los delitos en los que se ejerce alguna forma de violencia crecieron en el*

*DF de 18.56 % en 2008 al 21.52 % en 2009.*¹⁵⁶ De acuerdo con estas cifras el incremento de los delitos origina un aumento de víctimas, por lo que Trabajo Social debe evolucionar con estos cambios, lo que conlleva un incremento de trabajo para ésta área, resulta necesario plantear nuevas estrategias para estar al nivel de la situación.

El personal del área de Trabajo Social de ésta institución es experto en la práctica, día con día atienden a la víctima del delito y como tal son los encargados de realizar un nuevo manual de procedimientos para cumplir con las expectativas que en éste momento se necesita. De esta manera se plasmaría su experiencia así como sus conocimientos para sustentar y construir algo nuevo.

Se observó que hay un problema al asignar tareas al trabajador social, ya que éste atiende todas las problemáticas de delitos violentos sin ser el especialista de un delito en particular, lo que trae como consecuencia que no llegue a explotar todas sus habilidades y conocimientos, además de un inadecuado uso de de sus potencialidades.

El manejo de todas las problemáticas por parte de los profesionistas en Trabajo Social, plantea la necesidad de tener bases específicas para el desarrollo de esta ardua labor, especialmente con las víctimas de delitos de alto impacto (homicidios, secuestros, violación, robo violento, lesiones por disparo con arma de fuego).

El objetivo de esta investigación es valorar los conocimientos teóricos y metodológicos que tienen las y los trabajadores sociales para realizar las funciones en la atención a víctimas indirectas de homicidio. Para lograr este objetivo se aplicó un cuestionario basado en temas de: victimología, tanatología, intervención en crisis, atención individualizada y derechos humanos, conocimientos que el personal debe tener como mínimo para esta atención.

¹⁵⁶ <http://www.cide.edu>.

Siete trabajadoras sociales de un total de trece contestaron el instrumento. El turno matutino mostró desinterés en participar en el ejercicio, ya que de un total de diez trabajadoras sociales que son de ese turno, cuatro accedieron a contestarlo. El turno vespertino colaboró completamente en un ambiente cálido y accesible.

El aplicar el instrumento, permitió visualizar que el eje de intervención del Trabajador Social es la praxis, dejando ver las deficiencias en la atención a víctimas, por lo que es urgente reforzar los conocimientos que utilizan y aplican con la víctima indirecta de homicidio.

En lo que se refiere a conocimientos en victimología, se observó que no existe un adecuado manejo de los conceptos de victimología y víctima, así como los términos victimológicos referentes a victimidad y victimización, ya que el personal del área de Trabajo Social confundió estos dos últimos términos al contestar el instrumento.

Dentro de la victimología existen técnicas que Trabajo Social realiza como la asistencia victimológica, el acompañamiento victimológico y la asistencia a la familia, pero estas no están siendo reconocidas por los trabajadores sociales. Tampoco se da a conocer la metodología de aplicación de las técnicas victimológicas, lo que deja ver un trabajo sin fundamento profesional, dando como resultado un servicio inadecuado.

En lo que respecta a conocimientos en Tanatología, dado que es una herramienta para identificar el sentir de la víctima indirecta, el instrumento reportó que se tiene la noción sobre el duelo, sus etapas y su importancia pero no están del todo sustentadas.

En los conocimientos de intervención en crisis, Trabajo Social reconoce que es un proceso para auxiliar a la víctima, al realizar una buena intervención se reduce el impacto, contribuye a eliminar o modular elementos que eleven los niveles de estrés.

En lo referente a la atención individualizada, los conceptos de esta materia se han olvidado un poco y es necesario que vuelvan a retomar los conocimientos básicos que fundamentan los cimientos de Trabajo Social, existe confusión entre método y metodología. Hace falta reforzar los pasos de la entrevista porque solo una de las participantes explicó todo el proceso, exponen que no existe un método en que esté basado su trabajo, en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal se menciona que existe un modelo psico-jurídico social pero no se encontró un documento que lo explique.

Si no existe un modelo que respalde su trabajo, entonces las mismas trabajadoras sociales que han laborado con las víctimas pueden diseñar su propio modelo. Las actividades y funciones que han estado realizando les ha funcionado a lo largo de todo este tiempo, solo hace falta pulir su experiencia y agregarle la teoría para respaldar el trabajo que ellas mismas han forjado, lo que necesitan es un pequeño empujón para que hagan una obra de arte con el material que está en sus propias manos.

La Procuraduría menciona en su discurso administrativo que tiene establecido los lineamientos para coadyuvar a la víctima del delito, creando instituciones como el Centro de Atención Sociojurídica a Víctimas del Delito Violento (ADEVI) para que se le proporcione a la persona que ha sido objeto de algún delito violento, una atención integral y multidisciplinaria con líneas estratégicas de profesionalización y especialización. Se utiliza el significado de estas dos últimas palabras en el siguiente sentido; *profesionalización: significa que ha tenido una formación y que ejerce adecuadamente la actividad que realiza habitualmente sobre esa profesión*¹⁵⁷; y *especialización: que se está preparado para un fin y una función concreta.*¹⁵⁸

¹⁵⁷ *Diccionario Enciclopédico Usual*, p. 585.

¹⁵⁸ *Ibid.*, p. 279,

Partiendo de estas dos definiciones en el área de Trabajo Social se deben tener profesionales que a su vez sean especialistas con formación y capacitación para trabajar con víctimas indirectas de homicidio, por lo tanto el trabajador social al realizar sus actividades debe conocer y aplicar lo siguiente para dar cumplimiento a lo antes expuesto:

- Conocer el concepto, los tipos y la clasificación del delito de homicidio para identificar y plasmar la descripción y versión de los hechos con tecnicismos propios sobre la materia.
- Realizar un acompañamiento victimológico, con el objetivo de asistir a superar la situación de estrés con una actitud de respeto y confidencialidad. El alcance de la técnica es que la víctima no se sienta sola ni desprotegida, el recibir información y orientación le permitirá superar la situación y tomar alternativas en un futuro.
- La asistencia familiar implica para el trabajador social darse a la tarea de conocer e investigar la situación delictiva, el tipo de homicidio, características de la agresión, el grado de vulnerabilidad para hacer sentir a la familia que está apoyada en todas sus dimensiones y que existe alguien que entiende su dolor, sustentado en un marco profesional.
- Identificar la etapa en la que se encuentra la víctima, estableciendo los canales adecuados para dirigirse, empatizar y atender las necesidades de la víctima. Su objetivo es hacer sentir que hay un trato de apoyo respaldado por la ética profesional, puesto que se entiende que la víctima está en un proceso de transformación.
- Realizar primeros auxilios psicológicos adecuados como una técnica de intervención en crisis que sirve para restablecer el enfrentamiento inmediato al

evento traumático, otorgando apoyo e información sobre los distintos recursos que puede tomar en ese momento la víctima.

De esta manera se puede lograr una atención integral y multidisciplinaria con líneas estratégicas de profesionalización y especialización, que le permitan a la víctima indirecta de homicidio dotarse de todos los elementos para tratar de encauzar y reducir el impacto por la pérdida de la persona.

La atención a las víctimas del delito es un área poco estudiada. En esta investigación no se encontró un modelo actualizado en atención a víctimas; los artículos, investigaciones, protocolos, ensayos y libros que se han adentrado en este tema son pocos y la mayoría los han escrito abogados o criminólogos, entonces ¿dónde queda el trabajador social que trabaja con las víctimas?, ¿dónde están las escuelas formadoras de profesionales en Trabajo Social que den apertura a estos nuevos conocimientos? Son preguntas que podrían contestarse y que dan pauta a nuevas investigaciones.

Trabajo Social tiene mucho que investigar, y dar a conocer, el aporte de este trabajo es que sea plataforma para nuevas investigaciones, ya que es un campo que no está explotado. Lo recopilado en la presente investigación puede ayudar a los alumnos, egresados, investigadores, profesores, profesionales o a todas aquellas personas que estén interesados y que les resulte atractivo adentrarse al tema de atención a víctimas, seguir explorando en este campo de acción; así mismo se pueden realizar pódiums, mesas de trabajo, exposiciones, protocolos, que den pie a nuevas investigaciones, pero sobre todo a un modelo de intervención en la atención a víctimas.

Cuando el egresado de la carrera de Trabajo Social busca insertarse en este campo de acción, no cuenta con las suficientes herramientas para ejercer un trabajo profesional, la escuela solo proporciona los elementos básicos, es necesario que desde la academia surjan cursos, talleres, diplomados e inclusive se pueda abrir una especialidad sobre atención a víctimas, y aún mas sobre algún delito en específico. El

trabajador social tiene la responsabilidad de abrir nuevas rutas para enfrentar toda esta ola de violencia e inseguridad que vive el país puesto que no todos los estados de la República Mexicana tienen una institución que protejan a la víctima. Todavía hay mucho que abarcar y solo pocos somos los que nos atrevemos a voltear de este otro lado. Se exhorta a todas aquellas personas interesadas en seguir investigando para que sigan construyendo nuevos conocimientos.

Sugerencias

Las siguientes sugerencias nacen a partir de lo ya expuesto en estas líneas que se han descrito y que a continuación se enlistan:

1. Capacitar al personal del área de Trabajo Social del ADEVI en temas básicos como: primeros auxilios psicológicos, acompañamiento victimológico e intervención en crisis, para dar un servicio profesional.
2. Proporcionar al personal del área de Trabajo Social un taller o una capacitación con las temáticas que en el capítulo cuatro de este trabajo se investigó, como una herramienta que pueda dotarles de conocimientos básicos para la atención a víctimas indirectas de homicidio.
3. Especializar a trabajadoras sociales en delitos específicos con previa capacitación: asistencia a talleres, diplomados, conferencias, etcétera, de tal forma que sea posible mantener una constante actualización sobre tópicos de atención a víctimas y su especialidad.
4. Una vez que se consiga tener una plataforma con personal especializado, éste puede ser un modelo a seguir como punta de flecha para todas aquellas dependencias o instituciones interesadas en abrir campos para la atención a víctimas.

5. Un acercamiento entre el personal del área de Trabajo Social y las instituciones educativas, para realizar una retroalimentación entre su quehacer profesional como trabajadoras sociales víctimas y el estudiante en formación para que ambos se nutran y broten vínculos que fortalezcan el conocimiento.
6. Evaluación interna continua, que daría como resultado detectar este tipo de deficiencias y establecer las acciones necesarias para su atención y mejora.
7. Realizar y permitir más estudios sobre atención a víctimas del delito por ser un campo que no se ha explotado en la investigación.
8. Sugiero nuevas temáticas de trabajos de investigación como:
 - La perspectiva que el personal psicológico o jurídico tiene sobre el trabajo de las trabajadoras sociales.
 - Diseño de un método evaluativo que permita fortalecer y desarrollar al área de trabajo social.
 - Desarrollo de un modelo de intervención en atención a víctimas del delito.

Si se abarca todo lo expuesto tanto en las conclusiones como en las sugerencias, se estaría logrando obtener que el personal de Trabajo Social sea un modelo a seguir, pero sobre todo, a la víctima se le daría un servicio de calidad y no de cantidad, que se vería reflejado en el conjunto social y académico.

Al tener instituciones que cumplan con un servicio especial y profesional se dejaría a un lado el discurso administrativo, dejarían de ser palabras muertas y se volvería una institución que siempre este buscando su propia autorrealización.

Desde mi perspectiva, existe una sociedad que demanda seguridad frente a la ola de violencia que se ha desatado a lo largo y ancho de todo el país. Por lo tanto, el trabajador social que pretenda adentrarse a trabajar con víctimas del delito debe estar capacitado y especializado o será incapaz de proporcionar la atención adecuada para afrontar la problemática.

Nuestro deber como profesionales de Trabajo Social es comprometernos con nuestra carrera y con la sociedad, no dejar de crecer como profesionistas, absorber todo el conocimiento que podamos obtener. Uno mismo es el escultor de su vida, de uno dependerá hasta dónde queramos llegar, sólo es cuestión de constancia y determinación. El conocimiento nunca se acaba y hay que extenderlo o plasmarlo para que las generaciones posteriores se lleven algo de uno.

Finalmente comparto la siguiente cita para que dejemos de ser simples espectadores y podamos convertirnos en actores de nuestra propia obra.

*"No basta saber, se debe también aplicar.
No es suficiente querer, se debe también hacer".*
Johann Wolfgang von Goethe.

Bibliografía

Abbagnano, Nicola. Diccionario de Filosofía, México, Ed. Fondo de cultura económica, 1996, 13° edición, 1206 pp.

Agenda Penal del Distrito Federal, Código Penal D.F. Ed. ISEF, México, 2009.

Agenda Penal del Distrito Federal, Código de Procedimientos Penales para el D.F. Ed. ISEF, México, 2009.

Álvarez Ledesma, Mario. Coordinador. Derechos Humanos y Víctimas del Delito. Leonel A. Armenta López. "Víctimas del delito en México: Marco Jurídico y Sistema de Auxilio." México, Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2004, tomo I, 448 pp.

Ander-Egg. Ezequiel. Diccionario del trabajo social. Buenos Aires Argentina, Ed. Lumen Hvmanitas, 5° ed. 2006, 351pp.

Ander-Egg. Ezequiel. Introducción al trabajo social. Buenos Aires Argentina, Ed. Lumen Hvmanitas, 2° ed. 1996, 368pp.

Ander-Egg. Ezequiel. Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires Argentina, Ed. Lumen Hvmanitas, 24^a ed., 1995, 424pp.

Arteaga Basurto, Carlos. Campos Covarrubias. Guillermo. Guía para la Elaboración de Tesis en Trabajo Social. México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 2004, 88 pp.

Cáceres C. Leticia, Oblitas B. Beatriz, Lucila Parra P. La entrevista en trabajo social. Buenos Aires, Argentina, Ed. Espacio , 2000, 76 pp.

Castellanos, María C. Manual de trabajo social. México. Ed. La Prensa Médica Mexicana, 1993, 193 pp.

Castro González, María del Carmen. Tanatología: La inteligencia emocional y el proceso de duelo. México, Ed. Trillas, 2007, 2° ed., 181pp.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ed. ISEF, México, 2009.

Chávez, Martha Alicia. Todo pasa y esto también pasará: la pérdida de un ser querido. México, Ed. Grijalbo, 2003, 110 pp.

De Pina. De Pina Vara, Rafael. Diccionario de Derecho. México, Ed. Porrúa, 1988, 15° ed., 509 pp.

De Santo, Víctor. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas, Sociales y de Economía. Buenos Aires, Argentina, Ed. Universidad, 1996, 884 pp.

Diccionario Enciclopédico Usual. México, Ed. Larousse S.A de C.V., 2004, 770 pp.

Fauré, Christophe. Vivir el Duelo: La pérdida de un ser querido. Antonio Francisco Rodríguez, traductor del francés. Barcelona, Ed. Kairos, 2004, 2ª ed., 270pp.

Goode, William. Métodos de Investigación Social. México, Ed. Trillas, 1996. 472 pp.

Goldstein, Raúl. Diccionario de Derecho Penal y Criminología. Buenos Aires, Argentina, Ed. Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 1993, 3º ED.,951 pp.

Gordon, Hamilton. Teoría y Práctica de Trabajo Social de Casos. México, Ed. La Prensa Médica Mexicana, 1992, 9ª ed., 336 pp.

Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social. Coordinado por Carlos Eroles. Buenos Aires, Argentina., Ed. Espacio, 2005, 216 pp.

Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. México, Ed. Mac Graw Hill, 2006, 850 pp.

Herrera Ortiz, Margarita. Manual de Derechos Humanos. México, Ed. Porrúa, 2003, 507 pp.

Ibáñez Brambila, Berenice. Manual para la Elaboración de Tesis. México, Ed. Trillas: Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigaciones en Psicología, 1995, 2º ed., 303 pp.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana. México, Ed. Porrúa, UNAM, 2004, 2º ed., tomo I A-B, 580 pp.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana. México, Ed. Porrúa, UNAM, 2004, 2º ed., tomo V M-P, 919 pp.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana. México, Ed. Porrúa, UNAM, 2004, 2º ed., tomo VI Q-Z, 1035 pp.

Instituto Mexicano de Tanatología, ¿Cómo enfrentar la muerte? Tanatología. México, Ed. Trillas, 2008, 2º ed., 478pp.

Kadushin, Alfred. La entrevista en el trabajo social. México, Ed. Extemporáneos, S.A., 1983, 4º ed. 339pp.

Lima Malvido, María de la Luz. Modelos de Atención a Víctimas en México. México, Ed. Porrúa, 2004, 240 pp.

Luna Castillo, Antonio. Metodología de la Tesis. México, Ed. Trillas, 1996, 130 pp.

Marchiori, Hilda. Criminología: La víctima del delito. México, Ed. Porrúa, 1998, 212 pp.

Mercado H. Salvador. ¿Cómo hacer una tesis? Tesinas, informes, memorias, seminarios de investigación y monografías. México, Ed. Limusa Noriega Editores, 1994, 2° ed., 287pp.

Mora Ledesma, Martín. Sepúlveda Ortiz, Patricio. Metodología de la investigación. México, Ed. Limusa Noriega Editores, 2001, 128pp.

Neuman, Elías. Victimología: El Rol De La Víctima En Los Delitos Convencionales Y No Convencionales. México, Ed. Cárdenas, Editor y Distribuidor, 1992, 324pp.

Procuraduría General de Justicia del DF. El Ministerio Público y la Víctima del Delito. Díaz de León Carrasco. Alejandro. "El Ministerio Público en el Distrito Federal". Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 1997, serie E varios, núm.84, 276 pp.

Osorio y Nieto, Cesar Augusto. El Homicidio: Estudio jurídico, Médico Legal y Criminalística. México, Ed. Porrúa, 1992, 2ª ed., 340 pp.

Rodríguez Manzanera, Luís. Victimología: Estudio de la Víctima. México, Ed. Porrúa, 2003, 8ª ed., 522 pp.

Sánchez Rosado, Manuel. Comp. Manual de trabajo social. México, Escuela Nacional de Trabajo social., Edit. Plaza y Valdes, 1999, 389 pp.

Selltiz, Claire. Wrightsman, Lawrence. Cook Stuart W. Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales. Madrid, España, Ed. Ediciones RIALP SA, 1980, 9ª ed., 826pp.

Slaikueu, Karl A. Intervención en crisis: manual para práctica e investigación. México, Ed. Manual Moderno, 1996, 2° ed. 575 pp.

Tenorio Bahena, Jorge. Introducción a la Investigación social. México, Ed. McGraw-Hill, 1990, 104 pp.

Tecla, Alfredo. Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social. México, Ed. Ediciones Taller Abierto, 1995, 212 pp.

Zorrilla Arena, Santiago. Introducción a la metodología de la Investigación. México, Ed. Aguilar León y cal., 1997, 376 pp.

Legislación Vigente.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 20, último párrafo.

Apartado B. De la víctima o del ofendido: fracción I, II, III, I V, V, VI Y VII.

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder de la ONU. Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985

Apartado A. Las Víctimas de delitos:

Párrafo “Acceso a la justicia y trato justo”, incisos 4, 5, 6 y 7.

Párrafo “Resarcimiento”, incisos 8, 9, 10 y 11.

Párrafo “Indemnización”, incisos 12 y 13.

Párrafo “Asistencia”, incisos 14, 15, 16 y 17.

Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal.

Título Primero.

Capítulo I BIS. De las Víctimas o los ofendidos por algún delito.

Artículo 9º, fracción I, II, III, I V, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX Y XXI.

Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.

Título Primero.

Capítulo I. Disposiciones Generales. Artículo 1, 3 y 5.

Capítulo II. De la víctima y del ofendido del delito. Artículo 7, 8 y 10.

Título Segundo.

Capítulo I. De los derechos de las víctimas y de las obligaciones de las autoridades.

Artículo 11, fracción I, II, III, IV, V, VI, X, XI, XII, XV, XVI, XVII, XVIII Y XIX.

Artículo 13, fracción I, II, III.

Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Capítulo I. De las Atribuciones.

Artículo 11, fracción I, II, III, IV.

Reglamento de la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal.

Capítulo I. Disposiciones Generales.

Artículo 1.

Capítulo II. Del Sistema de Auxilio a Víctimas y de su Atención.

Artículo 3.

Artículo 4, fracción I, II, III.

Artículo 5

Artículo 6, fracción I, II, III, IV Y V.

Capítulo III. De la asistencia Jurídica a la Víctima del Delito u Ofendido.

Artículo 13.

Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Capítulo IX. De las Atribuciones de la Subprocuraduría, Direcciones Generales y Direcciones de Área de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

Artículo 64.

Artículo 66, fracción I, II, III, VI Y VIII.

Hemerografía.

Domínguez Reyes, Margarita. 2003. “Intervención en crisis psicológica en estudiantes de la UNAM. Primer semestre del año 2001” Reporte laboral de grado licenciatura, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de psicología, 77 pp.

Macías Flores, Patricia Aurora. 2007. “Taller para interventores en crisis y/o personal de primer contacto para la atención en víctima de un desastre”. Tesina de grado licenciatura, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de psicología, 70 pp.

Procuraduría General de Justicia del DF
“Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad”
PJG, Boletín Mensual Informativo.
México, D.F., año 10, núm. 1, enero 2010, 28pp.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Manual de Normas y Procedimientos del (ADEVI) (manual digital) Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, México, 2005.

Rodríguez Callejas, José Antonio. Supervisor, Practica Institucional, grupo 2863, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, Escuela Nacional de Trabajo Social, Universidad Nacional Autónoma de México, México, febrero-junio 2009.

Rodríguez Callejas, José Antonio. Supervisor, Practica Institucional, grupo 1963, Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, Escuela Nacional de Trabajo Social, Universidad Nacional Autónoma de México, México, agosto-diciembre 2009.

Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, Manual del Sistema de auxilio a Víctimas, México, 1995.

Trinidad Robles, María Edith. 1999. Recuperación de la experiencia profesional. “Propuesta de Intervención para el área de Trabajo Social a partir de la sistematización de la Atención a las Víctimas de Delito Violento de 1995 a 1997” Tesis de grado licenciatura, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 117pp.

Valero Chávez, Aida
“Mitos y realidades de la Inseguridad Pública en el Distrito Federal”
Revista social: Seguridad Pública. ENTS; UNAM.
México, año 4, núm. 9, junio de 2004, pp. 121-136.

Mesografía

“Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos” (en línea) Viña del Mar, Chile, 2007 consultada el 10-04-2011, disponible en:

http://www.cajval.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=109:ihay-atencion-a-victimas-de-delitos-violentos&catid=22:nuestra-organizacion&Itemid=17

“Información y conceptos de los derechos humanos de la Comisión Nacional de Derechos Humanos” (en línea bajado en archivo Word) México, 2010, consultada el 10-04-2011

<http://www.cndh.org.mx/losdh/losdh.htm>

Encuestas Nacionales sobre Inseguridad. Arroyo Juárez, Mario. “Marco conceptual, sexta Encuesta Nacional sobre Inseguridad (ENSI-6)” Arroyo Juárez, Mario. Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad. A.C., No.4, México, agosto 2009, Cuadernos del ICESI, (en línea). México, 2010. consultada 10-04.2011 Disponible en: http://www.icesi.org.mx/documentos/publicaciones/cuadernos/cuaderno_4.pdf

Encuestas Nacionales sobre Inseguridad. Mendoza Mora, Carlos. Maestro “El Costo de la Inseguridad en México.” Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad. A.C., No.5, México, Noviembre 2009, Cuadernos del ICESI, (en línea). México, 2010. consultada 10-04.2011 Disponible en: http://www.icesi.org.mx/documentos/publicaciones/cuadernos/cuaderno_5.pdf

Encuestas Nacionales sobre Inseguridad. Arroyo Juárez, Mario. “Mortalidad por homicidios en México” Arroyo Juárez, Mario. Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad. A.C., No.6, México, Febrero 2010, Cuadernos del ICESI, (en línea). México, 2010. consultada 10-04.2011 Disponible en: http://www.icesi.org.mx/documentos/publicaciones/cuadernos/cuaderno_6.pdf

Cavanillas de San Segundo, Mercedes. “Intervención en crisis en fallecimiento e inicio de duelo”, Madrid, España , 2007. consultada el 10-04-11 Disponible en: <http://www.luriapsicologia.com/Intervenci%C3%B3n%20en%20Crisis%20en%20comunicacion%20de%20fallecimiento%20%20e%20inicio%20del%20duelo.pdf>

“Organigrama, funciones y actividades de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal” (en línea) México, 2010, consultada el 10-04-2011, disponible en: <http://www.pgjdf.gob.mx/>

“Programas de Auxilio a Víctimas de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal” (en línea) México, 2010, consultada el 10-04-2011, disponible en: <http://www.pgjdf.gob.mx/temas/6-1-1/fuentes/programasdeauxilioavictimas.pdf>

“4º informe de labores de la P.G.J.D.F. del Procurador. Dr. Miguel Angel Mancera Espinosa, anexo A, Política y Estadística Criminal, del 16 de abril 2009 al 28 de febrero 2010” (en línea) México,2010, consultada el 10-04-2011, disponible en:
http://www.pgjdf.gob.mx/temas/1-1-4/fuentes/4/anexo_a.pdf

Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de delitos y del abuso de poder. Aprobada en la fecha: 29 de noviembre de 1985.Por: Asamblea General.Resolución:40/34. (en línea). México, 2010, consultada el 10-04-2011, disponible en:
<http://www.pgjdf.gob.mx/temas/4-6-1/fuentes/12-A-3.pdf>

“Centro de Atención a Víctimas de los Delitos” (en línea) Xalapa, Ver. México, 2010, consultada el 10-04-2011, disponible en:
http://portal.veracruz.gob.mx/page?_pageid=193,3902036&_schema=PORTAL

“Ley De Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal” (En Línea) Asamblea Legislativa del Distrito Federal, II Legislatura, Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de abril de 2003. México, 2010, consultada el 10-04-2011, disponible en: http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/legislacion/ley_1.pdf.

Encuesta de Victimización y Eficacia Institucional Informe anual 2009. Rodolfo Sarsfield, Marcelo Bergman, Juan Salgado. Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C., Programa de Estudios de Seguridad Pública y Estado de Derecho. División de Estudios Jurídicos-CIDE México, (en línea). Archivo en pdf. México, Septiembre 2010, consultada 10-04.2011 Disponible en:
<http://www.seguridadpublicacide.org.mx/cms/>

Glosario de Términos.

Acción Penal. Es la que ejercita el MP ante el juez competente para que se inicie el proceso penal y se resuelva sobre la responsabilidad del inculpado, y en su caso se aplique la pena o la medida de seguridad que corresponda.

ADEVI: Centro de Atención Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento.

Antijurídicamente. Calidad de ciertas conductas que no cumplen con lo prescrito por la norma jurídica que las regula. Es decir una conducta es antijurídica cuando no se aprueba una causa de justificación (legítima defensa, estado de necesidad, ejercicio de un derecho, cumplimiento de un deber, impedimento legítimo, el consentimiento del interesado).

Averiguación Previa. Es la acción o efecto de averiguar, de indagar la verdad hasta conseguir descubrirla. La fase de averiguación comprende desde la denuncia o la querrela (que pone en marcha la investigación) hasta el ejercicio de la acción penal, la averiguación tiene por objeto que el MP practique todas las diligencias necesarias para acreditar todos los elementos que integran el tipo penal y la presunta responsabilidad del diligenciado.

Conducta. Modo de proceder de una persona, manera de regir su vida y acciones. El Comportamiento del individuo en relación con su medio social, la moral imperante, el ordenamiento jurídico de un país y las buenas costumbres de la época y del ambiente.

Conducta Antisocial. Manera de proceder o de actuar que atenta contra la estructura básica de la sociedad, destruye sus valores fundamentales, lesiona las normas elementales de la convivencia.

CVI: Cédula Victimológica Inicial.

Delito. Acción u omisión ilícita descrita por la ley bajo la amenaza de una pena o sanción criminal. Il acción u omisión moralmente imputable al hombre, con la que infringe el derecho garantizado con pena por la ley jurídica promulgada para la seguridad general de los ciudadanos.

Delito Doloso. Infracción penal cometida intencionalmente, con propósito consciente y deliberado.

Delito Culposo. Llamado también no intencional, es la acción u omisión que causa un daño sancionable penalmente. Según el art. 18 del Código Penal para el Distrito Federal, obra imprudencialmente el que realiza el hecho típico incumpliendo un deber de cuidado, que las circunstancias y condiciones personales le imponen.

Delitos del Fuero Común. También llamados del orden común, todos aquellos actos u omisiones que sancionan las leyes dentro del territorio local, es este caso se basa en el Código penal del Distrito Federal

Imputabilidad. Hacerlo responsable de ello. II La capacidad de ser penalmente responsable.

Ministerio Público. (MP). Institución unitaria y jerárquica dependiente del organismo ejecutivo, compuesta por un cuerpo de funcionarios, que ponen como funciones esenciales las de persecución de los delitos y el ejercicio de la acción penal; intervención en otros procedimientos judiciales para la defensa de intereses sociales, de ausentes, menores e incapacitados, y finalmente como consultor y asesor de los jueces y tribunales.

Reparación del Daño. Pena pecuniaria que consiste en la obligación impuesta al delincuente de restablecer el *statu quo ante*; (entiéndase que es la restitución de la cosa obtenida por el delito, y si no fuere posible, el pago del precio de la misma) y resarcir los perjuicios derivados de su delito (la indemnización del daño material y moral y de lo perjuicios causados, incluyendo el pago de los tratamientos curativos que, como consecuencia del delito sean necesarios para la recuperación de la salud de la víctima). .

Procuración de Justicia. Actos tendientes a combatir la impunidad y el delito mediante un sistema penal de procuración a través de organismos que nos representan, estos realicen juzgamientos apegados a la ley.

PGJDF: Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

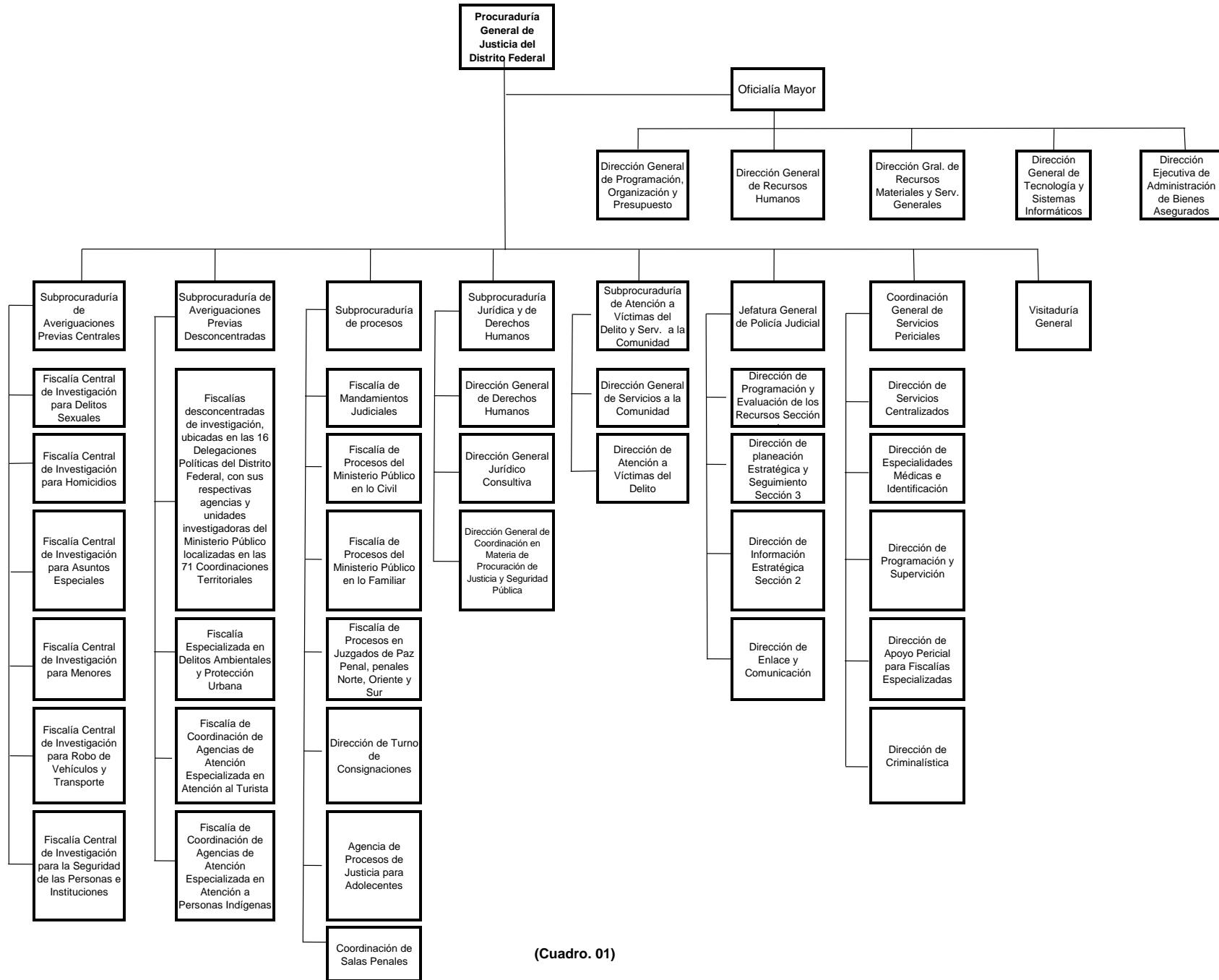
SEMEFO: Servicio Médico Forense

Tipificar. Representar una persona o cosa, el tipo o modelo del género, especie, etc., a que pertenece.

Víctima. Es el individuo o grupo que padece daño por acción u omisión propia o ajena, o por causa fortuita.II sujeto pasivo de un delito.

Víctimas de Delitos. "Se entenderá por víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abusode poder".(Artículo1º, ONU Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia Relativos a las Víctimas).

ANEXOS



(Cuadro. 01)



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE APOYO
SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO

FECHA DE ELABORACION

DIA MES AÑO

2005

SECC.

PAG.

XIII

ANEXO 1



SUBPROCURADURIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO
CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO

FICHA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

NOMBRE VICTIMA: _____

No. EXPEDIENTE: _____

FECHA Y HORA	MOTIVO / SEG.	RESULTADO	ACCION SUBSECUENTE

ELABORÓ

El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto

Lic. José Antonio Tomasena Larruy

Vo. Bo.

El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito

Lic. Alfredo Camacho Manrique



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO

FECHA DE ELABORACION		
DIA	MES	AÑO
		2005
SECC.		PAG.
XIII		

ANEXO 2



SUBPROCURADURIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO
CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO

CÉDULA VICTIMOLÓGICA DE HOSPITAL INDIVIDUAL

EXP. No.: _____

NOMBRE / VÍCTIMA: _____

OCUPACION: _____ LUGAR DE ORIGEN: _____

PERCEPCIONES (NÚMERO DE SALARIOS MÍNIMOS): _____

I. DATOS HOSPITALARIOS

HOSPITAL: -- _____ DEPENDENCIA: _____

No. CAMA: _____ SERVICIO: _____ MÉDICO TRATANTE: _____

PERSONA ENTREVISTADA: _____ PERSONA RESPONSABLE: _____

DIAGNOSTICO MEDICO: _____

CONDICIONES FÍSICAS DE LA VÍCTIMA: _____

CONDICIONES MENTALES DE LA VÍCTIMA: _____

PRONOSTICO (Disfunciones, disminuciones, pérdidas, etc.): _____

II. PLAN DE ACCION

II.1- IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA: _____

II.2.- ACCIONES:

- CANALIZACIÓN A OFICINAS CENTRALES:
SI () NO () MOTIVO: _____
- INTERSERVICIO DEL CENTRO:
 ATENCIÓN LEGAL ()
 ATENCIÓN PSICOLOGICA ()
 ATENCIÓN SOCIAL ()
- CANALIZACION A OTRA INSTITUCION () CUAL: _____
 MOTIVO: _____

NECESIDAD DE SERVICIOS: FUNERARIOS ()
 PASES DE CORTESIA ()
 MÉDICOS ()

LA VÍCTIMA ACEPTA EL SERVICIO DEL CENTRO:
 SI () NO ()

MOTIVO: _____

ATENDIDO: _____
(NOMBRE Y FIRMA)

ELABORÓ
El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto

Lic. José Antonio Tomasena Larruy

Vo. Bo.
El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito

Lic. Alfredo Camacho Manrique



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO

FECHA DE ELABORACION		
DIA	MES	AÑO
		2005
SECC.		PAG.
XIII		

ANEXO 3



SUBPROCURADURÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO

ASUNTO: ATENCIÓN A VÍCTIMAS

AV. PREVIA NO.: (1)
EXPEDIENTE: ADEVI/ (2)
FECHA: (3)

AT'N. (4)

INVITACIÓN

Por este conducto me permito solicitar a usted, sea tan gentil de comparecer el día ____ día ____ mes ____ de ____ año ____ a las ____ horas, con la trabajadora Social Nombre en las oficinas ubicadas en Mérida No. 255, esquina Antonio M. Anza en la Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc de esta Ciudad, a efecto de otorgarle, en su carácter de ofendido, la *Asesoría Jurídica, Psicológica y Socia correspondiente*, de conformidad a lo estipulado en los artículos 20 Constitucional del apartado B, 13 de la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal y 13 de su Reglamento.

No omito señalar que compete a esta Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través del Sistema de Auxilio a Víctimas, brindar atención a las víctimas del delito, de conformidad con el Artículo 9 del Código de Procedimientos Penales para el D.F., en relación con el Artículo 66 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse a los siguientes teléfonos: _____ . Estamos a sus órdenes de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.

ATENTAMENTE
El C. Subdirector de Política Victimológica

NOMBRE Y FIRMA

• **FAVOR DE TRAER IDENTIFICACIÓN**

ELABORÓ El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto _____ Lic. José Antonio Tomasena Larruy	Vo. Bo. El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito _____ Lic. Alfredo Camacho Manrique
---	---



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO

FECHA DE ELABORACION		
DIA	MES	AÑO
		2005
SECC.	PAG.	
XIII		

ANEXO 4



**CENTRO DE APOYO SOCIOJURIDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO
CÉDULA VICTIMOLÓGICA INICIAL**



No. ADEVI: (1) () DELEGACIÓN: (2) AGENCIA: (3) (4)
DIA MES AÑO

AV. PREVIA: (5) COORDINACIÓN TERRITORIAL: (6)

DATOS GENERALES DE LA (S) VICTIMA(S)

NOMBRE: _____ **(7)** VÍCTIMA DIRECTA: ()
VÍCTIMA INDIRECTA: ()

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE(S)

GÉNERO: () 1.- MUJER **EDAD:** (9) AÑOS **ESTADO CIVIL:** () **(10)** 1.- SOLTERO { A).- SOCIEDAD CONYUGAL ()
2.- CASADO { B).- SEPARACIÓN DE BIENES ()
3.- CONCUBINATO

2.- HOMBRE

ESCOLARIDAD: () **(11)** **OCUPACIÓN:** _____ **(12)** ()

1.- ANALFABETA
2.- PRIMARIA
3.- SECUNDARIA
4.- TÉCNICA O BACHILLERATO
5.- LICENCIATURA
6.- OTRO

DOMICILIO: _____ **(13)**

CALLE No. INTERIOR COLONIA C.P.

_____ DELEGACIÓN **TEL. DOMICILIO:** _____
TEL. TRABAJO: _____ **OTROS:** _____

NOMBRE: _____ VÍCTIMA DIRECTA: ()
VÍCTIMA INDIRECTA: ()

APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE(S)

GÉNERO: () 1.- MUJER **EDAD:** _____ AÑOS **ESTADO CIVIL:** () 1.- SOLTERO { A).- SOCIEDAD CONYUGAL ()
2.- CASADO { B).- SEPARACIÓN DE BIENES ()
3.- CONCUBINATO

2.- HOMBRE

ESCOLARIDAD: () **OCUPACIÓN:** _____ ()

1.- ANALFABETA
2.- PRIMARIA
3.- SECUNDARIA
4.- TÉCNICA O BACHILLERATO
5.- LICENCIATURA
6.- OTRO

DOMICILIO: _____

CALLE No. INTERIOR COLONIA C.P.

_____ DELEGACIÓN **TEL. DOMICILIO:** _____
TEL. TRABAJO: _____ **OTROS:** _____

DESCRIPCION DE LOS HECHOS

TIPO DE DELITO: () **-14** **LUGAR DE LOS HECHOS:** () 1.- CASA HABITACIÓN
2.- VÍA PÚBLICA
3.- MEDIOS DE TRANSPORTE
4.- LUGARES PÚBLICOS
5.- LUGAR DE TRABAJO
6.- OTRO

1.- HOMICIDIO { A).- DOLOSO ()
B).- CULPOSO () **(15)**

2.- DAÑO EN PROPIEDAD AJENA

3.- PRIVACIÓN ILEGAL DE LA LIBERTAD

4.- SECUESTRO

5.- ROBO: () 1.- TRANSEÚNTE () 3.- NEGOCIO
2.- CASA HABITACIÓN () 4.- CAMIÓN REPARTIDOR

6.- LESIONES: { A).- DOLOSAS () **CLASIFICAR:** _____
B).- CULPOSAS () _____
ESPECIFICAR: _____

7.- AMENAZAS

8.- OTRO: _____

DESCRIPCIÓN: _____

RELEVANCIA: _____ **(16)** () 1.- SECTOR PÚBLICO
2.- PERSONA PÚBLICA
3.- IMPACTO SOCIAL

DESCRIPCIÓN

SERVICIOS DE APOYOS REQUERIDOS
-17

1.- ASESORIA PARA LA REPARACIÓN DEL DAÑO ()
2.- APOYO JURÍDICO ()
3.- APOYO PSICOLÓGICO ()
4.- IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA ()
5.- PASAJES O SERVICIOS FUNERARIOS ()
6.- NO REQUIERE ()

<p>ELABORÓ</p> <p>El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto</p> <p>_____</p> <p>Lic. José Antonio Tomasena Larruy</p>	<p>Vo. Bo.</p> <p>El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito</p> <p>_____</p> <p>Lic. Alfredo Camacho Manrique</p>
--	--



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO

FECHA DE ELABORACION		
DIA	MES	AÑO
		2005
SECC.	PAG.	
XIII		

ANEXO 5

SUBPROCURADURÍA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO



REPORTE SEMANAL DE CASOS VICTIMOLÓGICOS

FECHA: DEL _____ A _____
 NOMBRE: _____ TURNO: _____

ACTIVIDADES VICTIMOLÓGICAS

CONCEPTO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	TOTAL
DETECCIÓN Y ORIENTACIÓN SOCIAL A VÍCTIMAS DE DELITO VIOLENTO						
1. VÍCTIMAS ATENDIDAS EN EL CENTRO (DIRECTAS E INDIRECTAS)						
2. VÍCTIMAS DERIVADAS DE LAS COORDINACIONES TERRITORIALES DEL M. P.						
3. VÍCTIMAS DERIVADAS DE OTRAS INSTITUCIONES						
4. VÍCTIMAS INDIRECTAS DETECTADAS POR CASOS DE HOMICIDIO EN SEMEFO						
5. VÍCTIMAS DETECTADAS POR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN						
TOTAL DE VÍCTIMAS CAPTADAS EN TRABAJO SOCIAL						
6. RECEPCIÓN DE CASOS						
7. VISITAS A SEMEFO.						
8. VISITAS HOSPITALARIAS						
9. VISITAS DOMICILIARIAS						
10. VISITAS A AGENCIAS DEL M.P.						
TOTAL DE VISITAS						

11. SEGUIMIENTOS						
12. TELEGRAMAS						
13. INCOMPETENCIAS						
14. BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES						
15. CANALIZACIONES INTERNAS Y EXTERNAS						
TOTAL DE ACCIONES DE TRABAJO SOCIAL						
16. GESTORÍA DE SERVICIOS A FAVOR DE LAS VÍCTIMAS						
17. GESTORÍA DE FUNERALES GRATUITOS Y/O A BAJO COSTO						
18. GESTORÍA DE PASES DE TRANSPORTACIÓN						
19. GESTORÍA DE MATERIAL QUIRÚRGICO Y/O MEDICAMENTOS						
20. GESTORÍA DE DONACIONES ANTE LA BENEFICENCIA PÚBLICA						
21. GESTORÍA DE PASAJES, HOSPEDAJES Y/O MEDICAMENTOS						
TOTAL DE GESTIONES A FAVOR DE LAS VÍCTIMAS						

II.-OTRAS ACTIVIDADES

ELABORÓ El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto _____ Lic. José Antonio Tomasena Larray	Vo. Bo. El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito _____ Lic. Alfredo Camacho Manrique
---	---



SUBPROCURADURIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO
CENTRO DE APOYO SOCIOJURÍDICO A VÍCTIMAS DEL DELITO VIOLENTO

ASISTENCIA Y DERIVACIÓN

ANEXO 6

FECHA: _____ Hora: _____

A /D No.: _____

I. DATOS GENERALES:

NOMBRE: _____ EDAD: _____ SEXO: _____
ESTADO CIVIL: _____ ESCOLARIDAD: _____
LUGAR DE ORIGEN: _____ OCUPACION: _____
DOMICILIO: _____ COL: _____
DELEGACIÓN: _____ TELÉFONO: () CASA () OFICINA () No. _____
REFERIDO POR FISCALIA DESCONCENT. () BASE SIGMA () HOSPITAL () SEMEFO () CAVI ()
CENTRO DE TERAPIA () CAPEA () LOCATEL () RECOMENDACIÓN ()
MEDIO INFORMATIVO () AGENCIA INVESTIGADORA ()
OTRO: _____

II. PROBLEMÁTICA:

(12)

- | | | | |
|---|-----|--------------------------|-----|
| A) VIOLENCIA FAMILIAR | () | H) DIVORCIO | () |
| B) PERSONAS EXTRAVIADAS Y AUSENTES | () | I) PENSIÓN ALIMENTICIA | () |
| C) CUSTODIA Y PATRIA POTESTAD | () | J) MALTRATO A MENORES | () |
| D) FRAUDE | () | K) INTESTADOS | () |
| E) FALSEDAD EN DECLARACIÓN | () | L) INJURIAS Y DIFAMACIÓN | () |
| F) DELITOS CONTRA EL EDO. CIVIL Y BIGAMIA | () | M) ABANDONO DE PERSONA | () |
| G) DELITOS EN MAT. DE INHUMAC. Y EXHUMAC. | () | | |

OTRO: _____

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

ASESORIA LEGAL PROPORCIONADA:

CANALIZACIÓN: SI () NO () OFICIO No. _____

LUGAR DE CANALIZACIÓN: _____

OBSERVACIONES: _____

ATENDIO: _____

(NOMBRE Y FIRMA)

ELABORÓ
El C. Director General de Programación, Organización y Presupuesto

Vo. Bo.
El C. Director General de Atención a Víctimas del Delito

Lic. José Antonio Tomasena Larray

Lic. Alfredo Camacho Manrique

Carta de presentación e instrumento

Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela Nacional de Trabajo Social



Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del Trabajo Social en la atención a víctimas indirectas de homicidio.

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no llevarán mucho tiempo, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las respuestas de todos los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales.

Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES

Emplee un bolígrafo de tinta azul o negra para rellenar el cuestionario. Al hacerlo piense en las funciones que realiza la mayoría de las veces en su trabajo.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz (**X**) o una “paloma” (✓) ó subraye la respuesta que crea correcta, si tiene alguna duda en contestar la pregunta ó no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y atenderá a sus dudas.

El cuestionario se divide en tres partes: aspectos generales, aspectos teóricos y aspectos metodológicos.

Lea cuidadosamente ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una sola opción; otras son de varias opciones y también incluyen preguntas abiertas.

LE AGRADEZCO SU VALIOSA COLABORACIÓN.



Objetivo: Identificar qué elementos teóricos y metodológicos conocen y aplican las y los Trabajadores Sociales en la atención a víctimas indirectas de homicidio en el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento.

CUESTIONARIO

núm. _____

Aspectos generales

Género: () Masculino. () Femenino. Edad _____

Escolaridad: _____

1.- Tiempo en que lleva atendiendo a víctimas indirectas de homicidio.

() 1 a 3 años. () 4 a 6 años. () 7 a 9 años. () 10 años o más

2.- El servicio que usted le proporciona a la(s) víctima(s) indirecta(s) de homicidio es.....

() Una asistencia. () Una ayuda. () Un derecho. () Una orientación.

() Otro, cuál: _____

Aspectos Teóricos

1.- El estudio de la victimología sirve para.....

- 1) Analizar lo que padece una víctima por una conducta delictiva.
- 2) Estudiar científicamente a las víctimas.
- 3) Conocer los factores y las consecuencias que contribuyen al proceso víctima.
- 4) Todas las anteriores.
- 5) No se

2.- El conjunto de factores que predispone a una persona a ser víctima se define como....

() Victimario. () Victimización. () Victimidad.

3.- ¿Cuándo atiende a una víctima indirecta de homicidio usted está realizando?

- 1) Una asistencia victimológica.
- 2) Un acompañamiento victimológico.
- 3) Una asistencia a la familia.
- 4) Todas las anteriores.
- 5) Ninguna.

¿Cuáles realiza usted? _____

4.- ¿Sabe usted lo que es el duelo?

Si No

Describalo _____

5.- ¿Cree usted que es importante que el Trabajador Social victimal conozca las etapas del duelo?

Si No Cuáles son: _____

Por qué _____

6.- Empatizar significa.....

- 1) Estar junto al otro.
- 2) Estar con el otro.
- 3) Estar en contra del otro
- 4) Ninguno de los tres.

7.- Intervención en crisis, se define como.....

- Prevenir o mitigar el impacto postraumático.
- Un estado temporal de trastorno y desorganización para manejar situaciones particulares.
- Proceso de ayuda para auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático.
- Ninguna de las anteriores.

8.- Como Trabajador Social, considera que en una intervención en crisis ¿usted puede realizar los primeros auxilios psicológicos?

Si No

Por qué _____

9.- Se define como el conjunto de operaciones, procedimientos ordenados y sistemáticos, para conseguir el objetivo dado.

- Metodología.
- Método.
- Método- metodológico.
- No sé.

10.- ¿Qué técnicas realiza para atender a la(s) víctima(s) de homicidio. (Puede ser más de una opción).

- Cuestionario. Cédula. Entrevista.
- Diario de Campo. Observación. Ruta Crítica.
- Visita domiciliaria. Cronograma.
- Otros, especifique cuáles son: _____

11.- ¿Qué Instrumentos utiliza para atender a la(s) víctima(s) de homicidio. (Puede ser más de una opción).

- Cuestionario. Cédula. Entrevista.
- Diario de Campo. Observación. Ruta Crítica.
- Visita domiciliaria. Cronograma.
- Otros, especifique cuáles son: _____

12.- ¿Qué tipo de entrevista realiza usted con la víctima indirecta de homicidio?

- 1) Informativa.
- 2) De diagnóstico.
- 3) Terapéutica.
- 4) Ninguna de las tres

13.- Un derecho Humano se caracteriza como.....

- 1) Incondicional.
- 2) Inalienable.
- 3) Inherente.
- 4) Los tres incisos anteriores.
- 5) Ninguno de los tres incisos (1, 2, 3)

14.- Los derechos de las víctimas directas o indirectas, ¿a qué generación corresponden?

- 1) Primera Generación
- 2) Segunda Generación.
- 3) Tercera Generación.
- 4) No sé.

Aspectos Metodológicos.

1.- Cuando aplica una asistencia victimológica a las víctimas indirectas de homicidio, ¿Qué pasos realiza usted?.

2.- Cuando realiza los primeros auxilios psicológicos a las víctimas indirectas de homicidio, ¿qué pasos ejecuta usted?

3.- ¿Cuál es el método en que está basado su trabajo?

- 1) Mary Richmond.
- 2) Gordon Hamilton.
- 3) Ninguno
- 4) Otro. Especifique _____

Escriba los pasos del método

4.- Explique brevemente los pasos que usted realiza, cuando entrevista a una víctima indirecta de homicidio.

MUCHAS GRACIAS.