



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

“Funciones del Psicólogo en los Centros de Atención a Víctimas del Delito”

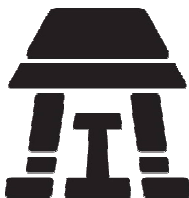
TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A

Karen Beatriz Martínez Díaz

Director: Lic. **Edy Ávila Ramos**

Dictaminadores: Lic. **César Roberto Avendaño Amador**

Mtra. **Patricia Suárez Castillo**



Los Reyes, Iztacala, Estado de México 2014



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.

ÍNDICE

Resumen.....	4
Introducción.....	5
Capítulo 1. Psicología y derecho.....	10
1.1. Psicología.....	10
1.1.1. Psicología forense.....	12
1.1.2. Psicología clínica.....	15
1.2. Derecho.....	19
1.2.1. Derecho penal.....	22
1.3. Medicina.....	26
1.3.1. Medicina forense.....	27
Capítulo 2. Victimología.....	30
2.1. Víctima.....	31
2.2. Victimario.....	38
2.3. Ofendido.....	40
2.4 Reparación de los daños.....	40
Capítulo 3. Instituciones y centros de atención a víctimas del delito.....	44
3.1. Historiografía de los centros de atención a víctimas del delito.....	44

3.2. Primeros centros de atención a víctimas del delito en México.....48

3.3. Centros de atención a víctimas del delito en México.....49

Capítulo 4. Funciones del centro de atención a víctimas de delito.....53

4.1. Instituto de Atención a Víctimas del Delito.....53

4.2. Marco jurídico de la institución para la atención a víctimas del delito.....55

4.3 Protocolo de actuación.....56

4.4. Manual General de organización.....57

Capítulo 5. Metodología de la investigación.....61

5.1. Método.....61

Resultados.....64

Discusión y Conclusiones.....91

Bibliografía

Anexos

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo describir las funciones del psicólogo dentro de un centro de atención a víctimas del delito, en él se abarcan puntos como el proceso que se lleva a cabo para la atención a las víctimas, el tipo de asistencia que dan los psicólogos, su multidisciplinariedad, así como su marco jurídico; la investigación se llevó a cabo en una Unidad de atención a Víctimas del delito del Estado de México; mediante tres entrevistas realizadas a la psicóloga de la Unidad. Los resultados obtenidos dan cuenta de la disimilitud entre la teoría y la práctica del trabajo en la atención a víctimas. Concluyendo que es necesario considerar la importancia de la psicología dentro de los centros, ya que las funciones que realizan son de gran importancia, y que gracias a su participación muchas víctimas han sido beneficiadas, promoviendo la prevención y asistiendo en momentos claves, donde la atención psicológica es indispensable.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia en México es un problema social y de salud tanto física como psicológica. Entre las demandas más urgentes de la sociedad están las de seguridad pública que son la prevención de la delincuencia y de procuración de la justicia; para lograr esto se necesita conocer y explicar los patrones de criminalidad, pero en México no se ha podido lograr debido a los escasos estudios y a la cultura de la no denuncia y muchas veces de la ineficiencia del sistema penal. Debido a la poca eficacia para frenar la delincuencia esta va en aumento; México ocupa el quinto lugar mundial con altos índices en delincuencia organizada y el treceavo sitio en delitos de orden común, “esta situación se debe a que 1 de cada 4 mexicanos es víctima de un crimen cada año” (La Jornada, 2009).

Se considera víctima aquella persona que sufre algún daño físico, moral o a su patrimonio, pero mencionan Bocanegra y Nieto (2010) que en la victimología, en tanto disciplina pre-paradigmática, existen diferentes posturas ante la concepción de víctima, concepción que se mueve en una dicotomía que va desde responsabilidad hasta inocencia. Por ende, no se puede dar un sólo significado sino que Este depende del enfoque en que aborde. Por ejemplo, la Procuraduría General de la República, dice que víctima es toda persona que haya sufrido daño físico o moral, pérdida de derechos y/o patrimonio como consecuencia de las acciones u omisiones realizadas en su contra por otra persona denominada victimarios, estos actos estandarizados como delito y sancionado por las leyes penales.

Dichas víctimas en ocasiones necesitan apoyo, una vez denunciado el delito se les ofrecen diversos tipos de atención. Esta ayuda se da a través de los centros de atención a víctimas del delito, que desde 1993 gracias a la influencia de la Declaración de los Principios Fundamentales para las víctimas del Delito y Abuso del Poder decretada por la ONU en 1985, se dio la reforma del Artículo 20 de la constitución Política de los Estados

Unidos Mexicanos, donde se hace reconocimiento a algunos derechos a favor de las víctimas y que conforme el paso del tiempo se ha estado modificando a favor de ellas.

Hoy en día en el Artículo 20 se menciona que el proceso penal tiene como objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que los daños causados por el delito se reparen.

Posterior a esto, la ONU consideró necesario delinear cómo se tenía que trabajar, así que creó el Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder. Donde Lima (2006) menciona que se trata de un proyecto modelo para el establecimiento de servicios a las víctimas en un contexto de desarrollo sostenido. Es propiamente un documento en el que se establece que los países tienen la obligación de definir las políticas, estrategias y acciones a través de las cuales van a implementar esa Declaración. Es decir, que las acciones que deberán llevar a cabo ya están prescritas por ésta.

Los centros, según menciona Lima (s/a), dentro del Plan de Acción Nacional tienen como fin los siguientes objetivos:

- Otorgar asesoría jurídica a víctimas del delito u ofendidos y a sus familiares.
- Conducir, dirigir y garantizar una atención integral
- Establecer la participación de la víctima y a familiares como coadyuvantes en el ministerio público
- Emitir dictámenes psicológicos o de trabajo social
- Promover y normar la participación ciudadana
- Difundir en la sociedad los programas de atención a víctimas
- Aplicar los instrumentos internacionales en los que México forme parte en materia de atención

- Desarrollar, promover y ejecutar las bases, convenios y dispositivos de colaboración en materia de atención a víctimas con instituciones públicas, privadas, nacionales o extranjeras que les competa
- Realizar informes sistematizados de la información de las víctimas

Cada centro los tomará dependiendo de sus particularidades y sus modelos de trabajo, “ya que el Plan de Acción trata de abarcar y orientar el trabajo de todos los actores que tienen que trabajar para efectivizar la labor a favor de las víctimas” (Lima, 2004, pág. 96). Y estos pueden surgir de una iglesia, en una procuraduría, en una organización no gubernamental, en una clínica de urgencias, en un ayuntamiento, en una organización sindical, en un consulado, etcétera. Pero sin importar la índole de la institución los centros deben de prestar los siguientes servicios de atención: jurídica, médica, servicios funerarios, prevención del delito, apoyo posterior a la sentencia y apoyo psicológico. Este último, ayuda a reducir las posibilidades de sufrir alteraciones o secuelas a nivel cognitivo debido al delito. Ya que ser víctima puede tener efectos psicológicos que obstaculicen el desarrollo de las capacidades propias de los individuos, que alteran la construcción de relaciones con su entorno. Estas consecuencias no sólo se ven reflejadas a nivel individual, sino también a nivel familiar, político, económico y social.

Por lo tanto, es de suma importancia la psicología para la atención, prevención y capacitación, y así lograr cambios significativos en la sociedad. Debido a este tipo de demandas la psicología forense: es la que se ocupa de trabajar dentro de este contexto jurídico, ya que se encarga básicamente como hace alusión Urra (cit en Marín y Esparcía, 2009) a la aplicación de todas las ramas y saberes de la Psicología ante las preguntas de la Justicia, y coopera en todo momento con la Administración de Justicia, actuando en el tribunal, mejorando el ejercicio del Derecho. Es decir, que esta psicología incluye todas aquellas actividades que el psicólogo puede realizar dentro del campo jurídico en intervenciones solicitadas.

Menciona Ramírez (2007) que algunas de las funciones del psicólogo con las víctimas son proporcionar atención psicológica a las víctimas del delito, así como a los afectados en el núcleo familiar mediante intervención en crisis, psicoterapia individual, de pareja, talleres terapéuticos y grupos de autoayuda; Rendir informe sobre los casos atendidos ante el Ministerio Público y Juez de la instancia penal que lo solicite, y brindar apoyo en el proceso legal a las víctimas que así lo requieran.

Una de las ramas de la psicología que se incluye en la atención de víctimas del delito es la psicología clínica, ya que gracias a sus funciones ésta es de gran ayuda para poder apoyar a dichas víctimas, debido a que una de las habilidades características de los psicólogos clínicos implica la destreza y preparación para llevar a cabo evaluaciones psicológicas detalladas. Los psicólogos que trabajan en la práctica clínica, dedican cantidades variables de su tiempo a la evaluación, la cual es el eje principal para decidir qué tipo de ayuda necesita la víctima.

Por otro lado, dentro de los saberes de la psicología clínica Díaz y Núñez (2010) mencionan el tratamiento ya que en psicología clínica son validados gracias a las investigaciones empíricas que se hacen, y que han sido estandarizados por medio de manuales que describen con detalle los métodos del tratamiento. Como también es la prevención puesto que, los programas para ésta incluyen la enseñanza de habilidades sociales para niños en edad escolar, la colaboración con familias que enfrentan posibles efectos del divorcio y la enseñanza acerca de cómo enfrentar las enfermedades y los efectos secundarios adversos del tratamiento a pacientes que padecen enfermedades físicas, entre otras. En otras palabras el tratamiento ayuda a contrarrestar aquellas consecuencias de algún problema que éste pasando el individuo, y la prevención busca evitar los problemas o que la persona sepa resolverlo de manera eficaz.

Con base en lo anterior se tiene como **objetivo** principal describir las funciones del psicólogo dentro de un centro de atención a víctimas del delito, donde se abarcan puntos como el proceso que se lleva a cabo para la atención a las víctimas, el tipo de asistencia que dan los psicólogos, su multidisciplinariedad, así como su marco jurídico; mediante una investigación de corte cualitativo.

Para lograr este objetivo la investigación se divide en cinco capítulos que engloban desde lo general a lo particular en materia de la atención a víctimas. En capítulo uno se describen las bases teóricas, como es el derecho, la psicología y la medicina y estas ramas penales (derecho penal, psicología forense y medicina forense) que en conjunto trabajan en las áreas penales y hacen que exista la atención a víctima. El capítulo dos, habla en específico de la victimología que es el estudio de la víctima sin dejar de lado su relación con el victimario, por ende se describen los términos principales estudiados por la victimología, como son la víctima, el victimario, el ofendido y la reparación de daños.

El tercer capítulo contiene la historia de la creación de los centros de atención a víctimas del delito y cómo fue este introducido a la República Mexicana, fundando así los primeros centros de atención a víctimas del delito, que dieron auge a la creación de los actuales centros ahora especializados en diversos hechos delictivos. El cuarto capítulo enmarca de forma particular las unidades de atención a Víctimas del delitos del Estado de México y cómo es que éstas se desprende del Instituto de Atención a Víctimas del Delito del mismo estado, tomando como marco jurídico la ley de protección a víctimas, pero trabajando con base en manuales y protocolos de actuación que propician una atención uniforme; y donde describen las funciones de cada uno de los profesionistas e instancias encargadas de atender a las víctimas. Finalmente el capítulo cinco, muestra la metodología de la investigación describiendo cómo fue el procedimiento para llegar al objetivo de la investigación y cómo es que se describieron y analizaron los datos.

PSICOLOGÍA Y DERECHO

1.1. Psicología

Si bien la definición de psicología depende del enfoque con el que se trabaje como menciona Arana, Meilán y Pérez (2006) la dificultad de dar una definición global de la psicología como ciencia proviene de tener que elegir entre las muchas que se han considerado. Y es que en esa elección se traduce a una posición teórica, métodos de trabajo, comprensión del sujeto humano en su totalidad, etc. La Psicología continúa hoy moviéndose, como desde sus inicios, a lo largo de un continuo que tiene en un extremo las Ciencias del espíritu, y en el otro a las Ciencias de la naturaleza, pasando por adscripciones a las Ciencias sociales, culturales, históricas o humanísticas, de la salud o el comportamiento. En ese continuo caben muchas cosas:

“La Psicología actual muestra dimensiones de orientación ideográfica, clínica, cultural y humanística, pero también otras de tipo nomotético, experimental, cuantitativo y naturalista, manifestándose ambas perspectivas en la mayor parte de la investigación y la teorización, pero recurriendo usualmente a la verificación empírica como prueba final de cuanto se realiza y afirma” (Civera, Tortosa y Vera, 2006, p. 18).

Si bien esto se entiende a través de la misma historia de la psicología; que tiene sus bases filosóficas con descartes, Locke, Hume hasta llegar a Kant. Se considera que el nacimiento de la psicología moderna comienza con Wunt. Su modelo de Psicología no fue el único, ni el primero en Alemania o fuera de ella, pero si fue el más adecuado a la epistemología sociológica y académicamente dominante en Europa. Además, se apoyó en otros elementos definitorios de las nuevas ciencias en su lucha por definirse autónomamente en la Universidad, el laboratorio.

Wundt inició una tradición de Psicología Experimental, respetuosa con la filosofía, explicativa sólo en una parte de su campo de estudio, respaldada por cursos universitarios e investigaciones experimentales. De hecho, el laboratorio que creó, primero en Alemania aunque no el último, actuó como un imán, y atrajo numerosos investigadores de todo el mundo, que luego hicieron suyo el patrón en sus respectivas universidades y países.

Pero, la psicología tomó un gran auge con la segunda guerra mundial “sus enormes pérdidas humanas y materiales y los innumerables daños morales y sociales, que provocó un nuevo surgimiento de numerosas disciplinas y tecnologías encontraron condiciones favorecedoras, y entre ellas la Psicología.” (Civera, Mayor, Pérez- Garrido y Tortosa, 2006, p. 361). Los países que se habían enfrentado fueron resolviendo sus problemas, básicamente de selección, formación especializada y rehabilitación; al margen de otros muchos problemas específicos, recurriendo a especialistas diversos, entre ellos los psicólogos. Logrando así hoy su gran campo de estudio como es lo educativo, social, comportamental, salud, organizacional, forense, entre otras.

La psicología se caracteriza hoy por el fuerte peso de las aplicaciones técnicas, la incorporación de lo profesional en las organizaciones académicas, una insuficiente delimitación del rol profesional en alguno de los nuevos ámbitos surgidos recientemente. Pero se entiende como aquella que estudia el comportamiento humano, sus relaciones, entorno y cognición. Esta psicología tiene muchos campos de trabajo en el cual se van especializando como es la psicología forense y la psicología clínica, teniendo cada una su propio enfoque y quehacer.

1.1.1. Psicología Forense

La psicología, sin lugar a dudas, como ciencia que estudia el comportamiento humano y sus interacciones, no ha podido permanecer indiferente a las demandas que se le hacen desde otras ciencias, sobre el análisis y estudio del comportamiento de seres humanos que viven en sociedad. Es por ello, que no se libra de participar o permitirse influenciar en otros campos para poder realizar tareas que por sí sola no logra desempeñar, una de ellas es la psicología Forense.

La historia de la Psicología Forense es posterior a la historia de la pericia psiquiátrica. Los antecedentes más remotos en Occidente se unen al nacimiento de la Psicología Experimental como ciencia en expansión, en Europa a principios de siglo. Hacia 1908 H. Münsterberg comienza a escribir ensayos sobre temas relacionados con la Psicología Jurídica y pública un libro clave titulado «On the Witnees Stand». Las primeras publicaciones van encaminadas principalmente a mostrar y vencer la resistencia de abogados y jueces a la inclusión del psicólogo dentro del sistema americano. Siempre desde una óptica experimental, los esfuerzos de los primeros investigadores vendrían dados por demostrar su utilidad como expertos en temas como memoria en el testimonio, falsas confesiones y crimen, prevención del crimen. “La psicología forense en general se nutre, de la psicología de la personalidad, la experimental, la educativa, la social, la clínica y la psicología del desarrollo” (Lin-Ching, 2002, p. 29).

Según Soria, Garrido, Rodríguez y Tejedor (2006) la psicología forense puede definirse como aquella rama que desarrolla sus conocimientos y aplicaciones con vistas a concluir sus hallazgos en el seno de una Sala de Justicia con la finalidad de auxiliar el órgano juzgador en la toma de su decisión judicial. En un principio se introdujo está en los órdenes penal y civil; El primero se dirigió sobre todo, al estudio del estado mental del

acusado, las secuelas psicológicas de la victimización y el estudio de la credibilidad de los testimonios. En el civil, fundamentalmente en aquellas temáticas relacionadas con la guardia y custodia de menores, así como en asuntos de incapacidades y prodigalidad. Además se circunscribe dentro de un marco judicial, policial, victimológico y otros campos criminológicos.

Su participación de la psicología forense en el derecho es de gran ayuda para diversos campos de este; Marín y Esparcía (2009) mencionan algunas de estas intervenciones:

- Derecho Penal. Aquí se valoran cuestiones como la responsabilidad criminal en casos de trastorno mental de un acusado (evaluación de la imputabilidad), la competencia de un individuo para ser juzgado o para prestar testimonio, las secuelas de las víctimas, etc.

- Derecho civil. Principalmente procesos de tutela e incapacitación de adultos, internamientos psiquiátricos involuntarios, protección de menores, valoración de daños y secuelas psicológicas, etc.

- Derecho de familia. Temas de adopción y privación de derechos parentales de los progenitores (patria potestad), en la atribución de la custodia de los hijos en caso de divorcio, nulidad y separación, recomendaciones sobre planes de comunicación y contacto, adopciones, filiación, etc.

- Derecho laboral. Valoración de daños y secuelas psicológicas a accidentes o situaciones de trabajo, etc.

Normalmente en estos campos el psicólogo entrega un informe psicológico que hace constar los métodos empleados para la evaluación (entrevistas, pruebas y técnicas psicológicas aplicadas). Este informe lleva los datos de identificación de la persona, el procedimiento que se realizó, aquellos antecedentes familiares, sociales, personales así como los relativos al conflicto judicial en curso; los resultados, conclusiones, nombre y firma del psicólogo.

Jiménez, Montero, Rodríguez y Trejo (2010) por su parte muestran las áreas donde el psicólogo forense trabaja y su rol dentro de estas, que son:

- a) Investigación Criminológica: En esta área las líneas generales de investigación han estado centradas en estudios mediante una evaluación que proporcione información acerca de las características psicológicas de una persona basándose en los crímenes que ha cometido y que proporcione una descripción general de la persona.
- b) Psicología Policial y de las Fuerzas Armadas: Los temas que se abordan dentro de estas organizaciones, habitualmente, son los de formación de estos colectivos, selección, organización y relaciones con la comunidad.
- c) Victimología: En contraste a la atención recibida por el causante del delito, la víctima queda desamparada ante las consecuencias del daño causado, reclamándose la necesidad de promover programas de asistencia y compensación a las víctimas.
- d) Estudios académicos: Psicología Judicial (Testimonio y Jurado): En la aplicación de la Psicología Judicial el psicólogo trabaja en la valoración de los jurados, así como investigando los procesos de toma de decisión, influencia social, etc. Otro campo donde han surgido numerosos estudios ha sido el del Testimonio, este es el conjunto de conocimientos que basados en los resultados de las investigaciones de los campos de la Psicología Experimental y la Psicología Social intentan determinar la calidad (exactitud y credibilidad) de los testimonios que sobre los delitos, accidentes o sucesos cotidianos, prestan los testigos presenciales.

e) **Servicios Sociales:** Este campo refiere a la protección y tutela de los menores en situación de desamparo o peligro, promoviendo los expedientes relativos a Acogimiento y Adopción de Menores. Así mismo tienen encomendada la labor de llevar a la práctica lo que el Juzgado de Menores haya estimado oportuno para los Menores de Reforma, cuyos expedientes tramita.

f) **Psicología Penitenciaria:** Comprende la actuación del psicólogo dentro de las instituciones penitenciarias desarrollando las labores de clasificación de los internos en módulos concretos, progresiones y regresiones de grado, estudio de la concesión de los permisos penitenciarios de salida, de los indultos, etc. También se ocupan de la organización general del centro, estudiar el clima social, realizar tratamientos grupales e individuales, etc.

g) **Mediación:** La mediación es una alternativa a la forma tradicional de acudir a la justicia en busca de solución. La solución no viene dada del exterior, sino que la realizan las propias partes en conflicto con la ayuda de un tercero imparcial, el mediador, que trata de ayudarles para que estas consigan acuerdos consensuados que les permitan una salida pacífica a la situación conflictiva. En la actualidad esta técnica se utiliza en conflictos diversos: laborales, penales, civiles, comerciales, administrativos, intervención policial, toma de decisiones en organizaciones, etc.

1.1.2. Psicología clínica

La psicología clínica es aquella especialidad que trata problemáticas individuales principalmente de comportamiento que los pacientes deseen cambiar, se puede definir como:

“la disciplina o el campo de especialización de la psicología que aplica los principios, técnicas, y los comportamientos científicos desarrollados por esta a la

evaluación, el diagnóstico, la prevención, la explicación, el tratamiento y/o la modificación de trastornos físicos y/o mentales o cualquier otro comportamiento relevante para los procesos de la salud y enfermedad, en los distintos y variados contextos en que pueden tener lugar” (García, Piqueras, Rivera, Ramos y Oblitas, 2008, p. 76).

Dentro de esta área se trabaja especialmente en consultorios particulares, en hospitales psiquiátricos, en la cárcel y clínicas. Algunos se especializan en administrar e interpretar test, cuyo fin es determinar si una persona requiere tratamiento y, de ser así, de qué clase.

Los psicólogos clínicos no trabajan dentro de un modelo teórico único, sino que este depende de su formación, debido a que la psicología se estudia desde diferentes corrientes, por lo tanto sus métodos para su quehacer es distinto. Pero independientemente de esto las funciones del psicólogo clínico son según Díaz y Núñez (2010):

a) Investigación. La investigación en psicología clínica es excesivamente variada en proyectos, que van desde investigaciones de los problemas que pueden observarse y estudiarse en animales en un laboratorio hasta la eficacia de cierto tipo de terapia, para un problema clínico o de hospitales.

b) Enseñanza. Los psicólogos clínicos que trabajan en colegios y universidades también pueden estar inmersos con la enseñanza hacia los estudiantes que se están especializando en psicología o alguna especialidad a fin. La mayor parte de la enseñanza se lleva a cabo por medio de la instrucción en los salones de clase, o por medio de la instrucción individual en la investigación.

c) Evaluación. Una de las habilidades características en este ámbito implica la destreza y preparación para llevar a cabo la reunión de información para poder efectuar una intervención. Menciona García et, al. (2008) que los

instrumentos más utilizados suelen ser los test, cuestionarios, entrevistas, observaciones o registros psicofisiológicos. Constituyendo lo que se llama batería ò prueba.

d) Diagnóstico. Aquí se identifica y se categorizan los problemas del paciente en algo concreto, después del análisis e interpretación de la evaluación previa.

e) Tratamiento. Los psicólogos clínicos dedican mucho tiempo en el tratamiento utilizando sus métodos a partir del enfoque teórico que tenga, estos pueden ser en grupo ò individuales.

f) Prevención. Aquí se crean programas a partir de la problemática del contexto o de las demandas que se le pidan al psicólogo, para buscar así la manera más eficaz de impactar en la población a trabajar y lograr la prevención.

g) Consultoría. También conocido como asesoramiento aquí el psicólogo puede colaborar en la elaboración de un programa en específico o al tratamiento de un problema, se ofrecen sus servicios por medio de consejos y consultorías a otros profesionales.

h) Administración. Aunque los psicólogos clínicos no están específicamente preparados para ser administradores, pueden desempeñar tales posiciones en los diversos lugares en los cuales trabajan.

Dentro de la intervención psicológica se abarca la evaluación, diagnóstico y tratamiento el Colegio Oficial de Psicólogos (1998) menciona que existen ciertas técnicas y procedimientos que van dirigidos a cumplir los fines propios de cada uno de los momentos en los que se interviene. La clasificación es la siguiente:

1. Prevención primaria: Su objetivo es modificar anticipadamente las condiciones sociales y ambientales así como las conductas de las personas que pueden afectar negativamente a su salud, tanto a corto como medio o largo plazo, y promover conductas favorecedoras de la misma. Evitando así problemas, teniendo como prioridad el nivel comunitario.

2. Prevención secundaria. Su objetivo es localizar y tratar inmediatamente los trastornos cuya aparición no ha podido impedirse por medio de la prevención primaria. Se trata pues, de identificar los trastornos en los momentos iniciales de su aparición o incluso antes de ésta, cuando hay una previsión de que va a producirse con inminencia. Esta detección precoz suele facilitar una intervención más temprana y con frecuencia con mejores expectativas de éxito.
3. Tratamiento. Su objetivo es la intervención sobre trastornos ya aparecidos y más o menos consolidados (en esto se diferencia de la prevención secundaria).
4. Prevención terciaria. Su objetivo es actuar sobre los trastornos que ya han sido objeto de tratamiento, para prevenir recaídas y evitar posibles complicaciones posteriores. En el caso de los trastornos crónicos también puede señalarse como objetivo el reducir o disminuir los efectos negativos de éstos, con el objetivo de, aunque no sea posible curar el problema, mejorar la calidad de vida. La prevención terciaria, tal y como se ha definido aquí, asume en gran medida el concepto clásico de rehabilitación.

Esta intervención se vincula especialmente en la terapia individual; sin embargo, se utiliza a nivel grupal, familiar, comunitario e institucional. En cuanto a las técnicas, el psicólogo clínico hace uso de entrevistas en todas sus variaciones, observación conductual, técnicas de observación y autoregistro, test, autoinformes, juegos y encuestas. Y finalmente, el psicólogo clínico no trabaja siempre de manera independiente, ya que puede buscar ayuda en otros profesionales, para una mejor atención.

1.2. Derecho

Derecho viene del termino latino *directum* que significa lo que está conforme a la regla. No existe una definición clara, pero puede decirse que el derecho es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creados por un estado, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo a la necesidad.

La palabra derecho suele ser utilizada en dos sentidos diferentes, designados como “objetivo” y “subjetivo”. El objetivo según Puy (1977) es el conjunto de normas, en donde se compensan las fuerzas desiguales de los miembros del grupo, creando una igualdad de oportunidades mientras que el derecho subjetivo es el que pertenece a una persona jurídica, tanto individual como moral. “En cierto modo debiera decirse, que este enfoque, no sólo presenta la relación entre la ley y el derecho, sino que altera el contenido del concepto de derecho objetivo: no todo lo sancionado como la ley es derecho, lo es únicamente en la medida en que no entra en conflicto con uno de esos derechos que derivan de la naturaleza” (Barnat, 2000, p. 825).

En la sociedad siempre se ha tenido una conducta, la cual se puede decir que es la ordinaria, en ésta se forma una instancia que regula las costumbres muchas veces se basa en la religión, la moral o el trato social. El derecho ha jugado un papel muy importante en la vida del ser humano, debido a que el hombre es un ente social por naturaleza, siente esa imperiosa necesidad de convivencia. Por ello ayuda a regular de manera normativa las condiciones en que se producen aquellos conflictos sociales como los laborales, fiscales, bélicos, familiares, étnicos, entre otros; con el propósito de normalizar su percepción.

Barnat (2000) menciona que el derecho existe desde el momento en que hay una sociedad organizada. Desde la aparición del derecho moderno, la legislación es un monopolio de poder estatal. Está nutrido y se basa generalmente en textos escritos en el cual se plasmaron determinadas ideas o fundamentos esenciales para hacer uso del derecho, estas son: la constitución, la ley, la jurisprudencia, la costumbre, el acto jurídico, los tratados, la doctrina, entre otros. Además el derecho ha sido dividido en dos ramas el derecho privado y el público y así estas tienen sus propias categorías.

El derecho privado es el conjunto de normas que asisten a cada individuo o particular de acuerdo con las leyes. Regula las relaciones entre los individuos a través de las siguientes ramas:

a) Derecho civil: Se trata del sistema de normas que regula las relaciones jurídicas de los particulares entre ellos, protegiendo a la persona sus intereses de orden moral y matrimonial. Actualmente es considerado, como un derecho privado que defiende unos intereses de marcado carácter individual y patrimonial. Está constituido por el derecho de las personas, de la familia, de sucesiones, etc., “la defensa del concepto de propiedad es un tema principal en esta rama del derecho” (Barnat, 2000, p.826)

b) Derecho procesal: Es el conjunto de principios y normas que regulan el proceso. Establece la actividad, del juez de las partes y de los interesados en la labor de la tutela jurídica del Estado.

c) Derecho mercantil: Regula la actividad económico-mercantil. Esta rama ha absorbido una parte del derecho civil, ha invadido toda la trama de relaciones individuales, colectivas y estatales.

d) Derecho municipal: Comprende el conjunto de principios doctrinarios y de normas positivas relativas al régimen político y jurídico del municipio.

El derecho público es el conjunto de normas que regulan el orden general del Estado y sus relaciones con los súbditos y con los otros Estados, sus derivaciones son las siguientes:

a) Derecho constitucional: Es la parte del derecho que se ocupa de la anatomía estatal, así como también de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Estudia las disposiciones legales que afectan a las instituciones esenciales del Estado.

b) Derecho fiscal: Regula la organización administrativa del fisco y las relaciones jurídicas entre el fisco y los contribuyentes, especialmente: las obligaciones fiscales y la responsabilidad fiscal.

c) Derecho administrativo: Sus normas jurídicas están destinadas a regular la actuación de la administración pública en el ámbito de la sociedad, y su organización interna para conseguir una mejor eficacia técnica.

d) El derecho internacional es el conjunto de normas jurídicas que consideran las relaciones internacionales, los vínculos entre los súbditos de diferentes Estados o la situación jurídica de los extranjeros respecto del territorio donde se encuentren.

e) Derecho penal: Se trata del conjunto de normas que fija las acciones y omisiones consideradas nocivas al orden establecido. En sentido subjetivo, es el derecho del Estado de definir los delitos y de imponer y ejecutar las penas u otras medidas de lucha contra la criminalidad. Objetivamente, es el conjunto de normas establecidas a fin de determinar los medios de corrección y seguridad correspondientes a cada delito.

1.2.1. Derecho Penal

Las personas no pueden vivir aislados de la sociedad y es particularmente función de derecho prescribir las normas sociales necesarias para convivir de la mejor manera posible. En algún momento en la historia fue necesario un grado regularización de la conducta humana por lo que nace la norma jurídica que, a través de la sanción jurídica se propone un determinado plan para dirigir, desarrollar o modificar el orden social. Dentro de esta se incluye la norma jurídica penal que como menciona Muñoz (2001) constituye también un sistema de expectativas, donde se espera que no se realice la conducta en ella prohibida y se espera también que, si es realizada, se reaccione con la pena en ella prevista. Por lo que si no se realiza tal conducta esperada esta es denominada como delito y la reacción frente a ella es una pena, que en determinados casos a consecuencia de esto se llevan a cabo medidas de seguridad, rehabilitación o una reparación del daño civil causado.

Dentro de las normas de las normas jurídicas penales existen las normas incompletas y en blanco; las primeras son aquellas que dependen de los preceptos que completan o aclaran el supuesto hecho o la consecuencia jurídica descritos en otro lugar; las segundas son aquella cuyo supuesto de hecho viene consignado en una norma de carácter no penal.

Ahora bien los elementos que integran las normas penales según Muñoz (2001) son:

a) Delito. Se puede definir como toda conducta que el legislador sanciona con una pena. Pero, este concepto es muy abstracto debido a que el jurista también está regido por el principio *nullum crimen sine lege* (no hay crimen sin ley) que rige el derecho penal y que impide considerar como delito toda conducta que no caiga dentro de la ley penal, pero también esta definir que es un delito está sujeto al cambio histórico-social.

b) Pena. Es el mal que impone el legislador por la comisión de un delito, donde la naturaleza de ese mal se da a partir de una justificación un sentido y un fin. La pena es creada por su necesidad como medio de represión indispensable para mantener las condiciones de vida fundamentales para la convivencia de personas de una comunidad.

c) Medidas de seguridad. Estas medidas buscan darle seguridad al individuo peligroso y vienen a sustituir la pena, que no se aplica en estos casos. Al igual que la pena, la medida de seguridad se justifica por ser un medio de lucha contra el delito. La diferencia fundamental con aquélla radica en que, mientras la pena atiende sobre todo al acto cometido y su base es la culpabilidad del sujeto, en la medida de seguridad se atiende a la peligrosidad, es decir, la probabilidad de que se cometa en el futuro un delito por parte de una determinada persona, por lo tanto se busca como una forma preventiva.

La norma penal funciona protegiendo las condiciones elementales mínimas para la convivencia y motivando al mismo tiempo en los individuos que se abstengan de dañar esas condiciones elementales.

Ahora bien, los principios fundamentales en los que se basan estas normas y el derecho penal son en primer lugar en el sustento constitucional García (1990) menciona que el punto de partida de la ley penal mexicana se haya en la constitución. La parte dogmática incorpora los derechos públicos subjetivos y avanza en los órganos de la justicia penal y la parte orgánica, se resuelve la estructura del poder judicial federal, del poder judicial del distrito federal y de los estados de la unión, y el ministerio público federal, del distrito federal. Dentro de este sustento constitución se encuentran la misión y desarrollo.

En la misión del poder punitivo, donde se busca es lograr gracias a los medios de aplicación un estado de derecho justo comprometido con el derecho humano y la conducción del poder público; donde este régimen penal se ocupa como último recurso del control social.

El Derecho penal y su desarrollo García (1990) menciona que “En México se ha desenvuelto el concepto y los esfuerzos de planeación del desarrollo. Este tema se desarrolla en el artículo 26 de la constitución. En este marco tienen la cabida la seguridad pública y la justicia penal”. Esta planeación se lleva a cabo bajo el plan de desarrollo creada en 1989, donde lo penal se agrupa en dos rubros, la necesidad de autonomía del poder judicial, examinando también el mejoramiento de la seguridad pública, el incrementos de sanciones a infractores de la ley y la prevención de estos actos. El segundo se afirma la práctica de las garantías individuales, la prevención del delito y las conductas vinculas con este y se apoya la modernización del ministerio público.

El segundo fundamento son los principios sustantivos los cuales son:

a) Carácter estatal del orden penal. Entre nosotros existe un monopolio en el ejercicio de la acción penal. “Implica que el ministerio publico resuelve sobre dicho ejercicio, una vez que agota la averiguación previa, primera fase el averiguamiento penal” (García, 1990, p.25). La resolución se da a través de los principios de legalidad y el ministerio consiga cuando se haya el cuerpo del delito y la responsabilidad del sujeto.

b) Legalidad. Menciona García (1990) que la legalidad penal recibe el dogma *Nollum crimen, nulla poena sine lege*: no hay delito ni pena sin ley que la prevea. Es decir, que se considera delito al acto u omisión que sanciona las leyes penales, si este no es sancionado ante la ley no existe el delito.

c) Prohibición de la irretroactividad desfavorable y ámbito de validez temporal. Se prohíbe aplicar la ley en forma retroactiva, es decir que aplique a hechos anteriores a su vigencia, como también ultractiva, que la ley se aplique después de su derogación o abrogación.

d) Igualdad, ante la ley. No hay un concepto específico de igualdad, pero hace referencia en la constitución a la igualdad en las garantías individuales e igualdad de género; el código penal, no hay una proclamación directa de igualdad, sino que habla de no hacer distinción de personas para fines de incriminación y pena. Pero se toma en cuenta el fuero militar, inviolabilidad e inmunidad y menores de edad.

e) Territorialidad. Hace referencia al territorio donde se hace valer la ley mexicana.

f) Personalidad de la responsabilidad y la pena. Aquí se dice que la pena se concreta y agota sobre el responsable del delito.

g) Humanización de la pena. Se evitan las penas denominadas, crueles, inhumanas y degradantes, por ejemplo la amputación de un miembro.

El tercer fundamento son los principios adjetivos:

a) Necesidad del proceso. El estado tiene la facultad y la potestad de sancionar mediante las leyes el comportamiento ilícito.

b) Principios judiciales. Se busca cumplir las formalidades del procedimiento, y la imposición de penas es propia y exclusiva de autoridad judicial.

c) Proscripción de tribunales especiales. La jurisdicción por comisión, excepcional o particular para el juzgamiento de un asunto o varios determinados.

d) Independencia judicial. Es consecuencia directa de la división de poderes. Es decir que estos autónomos para la resolución de dichos problemas.

e) Ministerio público. El cuál es el encargado para la persecución de los delitos y la policía judicial. Aquí el ministerio público es el responsable de acreditar el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del culpable.

El cuarto y último principio fundamental son los ejecutivos donde se toman en cuenta la legalidad y la readaptación social.

1.3. Medicina

La medicina es la ciencia que se encarga de prevenir y curar enfermedades del cuerpo humano. Existen especializaciones de la misma que depende de las enfermedades, áreas del cuerpo humano y otros factores que permiten su clasificación, las cuales depende de las necesidades de la sociedad. Ya que como menciona Allert et. al. (2005), aunque la medicina siga siendo capaz de marcar en gran medida su propio rumbo, está muy influida por las costumbres, los valores, la economía y la política de las sociedades de las cuales forma parte. La línea que divide medicina y sociedad se vuelve cada vez más borrosa. La medicina se alimenta de las grandes sumas de dinero que se invierten desde el sector público y las empresas privadas, de la publicidad y los medios de comunicación y de las preferencias, los sueños y los deseos de la población. Por lo tanto la medicina forense que es una rama de esta no tendría que ser la excepción.

1.3.1. Medicina Forense

La medicina forense, también conocida como medicina legal, o jurisprudencia médica es aquella que interviene en la interacción con la ciencia médica con la ley. Menciona Knight (1994) que el nombre se deriva de *'forum'*, lugar del mercado romano donde antiguamente los abogados realizaban su trabajo. Esta rama se encarga del estudio del cuerpo humano, por lo general muerto, la recolección de evidencia científica, la construcción de los hechos, aquí se encuentran varias especializaciones de la misma medicina como es el caso de la patología, odontología, anatomía, fisiología, bioquímica, obstetricia, entre otras más. Todas estas se unen con un solo fin “encontrar la verdad o lo más cercano a ella con base en la observación. La ambigüedad y las teorías no tienen cabida en la medicina forense” (Knight, 1994).

En este ámbito legal, como cualquier otra profesión o ciudadano, el médico debe de trabajar bajo ciertas leyes, donde sus obligaciones legales deben de distinguirse de las responsabilidades éticas. Dentro del sistema legal el médico tiene diversas formas de actuar, las cuales están determinadas del sistema político de cada lugar Knight (1994) hace alusión a que a pesar de las diversas variaciones nacionales en el procedimiento, el patrón básico del sistema legal se divide en ley criminal y ley civil, donde los médicos se involucran en situaciones legales de diferentes formas:

- a) Como demandado. Ya sea por responsabilidad criminal o civil.
- b) Como testigo. En una acción legal sin estar involucrado, sino para proporcionar información u opinión que pueda ser útil en los procesos. Los testigos pueden ser de tres tipos:

- Testigo ordinario. No tiene nada que ver con la práctica profesional, puesto que el médico se presenta como un ciudadano común para dar evidencia de que vio algún suceso.

- Testigo profesional. El médico da evidencia verdadera de algo que hizo o vio durante su trabajo médico.

- Testigo experto. El médico especialista que ayuda a la ley dando su opinión experta sobre ciertos hechos, a pesar de no tener conocimiento de las circunstancias particulares.

Los testigos no tienen por qué dar su testimonio oral en la corte, la evidencia puede ser presentada mediante un informe escrito conocido como Declaración o Testimonio. Aquí los dictámenes médicos son la base de la evidencia médica en la corte; además que es utilizada también para casos civiles, de seguros, tribunales, averiguaciones y muchas otras situaciones relacionadas tanto como personas vivas como finadas.

Knight (1994) escribe que las personas que pueden solicitar un dictamen médico son policías, fiscales, médicos forenses, jueces, administradores médicos, gobernadores, autoridades de la ciudad y abogados privados. Pero que la primera consideración que debe de tener en cuenta es que el médico tenga autorización legal para elaborar dicho informe, debido al secreto y confidencialidad médica; en general lo que se necesita es la autorización del paciente para revelar la información, pero está sujeto a las leyes de cada estado.

En este dictamen el médico escribe los datos de la autoridad que lo está solicitando, los datos del lesionado, fecha y hora del examen, así como la descripción de este y las lesiones encontradas, su interpretación médica y su opinión pericial. Estos exámenes pueden ser el diagnóstico de las lesiones, en cuya clasificación se tienen en cuenta su sitio y extensión, si ponen o no la vida en peligro y si dejan o no cicatriz permanente notable. Como también la práctica de las autopsias.

Estas tres disciplinas (Psicología, Medicina y Derecho) en su área penal han dado pauta para la creación de distintos métodos de actuación desarrollando y buscando modificar aquellas conductas antisociales, que benefician a la sociedad de manera general, trabajando así con los delincuentes y víctimas.

VICTIMOLOGÍA

Antes de hablar de victimología es necesario considerar dos conceptos que dan pie al estudio de la víctima, y son: violencia y agresión los cuales juegan un papel importante si de víctima se habla. Primero violencia son “hechos que tienen como consecuencia el daño a la víctima, ya sea como fin o como medio para obtener algún beneficio” (Castellano y Castellano, 2012, p.681). Es decir, es un acto que daña o termina con la vida de alguna persona. Mientras que la agresión es “una acción que atenta contra la integridad física o moral de un individuo” (Castellano y Castellano, 2012, p.683). En otras palabras, la agresión es cualquier conducta dirigida hacia otro individuo con la intención de causar daño.

Es necesario conocer la diferencia puesto que estos términos no se relacionan directamente, si bien, se pueden tomar como sinónimos no lo son ya que, por ejemplo Castellano y Castellano (2012) mencionan que cuando se utiliza el término violencia en la definición de agresión sexual, la violencia es un modo de la acción agresiva, pero que esta agresión sexual se puede llevar a cabo sin ser necesariamente violenta. Se deben conocer estas diferencias, para dar cuenta que debido a los actos violentos cometidos hacia algún individuo, y el daño que este causa en el otro fue que surgió la necesidad de trabajar con la víctima.

Como ya se mencionó estudiar victimología es estudiar a la víctima por eso es necesario conocer sus antecedentes para que esta se considerará como estudio de tales víctimas, puesto que, a pesar de ser un tema actual se toma en cuenta que es parte de la evolución del derecho penal. Ahora bien, el término victimología tiene sus diferentes posturas menciona Ramírez (1933, cit. en Díaz, 2006) que el vocablo se debe a F. Werthman, un psiquiatra norteamericano que en 1949 utilizó por primera vez en su texto «The show of violence». Pero, otros consideran a Mendelsohn, quien en su artículo

publicado en 1956 «Revue internationale de criminologie et de police technique»; tomó en cuenta a las víctimas. Aquí a la victimología se le señalaba la necesidad de incluir y estudiar a la víctima como un campo de conocimiento. También Wolfgang integra el término víctima en su texto «Patterns in criminal Homicide» en 1958, como Hans Von Henting criminólogo alemán que en 1948, dio la contribución de víctima en la génesis del delito en su libro «the criminal and his victim» en 1948. Von Henting clasifica a las víctimas, y hace un estudio de los tipos psicológicos de estas. Por su parte Mendelsohn, consideró que la victimología no debía interesarse solo por las víctimas de delitos, sino por las víctimas de catástrofe naturales. Aquí es donde se hace una división “pues para algunos la Victimología es una rama de la criminología y para otros, debe ser un campo del conocimiento independiente y propio, que intente conocer la victimización más allá de los reducidos campos del delito y la criminalidad” (Díaz, 2006, p. 142).

Posterior a estos estudios la victimología fue ampliando su campo de estudio. Del estudio criminal en la víctima pasa a investigar actitudes y que tan propensas son las personas para convertirse en víctimas del delito, las variables que intervienen en el proceso de victimización, daños que padecen estas y la intervención legal, prevención del delito y programa de reparación del daño, etc. Así, con el desarrollo de modelos teóricos de psicología social, movimientos feministas, la victimología fue alcanzando madurez y con regularidad se llevan a cabo Simposios que permiten trabajar acerca de los nuevos retos.

2.1. Víctima

Parte importante de la victimología es definir el concepto del afectado pues es la base de su estudio, si bien se han ocupado varios términos “entre ellos destacan: atormentado, cadáver, caído, contuso, descalabrado, dañado, difunto, inmolado, herido,

lesionado, lisiado, maltratado, mártir, muerto, mutilado, occiso, perjudicado, sacrificado, torturado, víctima, vulnerado, etc” (Méndez, 2007, p. 107). Entre éstos existe el término víctima.

Rodríguez (1990) menciona que la víctima está constituida sobre tres planos:

- 1) Bio-psico-social. La persona se encuentra expuesta a estos factores que lo colocan como víctima y no necesita del delincuente.
- 2) Criminológico. “la personalidad de la víctima está en relación bio-psico-social solamente con el conjunto de los problemas de la criminalidad, y siempre desde el punto de vista terapéutico” (Rodríguez, 1990, p.42).
- 3) Judicial. Se considera víctima en relación con la ley, sea penal o civil, para así compensar daños.

Se toma en cuenta esto, para su definición ya que, es extensa, y se trata a la víctima en un nivel individual (víctima), nivel conductual (victimización) y nivel general (victimidad).

Ahora, bien, la definición de víctima es variada puesto que depende del marco teórico desde donde se aborda;, como menciona Díaz (2006):

“La víctima desde la perspectiva criminológica no tiene lugar, ya que su defensa y sus derechos se garantizan, por la acción vindicativa del Estado en contra del delincuente. La inclusión de la víctima por parte de la criminología, se centra en su participación y en las características particulares que la acompañan y que

intentan definirla desde la perspectiva de su interacción con el delincuente.” (Díaz, 2006, p. 144).

Para Mendelsohn víctima “es la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida en que esta, afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento determinado por factores de origen muy diverso: físico, psíquico, económico político o social, así como el ambiente natural o técnico” (cit. en Rodríguez, p.72).

Separovic dice que: "cualquier persona, física o moral, que sufrió como resultado de un despiadado designio, incidental o accidentalmente, puede considerarse víctima” (op. cit))

Desde el punto de vista jurídico víctima sería toda aquella persona que le han violado sus derechos, La ONU se encargó de dar un concepto de víctima por lo que se consideró a todo aquel que haya sufrido un daño, pérdida o lesión, ya sea en su persona, su propiedad o derechos humanos como resultado; Rodríguez (1990)menciona que:

- a) Constituya una violación a la ley penal nacional
- b) Constituya un delito bajo la ley internacional, que viole los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- c) Implique un abuso del poder.

Es decir, “Se entenderá por ‘víctimas’, las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive 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 abuso de poder” (ONU, 2007, p.313).

En el VII Congreso de Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en Milan (1985) de la ONU, se concluyó que en tomar en cuenta a las víctimas en dos grupos: las víctimas del delito y el abuso del poder. Lo que quedó establecido en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia Relativos a las víctimas, de la siguiente manera:

a) 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 lesiones u omisiones que violen la legislación penal vigente” (Rodríguez, 1990 p. 74)

b) Víctimas de abuso de poder. se entenderá por:

“ 'victimas' 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 no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos” (Rodríguez, 1990, p. 74).

Dentro de este concepto de víctima existe un dos términos muy importantes; la *victimización* que se considera el resultado de una conducta antisocial contra un grupo o persona; o como el proceso que lleva a una persona para convertirse en víctima. Ya que este proceso es complejo la victimización se categoriza en según Rodríguez (1990) en:

- Primario: que se dirige a una persona en específico.
- secundaria: se enfoca a un grupo o parte de la población.
- terciaria. Se conduce a la comunidad en general.

Es decir que dentro del estudio de la victimización se trabaja de manera directa con el afectado e indirecta con la población en general. El otro concepto es la *victimidad* que en términos generales es el conjunto de factores bio-psico-sociales comunes a todas las víctimas en general que los predisponen. Dentro de las investigaciones de la victimología se busca conocer cuáles son estos para prevenir a la sociedad de ser consideradas víctimas.

Ya establecido lo que se entiende por víctima y los términos que hay a su alrededor; es necesario considerar que a la víctima se le categoriza en tipologías, que ayudan a conocer mejor al tipo de víctima a tratar y a las investigaciones. Debido a que se toma en cuenta a ella y al victimario Rodríguez (1990) hace alusión a la tipología de Meldelshon que es una de las más conocidas, porque esta tipología se fundamenta en la correlación de culpabilidad entre la víctima y el infractor; que en el siguiente mapa se describe:

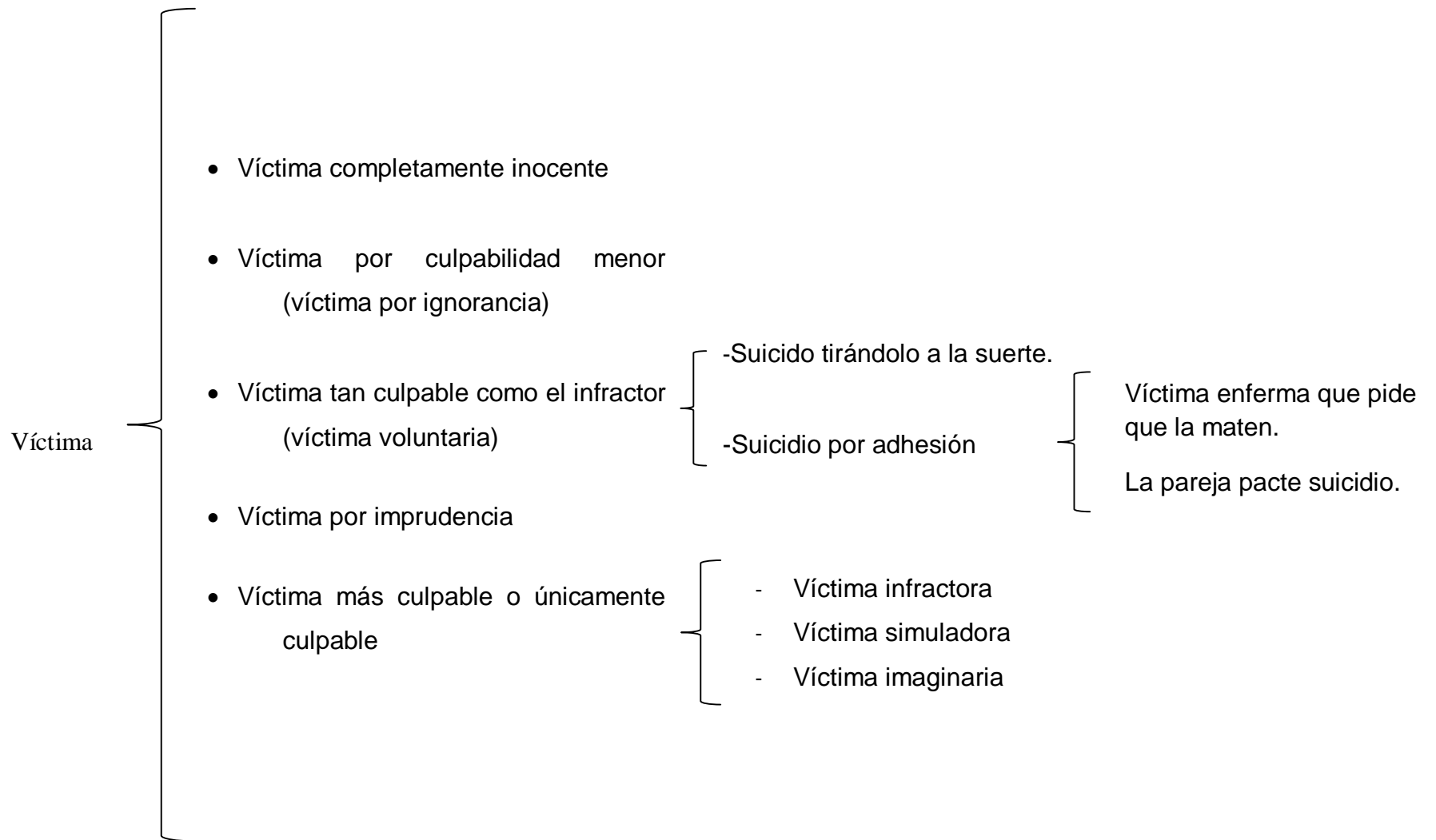


Fig. 1. Tipología de Meldelshon

Fuente: Rodríguez (1990)

Donde su planteamiento menciona que no existe una culpabilidad o inocencia total, sino que existe relación entre ellos. Por lo tanto esta tipología engloba a las víctimas en tres grupos distintos:

1. Primer grupo. “no hay provocación ni otra forma de participación en el delito más que la puramente victimal. Debe aplicarse pena integral al delincuente” (Rodríguez, 1990, p.101).
 - Víctima inocente.

2. Segundo grupo. La víctima coopera en mayor o menor grado y en ocasiones de manera intencional; por lo tanto se disminuye la pena criminal.
 - Víctima provocadora
 - Víctima imprudencial
 - Víctima voluntaria
 - Víctima por ignorancia

3. Tercer grupo. Aquí la víctima es la que comete el hecho delictuoso, por lo que el inculpado debe ser absuelto.
 - Víctima agresora
 - Víctima simuladora
 - Víctima imaginaria

Si bien el concepto de víctima es muy amplio es necesario conocerlo para así determinar el tipo de caso con el que se trabaja y el daño que ha causado para lograr repararlo. Tomando en cuenta que la víctima no se ve de manera individual sino que está relacionada con el victimario de alguna manera.

2.2. Victimario

Se considera a nivel victimológico que el victimario es aquel que produce el daño o sufrimiento a cualquier persona. Existe la interrogante acerca de si el victimario se identifica con el delincuente o criminal. Pero Rodríguez (1990) menciona que no es así, pues puede ser victimario por una acción u omisión que no sea antisocial o delictiva; es decir victimario sería el género, los otros términos son la especie.

Dentro de la victimología a la víctima y al victimario no se les estudia en aislado sino que existe relación entre ellos, ya que han encontrado que dicha pareja tiene muchas semejanzas, porque “elegir una víctima no equivale a elegir un objeto; la víctima tiene vida propia, personalidad, un camino recorrido. No puede pensarse en un sujeto activo que selecciona a un sujeto pasivo” (Rodríguez, 2012, p- 27).

Por lo que Rodríguez (2012) maneja cuatro posibilidades de la relación víctima-victimario:

- 1) Criminal y víctima se conocen, existen un vínculo interpersonal que puede ser de mayor o menor grado.
- 2) El criminal conoce a la víctima pero ésta no a su victimario. Situación en la que el victimario lleva toda la ventaja, pues ha estado investigando al ofendido o al menos está enterado de su posición, condiciones socioeconómicas y demás características personales, y por esto mismo ha optado por atacarla.
- 3) La víctima conoce al criminal, pero éste no conocía a la víctima. Estos casos son poco probables. La víctima es vecina o mantiene cercanía por otras razones de las que el agresor no se ha dado cuenta.
- 4) Víctima y criminal no se conocían previamente, eran desconocidos, no había relación previa, lo que es común en los delitos imprudenciales. Los delitos de

víctima desconocida se presentan principalmente en aquéllos contra la propiedad (robo). “Al delincuente no le importa quién sea el propietario, lo que le interesa es el bien que desea, no a quién pertenezca” (Rodríguez, 2012, p. 28).

Después también se analiza las actitudes que podrían encontrarse entre ellos. Así que Rodríguez (2012) menciona tres variantes: atracción, rechazo e indiferencia, cuyas combinaciones son las siguientes:

- 1) víctima y criminal se atraen.
- 2) El criminal se siente atraído por la víctima, pero ésta rechaza al criminal.
- 3) El criminal rechaza a la víctima, pero esta se ve atraída por aquél.
- 4) Víctima y victimario se rechazan
- 5) El criminal se ve atraído por la víctima, pero ésta es indiferente.
- 6) El criminal rechaza a la víctima, a ésta le es indiferente aquél.
- 7) La víctima se ve atraída por el criminal, a éste le es indiferente.
- 8) La víctima repudia al victimario, pero éste adopta una actitud indiferente
- 9) Ambos, víctima y victimario son indiferentes.

Por otro lado, la percepción del victimario que menciona Rodríguez (2012) hace referencia al estereotipo del lenguaje que puede hacer enfrentar o alejarse del delito. Estos juntos (relación, actitud y percepción) hacen que el victimario decida quién será su víctima.

2.3. Ofendido

En cuanto al ofendido dentro de la leyes mexicanas también tienen gran importancia, por lo que en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal en su artículo 7 dice que “Se entiende por ofendido al titular del bien jurídico lesionado o puesto en peligro que asume la condición de sujeto pasivo del delito” (p.4) y en su artículo 8 hace mención de que las garantías que tiene el ofendido son las mismas que la víctima.

“La calidad de víctima o de ofendido, es independiente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable del delito y de cualquier relación de parentesco que exista con él; por tanto, la víctima o el ofendido gozarán sin distinción alguna, de las mismas garantías, derechos, protección, asistencia, atención y demás que esta ley señale”. (p.4).

2.4 Reparación de los daños

El daño es todo aquello que se ha deteriorado por alguna razón, en el ámbito penal existen dos tipos de daños: el material y el moral. El daño material es el menoscabo de todo aquello que es tangible y:

“daño moral se entiende, en los términos del artículo 1916 del Código Civil (D.F.), la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspectos físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás” (Rodríguez, 1990, p. 387).

Si bien, las pérdidas materiales son las fáciles de calcular, pero los daños morales no; ya que son de índole psicológico y social que pueden ser graves y ocasionar efectos duraderos en las víctimas. Según la ONU menciona que los delincuentes de manera individual o colectiva que sean culpables en la violación de derecho, también son responsables de la reparación debida de los daños a la víctima. Así Rodríguez (1990) menciona las normas 5 y 8 de la Declaración según la ONU que dice:

La norma cinco menciona que se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.

Y la norma ocho agrega:

8. Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la rehabilitación de derechos.

En su artículo 16 dispone que se capacitara al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado para informarlo de las necesidades de las víctimas y proporcionarle directrices para garantizar una ayuda apropiada y rápida.

Dentro de esto como ya se mencionó el victimario es el responsable del resarcimiento de los años, donde puede reparar el daño de manera directa trabajando o por medio de terceros. Y la indemnización es la reparación que hace el estado u otro fondo establecido para ese fin.

En México se creó la Ley de Auxilio a las víctimas del delito en 1969, que independiente de la reparación de los daños el estado la estableció para el apoyo a los casos de víctimas de delito que carecen de recursos propios para costear sus necesidades inmediatas, no siendo posible obtener la forma adecuada de auxilio.

Donde en su artículo dos menciona que:

“La asistencia económica que se preste, cuyo monto será prudentemente regulado por el Jefe del Departamento de Prevención y Readaptación Social, a fin de que sea posible brindarla al mayor número de personas, se otorgará con cargo a un fondo de reparaciones.” (Ley de Auxilio a las Víctimas de Delito, 1969, p. 3).

Estas reparaciones pueden ser por multas por pena de autoridades judiciales, cantidades de reparación de daños de reos que hayan sido sentenciados, utilidades, entre otras. Por su parte, la Ley de Atención y Apoyo a Víctimas del Delito para el D. F. en su segundo capítulo hablan acerca de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las autoridades y también para prestar servicios y así se le reparen los daños, “que el Ministerio Público solicite debidamente la reparación del daño y a que se les satisfaga, cuando ésta proceda” (Ley de Atención y Apoyo a Víctimas del Delito para el D.F., 2008, p. 4). Dentro de la misma menciona que tienen derecho a que se les preste atención médica y psicológica de urgencia cuando la requieran; que es parte de reparar el daño causado.

Como se pudo notar en un hecho delictuoso, el infractor trasgrede de manera material o emocional a la víctima u ofendido, daños que para el derecho deben ser restituidos desde un orden penal, por lo que al infractor se le otorga una sanción y a la víctima u ofendido dependiendo del delito se le canaliza a centros especializados que atenderán su daño y harán lo posible para restaurarlo.

INSTITUCIONES Y CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

3.1. Historiografía de los Centros de Atención a Víctimas del Delito

La ayuda que se les da a las víctimas tiene sus antecedentes en la ONU; aquí González (2003) menciona que en el VI Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento de Delincuente, celebrado en Venezuela en 1980, se trató el tema del abuso de poder económico y político vinculado con las víctimas; aquí el tema no terminó; así que, se dejó a cargo a los responsables para poder retomarlo en el próximo congreso. Se presentó en el VII Congreso celebrado en Milán en 1985, donde se estableció la Declaración de los Principios Fundamentales para las víctimas del Delito y Abuso del Poder, la cual fue aprobada por la asamblea general de la ONU, posteriormente fue aprobado por México.

Esta declaración ofrece la definición de víctima como también recomienda las medidas que se deben tomar a nivel internacional y regional. En el apartado A habla acerca de las víctimas del delito, su descripción teórica, su aplicación, acceso a la justicia y trato justo; resarcimiento, indemnización y asistencia; y en el apartado B comenta acerca de las víctimas de abuso del poder, su definición y su incorporación a la legislación nacional. Así, la declaración “constituye un marco jurídico que ha de servir de base para la elaboración de las leyes correspondientes de los estados miembros” (González, 2003, p.3).

Posterior a esto, la ONU consideró necesario delinear cómo se tenía que trabajar con las víctimas, así que creó el Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder. El cual menciona Lima (2006) que se trata de un proyecto modelo para el establecimiento de servicios a las víctimas en un contexto de desarrollo sostenido. Es

propriadamente un documento en el que se establece que los países tienen la obligación de definir las políticas, estrategias y acciones a través de las cuales van a implementar esa Declaración. Es decir, que las acciones que se deberán llevar a cabo, ya están prescritas por la declaración.

Todo esto en el ámbito internacional, por su parte en México, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, incluía en su artículo 20, los derechos del acusado. “*en todo juicio del orden criminal, tendrá el acusado las siguientes garantías;...*” (Diario Oficial de la Federación, 2009, p.121). Este texto fue modificado en 1993, donde ahora mencionaba lo siguiente: “En todo proceso de orden penal, tendrá el inculcado las siguientes garantías:...” (Diario Oficial de la Federación, 2009, p.123). Como también la constitución reconoció algunos derechos de las víctimas y en su último párrafo escribió:

“En todo proceso penal, la víctima o el ofendido por algún delito, tendrá derecho a recibir asesoría jurídica, a que se le satisfaga la reparación del daño cuando proceda a coadyuvar con el Ministerio Público, a que se le preste atención médica de urgencia cuando la requiera y, los demás que señalen las leyes” (Diario Oficial de la Federación, 2009, p.124).

González (2003) menciona que este cambio fue muy significativo, ya que representó una transformación trascendente para lograr el reconocimiento de los derechos en las personas afectadas por el delito y que conforme el paso del tiempo se ha estado modificando a favor de ellas. Ya en el año 2000 se reformó nuevamente el artículo 20 donde menciona que “en todo proceso de orden penal, el inculcado, la víctima o el ofendido, tendrán las siguientes garantías” (Diario Oficial de la Federación, 2009, p.125), colocando en el apartado A las garantías del inculcado y en el B las de la víctima u ofendido.

Hoy en día desde el 2008 en el Artículo 20 se menciona que el “proceso penal tiene como objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que los daños causados por el delito se reparen” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2013, p. 236). Donde en el apartado A escribe sobre los principios generales, en el apartado B de los derechos de las personas imputada (inculpada) y en el Apartado C los derechos de las víctimas u ofendidos.

Así se comenzó a trabajar bajo estos lineamientos creando el Plan de Acción Nacional de Atención a víctimas del Delito, que tenía como objetivo general proporcionar en los tres niveles del gobierno asistencia jurídica, médica, psicológica y social de las víctimas del delito, ofendidos o familiares. Los centros según menciona Lima (s/a) dentro Plan de Acción Nacional tiene como fin los siguientes objetivos específicos:

- Otorgar asesoría jurídica a víctimas del delito u ofendidos y a sus familiares.
- Conducir, dirigir y garantizar una atención integral
- Establecer la participación de la víctima y a familiares como coadyuvantes en el ministerio público
- Emitir dictámenes psicológicos o de trabajo social
- Promover y normar la participación ciudadana
- Difundir en la sociedad los programas de atención a víctimas
- Aplicar los instrumentos internacionales en los que México forme parte en materia de atención
- Desarrollar, promover y ejecutar las bases, convenios y dispositivos de colaboración en materia de atención a víctimas con instituciones públicas, privadas, nacionales o extranjeras que les competa.
- Realizar informes sistematizados de la información de las víctimas.

Con base en ello se empezaron a crear los centros de atención a Víctimas, puesto que en este mismo Plan se escribió las delimitaciones de las acciones que debía tener el país. Las cuales según Lima (s/a) son:

- Adecuar el marco jurídico
- Instalar centro de atención a víctimas en todas las procuradurías del país
- Diseñar e implementar financiamientos para dichos centros
- Instalar agencias especializadas
- Elaborar dispositivos para constar con los recursos humanos, financieros y materiales para brindar un servicio eficiente y eficaz.
- Elaborar manuales para los procedimientos del servicio
- Certificar los procesos de los centros de atención
- Elaborar manuales de supervisión y evaluación de resultados de los centros
- Cursos seminarios y capacitación, sensibilización y actualización
- Diseñar programas de prevención
- Campañas de difusión
- Banco de datos
- Investigaciones empíricas
- Publicaciones
- Establecer convenios de cooperación internacional en materia de atención a víctimas.
- Asesorar para implementar servicios de atención a víctimas del delito, a través de la Comisión de Ministerio Público, la víctima y su relación con los Tribunales Federales.

Cada centro los tomará dependiendo de sus particularidades y sus modelos de trabajo, “ya que el Plan de Acción trata de abarcar y orientar el trabajo de todos los actores que

tienen que trabajar para efectivizar la labor a favor de las víctimas” (Lima, 2004 pág.7). Y estos pueden surgir de una iglesia, en una procuraduría, en una organización no gubernamental, en una clínica de urgencias, en un ayuntamiento, en una organización sindical, en un consulado, etcétera. Pero sin importar la índole de la institución los centros deben de prestar los siguientes servicios de atención jurídica, médica, servicios funerarios, prevención del delito, apoyo posterior a la sentencia y apoyo psicológico.

3.2. Primeros Centros de Atención a Víctimas del Delito en México

A partir de la creación de Plan de Acción Nacional de Atención a víctimas del Delito, se dio auge a los centros de atención a víctimas en 1989, creando el primer centro en el Distrito Federal y a partir de ahí se empezaron las vertientes de estos. Lima (s/a) menciona que los pioneros de los centros son el Centro de Atención a Víctimas de Nuevo León, este independiente de la procuraduría, el Centro de Atención a la Mujer del Estado de Colima teniendo un modelo de participación ciudadana.

El Centro de Apoyo contra la Violencia A.C. y el Movimiento de Solidaridad Contra la Violencia Sexual hacia la mujer, movimiento que peleaba para hacer valer las garantías de las víctimas.

3.3. Centros de Atención a Víctimas del Delito en México

Hoy en día existen diversos centros de atención a víctimas del delito y estos se especializan en temas específicos es decir violencia, abuso sexual, discriminación, abuso del poder, extraviados entre otros. Estos centros son de índole pública y privada, la mayoría

de estos particularmente tratan temas de violencia, si bien actualmente existen muchos centros los más reconocidos según la CNDH (2003) son:

- Centro Nacional de Derechos Humanos, de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos:

Este centro ofrece tres diferentes servicios, un centro de documentación e investigación, orientación e información para la canalización a otras áreas o instituciones. Así como pláticas, cursos, conferencias y talleres.

- Centro de Atención a la violencia Intrafamiliar de la PGJE:

Centro que ofrece los servicios de asesoramiento jurídico, atención médica pericial, atención psicológica en terapia y atención en crisis; Trabajo social, en entrevistas, visitas domiciliarias, también pláticas, talleres, cursos y conferencias.

- Centro Integral de Apoyo a la Mujer (CIAM):

Trabaja en darles apoyo y formación a las mujeres para que tengan una participación más equitativa, Preste servicios como asesorías, talleres, cursos, conferencias, pláticas, videos, debates, grupos de reflexión, entre otros. Algunos de sus objetivos es desarrollar la capacidad personal y colectiva de las mujeres, proporcionar alternativas jurídicas para solucionar problemas familiares, civiles laborales y penales, así como fortalecer la participación política y social de las mujeres.

Por su parte, la página de la Procuraduría General de Justicia del Distrito federal muestra los centros de atención a víctimas de índole público.

- Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI):

Centros especializados en mujeres víctimas de violencia de género. Utiliza recursos públicos y gratuitos, para “atender de forma integral y continuada todas las dimensiones que se derivan de la complejidad de esta lacra social.” (CAVI, 2012, p. 7). Algunos de sus objetivos del centro son atender de forma integral y continuada la problemática de la violencia de género desde diferentes enfoques profesionales: social, psicológico y jurídico; ofrecer una acogida y escucha inmediata a las mujeres proporcionando información sobre sus derechos y los recursos existentes para afrontar esta situación; favorecer que las mujeres víctimas de violencia puedan enfrentarse a su vida de forma independiente, potenciando sus habilidades sociales y el equilibrio psicológico necesario para superar secuelas del maltrato, entre otros.

- Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA):

Este centro está dirigido a dos poblaciones para diferentes casos el primero va dirigido cualquier persona mayor a cuatro años víctimas del delito de amenazas para dictaminar una afectación psicoemocional. La segunda población es a hombres o mujeres mayores de 18 años para valoración y dictamen psicológico a los probables responsables de violencia familiar para determinar si presenta o no rasgos del generador de violencia; y también atención psicología a los generadores de violencia familiar

- Centro de Atención a Riesgos Victímales y Adicciones (CARIVA):

El centro atiende a hombre y mujeres, adultos mayores y adolescentes entre 12 y 18 años de edad, que sean víctimas de violencia familiar, o bien sufra discriminación o bullying. Los servicios que prestan son los de asistencia social inmediata, atención y tratamiento psicológico, asesoría legal, seguimiento jurídico en materia penal, atención médica de emergencia, y como auxiliares de la autoridad ministerial y/o judicial; y la elaboración de dictámenes psicológicos victímales.

- Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delito Sexual (CTA):

Centro que brinda apoyo en asistencia legal respecto a los delitos de carácter sexual, atención psicológica de apoyo o emergencia a víctimas de los delitos sexuales y a sus familiares; atención de trabajo social procurando resguardar la integridad de las víctimas. Así como también apoyo médico y económico para apoyar en la salud y sus necesidades económicas inmediatas.

- Centro de Apoyo Socio-jurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVI):

Centro de atención a hombres y mujeres adultos, adolescente o niños que han sido víctimas de delitos violentos; así como a los familiares de personas que cometieron suicidio, sobrevivientes del mismo y denunciante de tortura o abuso de autoridad. Algunos de sus servicios son dar terapia: psicológica en crisis, familiar y grupal. Terapias para trabajar el duelo, asistencia social, servicio médico, servicios funerarios, pasajes, hospedaje y medicamentos; acompañamiento, asesoría y representación jurídica a la víctima, entre otras.

- Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA)

El centro ofrece apoyo para la búsqueda de algún familiar que se encuentre extraviado o ausente. Este centro ofrece el servicio de iniciar averiguaciones previas de extravío y ausencia; Además, informa, orienta y asiste legalmente a los familiares. Realiza rastreo institucional en hospitales, albergues, agencias del Ministerio Público, entre otras; hace valoraciones psicológicas para determinar si una víctima puede hacer una declaración ministerial y ofrece atención médica al estado físico de la persona extraviada.

Cada uno de los centros están especializados para la atención pertinente a partir de distintos delitos, género o edades, en el Estado de México existen las Unidades de atención a Víctimas del Delito, es cual es de orden gubernamental.

FUNCIONES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO

4.1. Instituto de Atención a Víctimas del Delito

En el Estado de México existe el Instituto de Atención a las Víctimas del Delito que “es un órgano administrativo desconcentrado de la Procuraduría General de Justicia, jerárquicamente subordinado a ella” (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011). Consta con las facultades y obligaciones que determina la procuraduría, su reglamento interior y en las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Dentro del Instituto el director general se apoya de las unidades administrativas que determina el reglamento, es decir, que el instituto deslinda Unidades de Atención a Víctimas del Delito, que imparten la atención a partir de su reglamento. Según la Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2011) el reglamento es el siguiente:

- I. Elaborar y ejecutar programas de atención a las víctimas de delito en las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social y hacer su canalización a las instituciones capacitadas para la atención médica de urgencia.
- II. Proponer al Procurador hacerse de convenios de coordinación o colaboración u otros instrumentos jurídicos, con autoridades federales, estatales, municipales, organismos públicos, o sociales, nacionales, extranjeros o internacionales e instituciones académicas en materia de atención a víctimas del delito;
- III. Solicitar a cualquier autoridad dentro del Estado, conforme a las disposiciones legales, la información que requiera para una mejor atención a las víctimas del delito;

IV. Diseñar y ejecutar, en su caso, en coordinación con el Instituto de Formación Profesional y Capacitación, programas de capacitación dirigidos al personal ministerial, policial y pericial de la Institución para mejorar el trato y atención a las víctimas del delito y sus familiares; así también, para orientarlas sobre sus derechos y los servicios que en su beneficio les brinda la Procuraduría;

V. Establecer los mecanismos para ampliar la cobertura de protección y atención a las víctimas del delito, principalmente cuando éstas sean menores de edad, mujeres, personas de la tercera edad o que pertenezcan a grupos vulnerables de la sociedad, ya sea económica o culturalmente;

VI. Coordinar, dirigir y evaluar los trabajos y actividades de las Unidades de Atención a las Víctimas del Delito que operen en la Procuraduría;

VII. Presentar al Procurador un informe anual, de las actividades realizadas por el Instituto;

VIII. Realizar el seguimiento de los servicios gratuitos de asesoría jurídica, atención psicológica y de trabajo social proporcionados por la Procuraduría a las víctimas del delito, así como los de atención médica de urgencia proporcionados por las instituciones de salud. Previa valoración los servicios instituidos en beneficio de las víctimas podrán extenderse a los ofendidos del delito.

IX.- Trabajar de manera coordinada con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en el desarrollo de programas para la atención a las víctimas del delito así como impulsar las acciones necesarias para promover y proteger sus derechos fundamentales entre las autoridades y la población del Estado de México;

X.- Las demás establecidas en este ordenamiento, en el Reglamento Interior del Instituto y en otras disposiciones aplicables.

4.2. Marco jurídico de la institución para la atención a víctimas del delito.

Si bien las Unidades del Instituto de Atención a Víctimas del Delito son ejecutadas por la Procuraduría General de Justicia del Estado de México que es la autoridad competente para proporcionar ayuda a las víctimas, esto está establecido en la ley de Protección a víctimas del estado de México, donde en artículo dos menciona que:

“Esta Ley tiene por objeto establecer disposiciones en favor de la víctima y ofendido, a consecuencia de la comisión de un hecho delictuoso, para que reciba asesoría jurídica; información sobre sus derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como atención médica y psicológica de urgencia; en los casos procedentes, a ser orientada sobre los mecanismos existentes para solicitar y exigir la reparación del daño, y para coadyuvar con el Ministerio Público a efecto de que se garanticen medidas cautelares, providencias y de protección de las víctimas directas e indirectas, ofendidos, testigos y en general de todos los sujetos que deban ser protegidos contra actos provenientes del sujeto activo del hecho delictuoso, incluyendo su recuperación e integración social.” (Ley de Protección a víctimas del Estado de México, 2009)

Así se beneficiaran las víctimas u ofendidos del delito, en esta misma ley en su artículo 11 describe cual es la atención que se les debe de dar a las víctimas que son recibir asesoría jurídica, atención médica y psicológica de urgencia, tratamiento médico y psicológico necesario para la víctima de un hecho delictivo, que no pueda costear con sus propios recursos y apoyo material si así lo requieren.

4.3 Protocolo de actuación

Las unidades de Atención a Víctimas del Delito tienen protocolos de actuación donde enmarcar la participación de cada uno de los responsables de atender de manera óptima a las víctimas. Algunas guías y protocolos de actuación son los de la Procuraduría General de Justicia del estado de México, los de la suprema corte de Justicia de la nación, sobretodo el de niños ya que son los casos más comunes.

Las guías y protocolos de la Suprema Corte de Justicia (2010) indican dependiendo del delito:

- El marco de referencia metodológico, donde agentes del Ministerio público, agentes de la policía ministerial, peritos y demás servidores públicos se basaran.
- Las instrucciones de cada uno de los responsables las unidades, o departamentos especializados en el delito.
- La guía general de exploración médico legal para la elaboración de certificados médicos
- Guía para determinación de edad
- Guías básicas de actuación, donde mencionan los pasos a realizar para las investigaciones de los casos, desde sus consideraciones generales hasta como se terminan los casos, las guías son: de homicidio, custodia, homicidio desde la perspectiva feminicida.

Las guías y protocolos de la Suprema Corte de Justicia 2012 y 2013 indican al igual que el del 2010 las referencias metodológicas y las instrucciones dependiendo de los delitos los cuales son:

- actuación e investigación de personas extraviadas o desaparecidas,
- protocolo y principios básicos en la investigación y atención a los delitos contra la libertad sexual.
- Protocolo de actuación en la investigación del delito de feminicidio
- Protocolo de actuación para la atención e investigación del delito de extorsión
- Protocolo de actuación en la investigación del delito de robo
- Protocolo de actuación en la investigación del delito de robo de vehículos y su devolución

4.4. Manual General de organización

Si bien el instituto se está bajo el mando de la Procuraduría General de Justicia, este instituto tiene sus propios lineamientos internos y en su Manual de Organización general muestran algunos de las funciones de cada una de los profesionales encargados de dar la atención. Así como, hacer referencia principalmente al objetivo de las unidades Administrativas en torno a la dirección general que es “Establecer los planes y programas de trabajo de las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social para proporcionar atención especializada a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso, así como las estrategias para la búsqueda y localización de personas abandonadas, extraviadas o ausentes”. (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011, p.6)

Aunado a esto, se muestran las funciones a nivel administrativo, (dirección general, secretaria particular y delegación administrativa) y las funciones de cada departamento, es decir, el jurídico, psicológico y trabajo social. Al ser estas la del interés en este capítulo se presentará a continuación conforme lo marca la Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2011) en su Manual General de organización desde sus respectivas áreas de actuación:

1. Jurídico:

- Elaborar programas de asistencia jurídica para las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Coordinar los servicios de asesoría jurídica para las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso, de conformidad con la normatividad en la materia.
- Proponer modificaciones legislativas y administrativas para la adecuada atención a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Supervisar el desempeño de los abogados adscritos a las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, a fin de constatar la aplicación de los procedimientos sobre el servicio que prestan y señalar las recomendaciones necesarias para el óptimo funcionamiento del área.
- Realizar el seguimiento de los casos que requieren atención inmediata, solicitada por la autoridad competente.
- Promover la participación de instituciones públicas y privadas para eficientar la atención jurídica que se brinde a las víctimas y sus familiares.
- Proponer e implantar, en su caso, acciones de mejora y calidad de los servicios que proporciona el Instituto en materia de asesoría jurídica que contribuyan a cumplir con las metas de trabajo establecidas.
- Informar periódicamente al Director General sobre la situación que guardan los asuntos de su competencia, así como sobre el cumplimiento de comisiones que le sean encomendadas.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

2. Psicología:

- Elaborar programas en materia de psicología para el apoyo a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Coordinar y verificar que el tratamiento psicoterapéutico se proporcione a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.

- Establecer los lineamientos y elaborar los protocolos de atención psicoterapéutica para las víctimas del delito, así como determinar los criterios para la sistematización en la elaboración de estudios psicológicos.
- Supervisar el desempeño de los psicólogos adscritos a las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, a fin de verificar la aplicación de los procedimientos y normatividad sobre los servicios de evaluación psicológica y atención psicoterapéutica que prestan, así como señalar las recomendaciones para el funcionamiento del área.
- Coordinar acciones de colaboración con organismos e instituciones que favorezcan el desarrollo de los programas de atención psicológica.
- Proponer e implantar, en su caso, acciones de mejora y calidad de los servicios que proporciona el Instituto en materia de psicología y psiquiatría que contribuyan a cumplir con las metas de trabajo establecidas.
- Informar periódicamente al Director General sobre la situación que guardan los asuntos de su competencia, así como sobre el cumplimiento de comisiones que le sean encomendadas.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

3.- Trabajo social

- Elaborar programas de trabajo social para apoyar a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Planear, coordinar y organizar las actividades que en materia de trabajo social se brinde a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Establecer los lineamientos y elaborar los protocolos de atención en materia de trabajo social para la atención a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Supervisar el desempeño de los trabajadores sociales adscritos a las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, a fin de verificar la aplicación de los procedimientos sobre el servicio que prestan, así como señalar, en su caso las recomendaciones para el funcionamiento del área.

- Llevar el control y seguimiento de los casos que requieren atención inmediata solicitada por la autoridad competente.
- Proponer e implantar, en su caso, acciones de mejora y calidad de los servicios que proporciona el Instituto en materia de trabajo social que contribuyan a cumplir con las metas de trabajo establecidas.
- Informar periódicamente al Director General sobre la situación que guardan los asuntos de su competencia, así como sobre el cumplimiento de comisiones que le sean encomendadas.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia

Con base en lo anterior las Unidades de Atención a Víctimas del Delito brindan una atención especializada e inmediata a las víctimas u ofendidos de actos delictuosos a partir de esta asistencia profesional y de calidad.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Método

Participante: Una psicóloga que trabaja en la Unidad de Atención a Víctimas del Instituto de atención a Víctimas del Estado de México.

Aparatos: Laptop Sony

Diseño de la investigación: hermenéutica comprensiva: Comprende los textos a partir del ejercicio interpretativo intencional y contextual. Dicho proceso desarrollar lo legible del discurso contenido en el texto; se trata de traspasar las fronteras contenidas en las palabras para lograr la captación del sentido de éstas en tanto plasmadas en un papel. Según Toledo (cit. en Cárcamo, 2005) lo fundamental en el trabajo hermenéutico esta descifrar lo existente y coexistente en función y mediante una metodología interpretativa en busca de darle un significado. Es decir exponer lo encontrado a una teoría y práctica.

Técnica: Entrevistas no estructuradas. Se consideró trabajar con esta técnica debido a que el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características de su entrevistado y se avanza o retrocede en función de sus objetivos. Esta entrevista tiene como característica no seguir un guion y donde el “entrevistado puede sentirse con la libertad de tratar, desde su propio punto de vista, los temas que le sean más relevantes”. (Morga, 2012, p. 15)

Escenario: Las entrevistas fueron llevadas a cabo dentro de las instalaciones de la Unidad de Atención a Víctimas del Delito, en una oficina, de dos metros de ancho por tres metros de largo aproximadamente, que cuenta con un escritorio, asiento y un archivero.

Procedimiento: Se investigó sobre la localización de los centros de atención a víctimas del delito del Estado de México, que existiera la atención psicológica y se acercó uno. Al psicólogo que se contactó se le explicó el objetivo de la investigación y los temas a tratar; respondiendo que aceptaba llevar a cabo entrevistas pero estas se tendrían que mantener de manera anónima, puesto que en las Unidades no pueden hablar acerca de lo que pasa dentro de ellas, por lo que se acordó trabajar de manera confidencial. Una vez acordado la información que no se plasmaría, se concretaron el día y lugar para las entrevistas. En total se llevaron a cabo tres entrevistas, se transcribieron cada una de estas, posteriormente se realizó una categorización de los resultados para un mejor análisis de estos elaborado en función del objetivo. Se presenta a continuación el cuadro de categorías:

Tabla 1. Momentos del proceso

El proceso con la víctima que se lleva a cabo dentro de la unidad de atención a víctimas del delito	<ul style="list-style-type: none"> • La víctima llega al centro de justicia o ministerio público. • Se canalizan a las unidades de atención a víctimas • Los atienden la/el psicólogo@ o trabajador@ social. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se hace: 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista inicial -impresión diagnóstica -psicodiagnóstico -tratamiento si así lo requiere. -seguimiento. -proporciona la ayuda que necesite (despensa, albergue).
	<ul style="list-style-type: none"> • Se le asiste en: 	<ul style="list-style-type: none"> -juzgados - Declaraciones

	<ul style="list-style-type: none"> • Termina cuando se dicta sentencia o cuando termina el tratamiento
Funciones del psicólogo dentro de la atención a víctimas del delito.	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención • periódicos murales • conferencias • talleres • evaluaciones (impresión diagnóstica/ psicodiagnóstico) • tratamiento cognitivo conductual • peritaje psicológico • ayuda a jueces • asistir a juicios • atención en crisis
Marco jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de la procuraduría General de justicia • Protocolo de la Suprema corte de Justicia. • Lineamientos internos de corte confidencial • Manual general de organización
Multidisciplinariedad con la que trabaja el psicólogo en la atención a víctimas del delito.	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto muy de cerca con la trabajadora social • Solo en juzgado se tiene contacto con los abogados • Se tiene ayuda de otros psicólogos de las unidades si así es requerido.

RESULTADOS

A. Análisis Descriptivo de Datos

A continuación se presenta la descripción de lo que se encontró en las entrevistas, con el fin de asignarle una relación se categorizó de acuerdo a los momentos del proceso, desglosando cada uno de los puntos:

1. El proceso de la unidad con la víctima

Menciona la participante que el proceso con la víctima en la unidad se da después de la denuncia, ya que a la primera instancia a la que llegan es al ministerio público o centro de justicia:

“A la primer persona que llegaron no fue a nosotros fue a centro de justicia o el Ministerio Público, los canalizan con nosotros.” (NC 1, p. 1-2)

Considerando esto, al acudir a la unidad los que reciben a la víctima pueden ser los tres profesionistas (abogado, trabajador social o psicólogo):

“Se supone que la instrucción que se tiene es qué cualquiera de los tres (trabajador social, psicólogo o abogado) puede tener el primer contacto con la víctima, ¡cualquiera de los tres!” (NC 1, p. 1-2)

Cabe mencionar que en esta unidad no hay un abogado, por lo que el trabajo realizado se divide entre la trabajadora social y la psicóloga, teniendo el mando la psicóloga, pues es quien se encarga de la organización del trabajo dentro de la unidad. Además, indica las actividades que se hacen dentro de la unidad que son:

a. Entrevista inicial

Esta entrevista inicial la hace la psicóloga y en ocasiones la trabajadora social, dependiendo de la disponibilidad; en ella revisan el motivo por el cual fueron canalizados a la unidad o bien, si es que llegaron de manera independiente, conocer la causa para llevar a cabo el tratamiento, ya que si llegan por canalización primero tienen que responder esa petición:

“... la única diferencia es que cuando llegan con un oficio, es que llegan con una petición: ‘solicito a usted intervenga en la presente carpeta a fin de que realice un estudio, psicodiagnóstico, impresión diagnóstica, peritaje’ o así. Entonces, lo que primero se hace es responder esa petición, ya después se le da el tratamiento, pero primero se responde lo que se requiere que entregues; ya con las personas que llegan sin formato se va directamente a tratamiento y ya hace tu expediente interno, ya para saber cómo está la persona, y cómo va su proceso de tratamiento” (NC 3. P. 6)

b. Impresión diagnóstica y psicodiagnóstico.

Como ya se mencionó, cuando son canalizados se responde la solicitud del ministerio público; esta solicitud es la entrega de una impresión diagnóstica o el psicodiagnóstico, que son evaluaciones psicológicas realizadas dependiendo del tipo de delito. La impresión diagnóstica es un reporte general de lo que encuentra el psicólogo y el psicodiagnóstico es un reporte más a fondo de lo que se encontró en la impresión diagnóstica:

“...una impresión diagnóstica, cómo el nombre lo dice le damos una perspectiva general de lo que está pasando. En el psicodiagnóstico la hacemos más a fondo, hacemos entrevistas, aplicamos pruebas y las relacionamos más dependiendo de nuestro lineamiento interno...” (NC 1, p. 6)

c. El tratamiento y seguimiento

Para el tratamiento la psicóloga explicó que una vez que se responde la solicitud, y si la víctima necesita tratamiento, éste se les proporciona, como también a los que van de manera independiente, pero, debido a la carga de trabajo que tiene, se canalizan a otra unidad para que sean atendidos, en esta unidad sólo dan tratamiento, por lo que resulta más fácil atenderlos:

“Entonces, ahora lo que hacemos es mandarlos a tal. Donde los atienden ahí también es como una unidad de

atención a víctimas, pero ahí sólo se le da tratamiento”.

(NC 1, .p. 3)

Es importante mencionar que esta carga de trabajo es debido a que sólo existe un psicólogo por unidad de atención a víctimas, es decir, por municipio:

*“nosotros tenemos un psicólogo de atención a víctimas
¡un psicólogo!↑ entonces, supongamos si yo estoy en un
audiencia tres días a la semana y pasa una situación en
mi municipio tienen que mover a la psicóloga más
cercana para que venga y brinde el apoyo”. (NC 1, .p.
8)*

Aunado a esto, en dado caso de que se les proporcione el tratamiento, se les da un seguimiento que lo lleva a cabo la trabajadora social o bien, los pacientes regresan, si consideran que su malestar ha vuelto.

d. Ayuda que necesiten

La ayuda que se les proporciona, es a partir de las necesidades de la víctima, por ejemplo: médica, alimenticia, albergue, etc. La encargada en buscar esa ayuda es la trabajadora social, debido a que la atención en la unidad debe de ser completa, la psicóloga y la trabajadora social se coordinan para otorgarlas de manera más eficaz:

“...tengo esta usuaria no tiene recursos, ‘entonces deja me muevo para ver qué le podemos conseguir en DIF, una despensa o algo’, y así siempre estamos en contacto siempre, se supone que es así para que la atención sea completa a los usuarios...” (NC 1, p. 8)

e. Asistencia

Debido al proceso penal que se está llevando a cabo con la víctima, ésta tiene que asistir a declarar, por lo tanto la psicóloga tiene que acompañarlos:

“...supongamos después de la evaluación y si asisten a juzgados, asistimos con ellos. Declaran, declaramos con ellos...” (NC 1, p. 2)

Es necesario aclarar que si la psicóloga hace la evaluación, entonces se busca a otro psicólogo para que asista a la víctima en las declaraciones, esto se debe a la realización de un juicio objetivo. Es decir, en los juicios el psicólogo que hace la evaluación tiene que presentarse como testigo de la víctima, por lo que evita el contacto antes del juicio para prevenir la subjetividad del psicólogo, al involucrarse más con la víctima:

“si yo evaluó, vas y dices qué es lo que encontraste con esa usuaria, pero si yo estoy constantemente con ella, ya no soy objetiva, porque ya conozco más de ella, ya

conozco más de su situación familiar, ya conozco que está mal por X situación, entonces hay una mayor relación se supone que la persona que va y te hace la evaluación y la sustenta en juzgado no debe de tener contacto contigo para que no se involucre alguna otra situación en la que tú ya hiciste más a favor, y ya eres subjetivo” (NC 3, p. 7)

f. Término.

Finalmente el proceso dentro de la unidad concluye cuando se dicta sentencia, o bien cuando termina el tratamiento, todo depende de las necesidades de la víctima:

“...terminamos hasta que termine el proceso en los juicios, en dado caso de que ya no tengamos tratamiento, sino seguimos con ellos con el tratamiento”. (NC 1, p. 2-3).

2. Funciones del psicólogo dentro de la atención a víctimas del delito.

Dentro de la unidad, la psicóloga es la protagonista del trabajo llevado a cabo, puesto que sus funciones son diversas, y ella es la responsable de realizarlas, estas actividades son: la intervención en crisis, prevención, evaluaciones, periódicos murales, el tratamiento, peritaje psicológico, atención en juzgados, conferencias, y ayuda a jueces:

“Tenemos prevención, damos talleres, hacemos periódico mural(...) aquí hacemos de todo, así sea periódicos murales o ir a jugar con los niños para darles talleres de prevención, evaluación psicológica, atención en crisis, atención en juzgados, el tratamiento, la intervención como perito, aquí hacemos de todo, todas la funciones que podamos.”. (NCl, p. 10).

Pero, sin lugar a dudas su trabajo va más allá de estas funciones, ya que puede llegar a realizar actividades que le corresponden al abogado. Debido a esto enseguida se describirán estas actividades que realiza:

a. Talleres

Los talleres que realizan son de índole preventivo, por lo que normalmente las escuelas o instituciones son las que acuden a las unidades para solicitar un taller, aquí el psicólogo menciona que los que más hacen son talleres sobre violencia sexual y familiar, así como el bullying, donde se les explica de manera lúdica, en qué momento decir no, y que cosas tienen que denunciar:

“...principalmente damos talleres a niños sobre violencia sexual, bullying, violencia familiar, o talleres a profesores para que identifiquen cuales son las señales de que un niño es violentado...” (NC 2, p.7)

b. Evaluaciones

Como ya se había escrito anteriormente, el Ministerio Público manda un oficio solicitando una impresión diagnóstica o el psicodiagnóstico; éstos se entregan en un reporte donde muestre qué fue lo que se encontró a partir de las pruebas. Aquí la psicóloga nos muestra qué es lo que tiene que llevar la impresión diagnóstica:

“...impresión diagnóstica, es el tipo de reporte psicológico que da respuesta a tu petición, aquí primero viene tu motivo de evaluación, tu objetivo, tu metodología, técnicas o pruebas, tu motivo de evaluación, los antecedentes familiares, antecedentes del caso: ¿quién? ¿cómo? ¿cuándo? ¿dónde? ¿qué paso?; resultados de cada técnica, análisis y discusión de resultados, tus conclusiones, tus sugerencias, tus referencias bibliográficas y tu glosario, en dado caso que ocupes conceptos que tengas que definir.”
(NC 2, p. 6)

Posteriormente, nos indica que el reporte del psicodiagnóstico contiene un formato similar, pero que existe una diferencia entre ellos:

“...supongamos que en la impresión diagnóstica mi motivo es conocer si la usuaria presenta síntomas asociados a la violencia sexual, supongamos mi psicodiagnóstico sería conocer el daño psicológico

ocasionado por el delito. Y ese sería mi psicodiagnóstico.” (NC 2, p. 7)

c. Tratamiento cognitivo conductual

El tratamiento que se da dentro de las unidades es de enfoque cognitivo-conductual, porque debido a la rapidez de los tratamientos se considera mejor para trabajar con las víctimas:

“...si utilizamos solo cognitivo conductual por las cuestiones de delito que se están presentando, lo que más nos sirve y lo que más se acomoda es lo cognitivo conductual, debido a su rapidez...” (NC 2, p. 6)

Aquí el psicólogo hace mención de que ocupa diferentes técnicas con sus usuarios como es la relajación, Terapia Racional Emotiva-Conductual (TREC), desensibilización sistemática, solución de problemas y autocontrol.

d. Peritaje psicológico

Una de las funciones extras que hace la psicóloga dentro de las unidades de atención es el peritaje psicológico, pues en los juicios orales los psicólogos solicitados son los de atención a víctimas, a menos que el juez o abogado solicite uno privado. Para que la psicóloga de la unidad asista a juicio, tienen primero que ser habilitada como perito:

“...Si, tienes que ir después de que te mandan el oficio, tú tienes que ir, te dan la carpeta del caso y tienes que protestar el cargo y ya te regresas, pero después de cuatro horas.↑ porque los psicólogos de las unidades no somos peritos y se les dice al ministerio: este instituto no tiene la autoridad para habilitar como perito, pero si usted considera que este psicólogo tiene los conocimientos necesarios para su caso pues le pongo a disposición mi personal, entonces es cuando te habilitan”. (NC 2, p.8)

Después de habilitarla, se presenta a juicio oral y tiene que presentar lo encontrado en sus evaluaciones y su análisis para que pueda ser liberada y después pueda trabajar con su víctima:

“...te presentas a juzgado te aíslan y después entras a juzgado y ya te informan, te toman protesta de decir la verdad obviamente, te informan que es un delito y que te castigan con días de arrestos si mientes, te ponen en una silla y ya tu todo el tiempo te diriges a la juez,(..) entonces en base a su interrogatorio usted fue otorgada como prueba y como testigo en la carpeta que se está llevando de la víctima tal, si usted no comprende la pregunta, indíquelo para que se le reformule y ya te empieza a preguntar el abogado: indique su nivel de estudios , indíqueme usted tal y tal tal, y ya tú vas respondiendo y argumentando, ahí se supone que tienes que sacar es tu pericia, responder, responder, responder, entonces te dicen que acabo tu participación

y te dan por liberada, te liberan te dan tu constancia y adiós”. (NC 1, p.7)

e. Trabajos extra oficiales

Dado que en las unidades solo existe un psicólogo por municipio, es necesario que estos se apoyen entre sí y tengan ubicarse en otros municipios para responder las necesidades de otras unidades, estas pueden ser: acompañar a alguna víctima a declarar, asistir a un juez acerca de alguna víctima, auxiliar en emergencias.

“...todos a la situación de llenar los criterios, de los trabajos y movernos a distintas instancias, no solo nos quedamos aquí...” (NC 1, p.9).

“...necesitamos la intervención de muchos psicólogos entonces le marcan a todos los de la zona y nos tenemos que concentrar allá, ¿para qué? Para cubrir el asunto de la demanda...” (NC 1, p.9)

Cabe mencionar, que para este apoyo la procuraduría es la encargada de indicarles a los psicólogos, a donde tienen que acudir. Por otro lado, dentro de la unidad no existe un abogado que cumpla con las funciones jurídicas, por lo que el psicólogo le muestra los derechos a su víctima, para que esté informada:

“Dar a conocer a las víctimas del hecho delictuoso sus derechos constitucionales y procesales. Algunos no los

conocemos entonces tenemos que ponernos a leer para poder decirles sus derechos”. (NC 3, p.3)

3. Marco jurídico

Por su parte el marco jurídico se puede dividir en dos: los protocolos y el manual general de organización. La psicóloga hace alusión a que los protocolos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México y el Protocolo de Actuación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, son solo lineamientos para llevar un juicio más homogéneo, por lo que en ellos solo explican cómo se deben de hacer las evaluaciones:

“...si, es que los protocolos son más legales,↑ regularmente los protocolos van más orientados hacia las evaluaciones, porque es lo que se va a intervenir en un proceso penal, porque los protocolos no te enmarcan ¡ah! bueno↑ vas a llevar una terapia cognitivo conductual, bajo este lineamiento ¡no!, porque se interesan solo por el proceso penal y para eso es el protocolo para unificar el proceso penal...” (NC 3, p.5)

Para el trabajo que se lleva a cabo dentro de las unidades se tiene que realizar bajo los lineamientos del Manual general de organización y el Manual interno, que son los que te dicen cómo llevar a cabo tu trabajo con las víctimas, así como lo administrativo:

“...si, ahí ya vienen lo que te dije de manera más global, pero si ya vienen más en específicas en nuestro manual interno...” (NC 3, p.6)

4. Multidisciplinaredad

Finalmente la multidisciplinaredad que tiene el psicólogo dentro de las unidades de atención a víctimas se considera mínima, ya que solo trabaja en conjunto con la trabajadora social, porque ella se encarga de darle seguimiento a los casos en la unidad, de buscar los recursos que la víctima necesita, hacer entrevistas domiciliarias, entre otras.

“...siempre estamos juntas, caso que me llegue caso que ella sabe, para que sepamos como intervenir las dos. Igual todos los expedientes deben tener los dos expedientes el de psicología y el de trabajo social, víctima que llega aquí víctima que inmediatamente se la paso a ella o viceversa el trabajo aquí es muy conjunto, aquí nos hemos acoplado muy bien ella y yo. Pues solo estamos nosotras”. (NC 1, p.8)

Sin embargo aunque la asistencia en las unidades es jurídica, trabajo social y psicológica. El abogado no tiene ningún peso en esta unidad, ya que no cuentan con uno; por lo que su trabajo solo es en juzgados preguntándole al psicólogo acerca de sus evaluaciones o bien, si se conocen pidiéndole asesoría. Lo cual lo menciona a continuación:

“...de hecho no tenemos contacto con los abogados”. (NC 1, p.6)

“Regularmente el contacto que tienes con los abogados es mínimo. Hay ocasiones en la que te buscan más, ya que si te conocen, que te preguntan acerca de que puede requerir su víctima...” (NC 1, p.7)

Ahora bien se considera también el trabajo en conjunto con otros psicólogos, puesto que si necesitan colaboración en algún momento, buscan al más cercano o disponible:

“...en un municipio tienen que mover a la psicóloga más cercana para que venga y brinde el apoyo”. (NC 1, p.8)

B. Interpretación Analítica de los Resultados

Existen distintas maneras de definir la violencia pero la más aceptada es la postulada por la OMS, que delimita la violencia como “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (Organización Panamericana de la Salud, 2003, p.5).

A partir de esta definición se han creados sus variaciones sobre la forma de existir de la violencia, como es la violencia doméstica, de género, económica, entre otras. Estos

tipos se han creado a partir de la relevancia social que ha llegado a tener, puesto que la violencia actualmente se trabaja desde una perspectiva de salud pública, puesto que buscan la prevención de esta.

Por ello, la violencia se considera delito, y aquel que la ejerza se le tiene que castigar, tratando de lograr la seguridad social, dado que en la búsqueda de la prevención se toman en cuenta estos comportamientos que pueden prevenirse; como menciona la OPS:

“Es posible prevenir la violencia y disminuir sus efectos, de la misma manera en que las medidas de salud pública han logrado prevenir y disminuir las complicaciones relacionadas con el embarazo, las lesiones en el lugar de trabajo, las enfermedades infecciosas y las afecciones resultantes del consumo de alimentos y agua contaminados en muchas partes del mundo” (Organización Panamericana de la Salud, 2003).

Para esto se pretende cambiar aquellos factores que contribuyen a producir las respuestas violentas, ya sean consecuentes de la actitud y el comportamiento, o bien estén relacionadas con las situaciones sociales, económicas, políticas y culturales. Ya que menciona la OPS que esto se ha podido llevar a cabo con resultados muy favorecedores. Pero, si bien es cierto que la violencia puede prevenirse, esto depende del marco desde el cual una acción se considera violenta, de modo que existen acciones violentas que por no ser consideradas de gran importancia para ser tratadas, que en consecuencia la violencia seguirá existente.

Es decir somos seres con cierto nivel de agresividad y el concepto de violencia es muy ambiguo, por lo que la violencia jamás será erradicada. Existen diferentes perspectivas

para comprender un comportamiento agresivo, que necesitan ser consideradas; una de ellas es la Instintiva, que muestra a las personas como seres violentos por naturaleza, por meras cuestiones de supervivencia. Muños (cit. en Argemi e Iñiguez, 2002) menciona que es necesario conocer este instinto y que la creación de esquemas para eliminar los comportamientos agresivos son imposibles y poco viables para una intervención social, ya que en el plano teórico se tiene una noción muy simple de la personalidad agresiva.

Desde la psicología social contemporánea, que introduce el contexto relacional para estas acciones, es decir, la agresión siempre se hará contra alguien, pero si no existe algo que lo describa como violencia no existe tal agresión. Socialmente un acto violento según Argemi e Iñiguez (2002) debe tener las siguientes características:

1. Ubicarse en un contexto interpersonal o intergrupalo
2. Se considere una acción intencional
3. Exista un daño como consecuencia de la acción

Pero estas características como mencionan los autores no permiten decidir si un acto es violento o no; para poder darles este sentido tiene que existir la norma, por esto “la agresión es, por encima de todo un **comportamiento antinormativo**” (Argemi e Iñiguez, 2002, p.4). Así que, para que exista un acto violento es necesario que exista una definición para poder identificarlo, por lo tanto esta interpretación siempre será social y contextual.

En este sentido no existirá un simple carácter al que se le pueda denominar violencia, sino a un sin número de acciones que bajo circunstancias espaciales apropiadas dará uso de este término. Por lo tanto la erradicación de la misma estaría en este mismo predicamento, teniendo en cuenta que no se sabe qué es lo que en realidad se busca eliminar.

Si se considera que en la misma vida social y personal un grado de violencia es necesaria, ya que la asertividad es una de las conductas que socialmente se busca adquirir y para esto es necesario un grado de agresividad. Como menciona Riso (cit. en Naranjo, 2008) donde explica que una persona es asertiva cuando tiene la capacidad de ejercer o defender sus derechos personales; por ejemplo, decir “no”, expresar opiniones contrarias o desacuerdos y manifestar sentimiento negativos sin permitir que la manipulen, como lo hace la persona sumisa, ni violar los derechos de otras personas, como lo hace la agresiva. En realidad, no todo es blanco o negro, ya que se debe buscar un punto medio para poder desarrollarse como persona y como sociedad, la agresividad es necesaria en nuestras vidas para distintos ámbitos, y sin ella no tendríamos la capacidad de expresar nuestras necesidades, sentimientos, etc., con claridad y firmeza. En pocas palabras, necesitamos a la agresión para funcionar como sociedad, pero se requiere regularla, para poder estar en un espacio de respeto.

Por otro lado, la violencia no se reproduce por sí sola, si no que existen dos que la evocan la acción, que son la víctima o el que se permite la violencia y el que la ejerce, por lo tanto dentro de esta relación existen distintas vertientes como los expuesto en el capítulo dos, sobre la tipología de Meldenshon, donde enmarca, que existen las victimas que no tienen ninguna participación, aquellas que moderadamente la tienen, y las que son culpables. Deteniéndose en las dos últimas, es necesario considerar el tipo de relación que pueda tener entre víctima y victimario, ya que posiblemente existe un vínculo interpersonal; provocando un nexo distinto entre lo considerado violencia o delito, por lo que es necesario considerar también el concepto de víctima.

Si bien víctima se le cataloga a todo aquel que es afectado por un acto violento, en ocasiones, la víctima puede ser consiente de ese daño y sin embargo permite que lo haga; dado que le produce placer o en su sistema de creencias esto puede permitirse. Esta relación puede verse altamente reflejada en las interacciones sociales donde “En el inconsciente de cada uno de los participantes de la pareja se alojan deseos y expectativas que, sin que se

tenga noticia de ello, se intenta que el otro satisfaga” (Pagaza y Sánchez, 2006, p. 43). Este vínculo se llevan a cabo en el día a día, ya sea en la escuelas, trabajos, amistades y normalmente es más notorio, en relaciones de pareja, teniendo el punto sadomasoquista y sus prácticas “violentas” son consensuadas o bien, en muchos matrimonios, actos como celos, golpes son permitidos dado que el otro tiene derecho a ejercer esa “violencia” sobre ellos. Debido a esto ambos términos de víctima y victimario pueden tomarse por muchas direcciones, quedándose en el aire la idea de unificar conceptos en una sociedad tan divergente.

Ahora bien, sobre el primer tipo de víctima de Meldenshon, es aquella persona que no tiene participación en la violencia. Se le comenzó a dar importancia a partir de los años 50’ con VII Congreso de la ONU sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en 1985; posterior a esto, la ONU consideró necesario delinear cómo se tenía que trabajar con las víctimas, así que creó el Plan de Acción Integrado sobre las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder, que con base en ello, se crearon los centros de atención a Víctimas, puesto que en este mismo Plan se escribió las delimitaciones de las acciones que debía tener el país. Con el fin de darles una atención y restablecer el daño causado.

Toda persona catalogada por alguna autoridad como víctima, como el caso del MP tiene que llevar un proceso dentro de los centros de atención, que en el caso de la unidad de atención a víctimas a la que se acudió el proceso se comienza con la denuncia en el ministerio público y cómo éste no cuenta con los servicios que imparte la unidad (jurídico, psicológico y trabajo social), debe de ser canalizado.

La atención en la unidad, se basa en la atención de la demanda del MP, considerando que la víctima tiene un juicio que debe de tener datos de importancia para llevarlo a cabo, por eso la respuesta inmediata del psicólogo es responder esa petición y después, si así lo requiere continuar con el tratamiento; pero, entonces se puede caer en violencia hacia las

víctimas, porque se tendría que atender a víctima primero, y conjuntamente responder a la petición. Pero esto, se responde no al quehacer del psicólogo sino al proceso dictado desde la institución que dirigen las unidades. Dado a la información recabada se notó la importancia de las cuestiones administrativas, más que las de asistencia, sobre todo porque la prioridad son aquellas víctimas canalizadas por el MP y se dejan de lado aquellas víctimas que llegan solas a la unidad, asistiéndolas pero no con la misma importancia que las remitidas.

Este quehacer de las unidades tiene un fin y su base está en la Ley de protección a víctimas, y menciona que se les debe proporcionar a las víctimas asesoría jurídica, atención médica y psicológica; al asistir al Ministerio Público y que “se garanticen medidas cautelares, providencias y de protección de las víctimas directas e indirectas, ofendidos, testigos y en general de todos los sujetos que deban ser protegidos contra actos provenientes del sujeto activo del hecho delictuoso, incluyendo su recuperación e integración social.” (Ley de Protección a víctimas del Estado de México, 2009) Por ello, existen las unidades de atención a víctimas para poder asistir estos ámbitos que en el Ministerio Público no cuentan; así la víctima llega primero a denunciar al Ministerio, para que este los canalice a la instancia que responda a las necesidades de la víctima. Por ello, las unidades de atención a víctimas tienen como objetivo:

“establecer los planes y programas de trabajo de las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social para proporcionar atención especializada a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso, así como las estrategias para la búsqueda y localización de personas abandonadas, extraviadas o ausentes”. (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011, p.6).

En contraste con la información recabada, se logró distinguir que los servicios impartidos de manera especializada en la unidad son el psicológico y el trabajo social, debido a la falta de un abogado; sin embargo, en la unidad se les proporciona de manera informativa esta asistencia jurídica. En esta atención especializada, se realiza la entrevista inicial, entrevistas domiciliarias se responde la solicitud del Ministerio Público, es decir se entrega el reporte de evaluación; se les da tratamiento si la víctima lo requiere, seguimientos de casos, asistencia en declaraciones, y se les proporciona el apoyo que requieran con otras instancias o económicos. Concluyendo este proceso con la sentencia o bien el termino del tratamiento. Ahora bien, sobre las estrategias de búsqueda y localización de personas extraviadas, abandonas o ausentes, no llevan a cabo ningún plan de acción, si bien un secuestro puede tomarse en estas condiciones de personas desaparecidas, sólo trabajan con la víctima hasta que denuncia y se le da tratamiento a ella y a los afectados.

Todo esto connota una gran disparidad entre lo que puede trabajarse con la víctima y la verdadera importancia que tiene ésta en la unidad y en las leyes, donde es más importante responder la solicitud del MP antes que el bienestar psicológico de ella, si bien es cierto si la denuncia en el MP tiene como objetivo llevar a cabo un caso legal; el tipo de delito y la forma en cómo se procesa es distinto, donde se puede encontrar a una persona que no reaccione ante el evento o como la psicóloga lo plantea, no puedan salir de sus casas, por el miedo a que suceda nuevamente. Pero el psicólogo está sujeto al mandato de un tercero y no de las necesidades de la víctima. Lo que provoca pensar en el verdadero trabajo de los psicólogos dentro de las unidades, y en la misma institución, que es sólo trabajar de manera administrativa y que se orientan de manera rigurosa en lo que tienen que trabajar por alguien más, dejando de lado el criterio profesional del psicólogo.

Por otro lado, para continuar con este análisis es necesario describir cuales son las funciones del psicólogo dentro de las unidades; según La Procuraduría General de la

Justicia del Estado de México (2011) en su Manual General de organización sus funciones de forma generalizada están descritas en ocho puntos a revisar a continuación:

1. Elaborar programas en materia de psicología para el apoyo a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso. Para esto, dentro de las unidades tienen sus manuales de actuación para cada tipo de víctima, así garantizan una asistencia, donde el psicólogo solo está sujeto a lo dictaminado ya por la Institución.
2. Coordinar y verificar que el tratamiento psicoterapéutico se proporcione a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso. Para esto, después de que la víctima es evaluada, se considera el tipo de tratamiento que se debe de llevar a cabo, este de índole cognitivo-conductual; pero, en el caso de los ofendidos, el ministerio público es el que se encarga de canalizar a los que consideren ofendidos del hecho delictuoso.
3. Establecer los lineamientos y elaborar los protocolos de atención psicoterapéutica para las víctimas del delito, así como determinar los criterios para la sistematización en la elaboración de estudios psicológicos. Como ya se había mencionado, las unidades tienen su propio manual de organización, por lo tanto ellos tienen que apearse a estos para el trabajo psicológico.
4. Supervisar el desempeño de los psicólogos adscritos a las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, a fin de verificar la aplicación de los procedimientos y normatividad sobre los servicios de evaluación psicológica y atención psicoterapéutica que prestan, así como señalar las recomendaciones para el funcionamiento del área. Si bien la encargada de supervisar el desempeño del psicólogo es la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, y precisamente ella, es la encargada en desplazar a los psicólogos a donde sea necesario para que la aplicación de su servicio se lleve a cabo.

5. Coordinar acciones de colaboración con organismos e instituciones que favorezcan el desarrollo de los programas de atención psicológica. El trabajo realizado por las unidades es de manera independiente, pero trabajan con otras instancias con trabajos de prevención, es decir, establecen talleres y conferencias, a escuelas u organizaciones que lo soliciten en la unidad.
6. Proponer e implantar, en su caso, acciones de mejora y calidad de los servicios que proporciona el Instituto en materia de psicología y psiquiatría que contribuyan a cumplir con las metas de trabajo establecidas. En este punto, se mencionó que se dan propuesta a la procuraduría, el problema que existe para implementarlas es la falta de recursos.
7. Informar periódicamente al Director General sobre la situación que guardan los asuntos de su competencia, así como sobre el cumplimiento de comisiones que le sean encomendadas. Este trabajo administrativo, se lleva bajo los expedientes, y libros que organizan todo lo que se hace dentro de las unidades, y que la procuraduría revisa.
8. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia. Si bien este punto no describe mucho acerca de las funciones, se expusieron en entrevistas las siguientes: peritaje psicológico, evaluaciones psicológicas, atención en crisis, asistencia a jueces y juicios, así como el apoyo a otros municipios.

Estas funciones se complementan con las funciones de la trabajadora social. Además de las funciones que realiza el psicólogo y como ya se describió de manera precedente, los psicólogos se basan en manuales y protocolos de actuación. Estos están regidos por la Procuraduría General de Justicia del estado de México, pues es el encargado de los trabajos realizados por el Instituto de Atención a Víctimas del Estado de México, debido a que el instituto y “es un órgano administrativo desconcentrado de la Procuraduría General de

Justicia, jerárquicamente subordinado a ella” (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011).

Así, en las unidades de atención existen guías y protocolos de actuación, algunos de ellos son las Guías y Protocolos de la Suprema Corte de Justicia (2010) que indican dependiendo del delito, el marco de referencia metodológico, donde agentes del Ministerio público, agentes de la policía ministerial, peritos y demás servidores públicos se registrarán. Las guías y protocolos de actuación solo son una base para llevar a cabo el trabajo penal con las víctimas, es decir, menciona aquellas partes que se toman en un juicio, para que todo lo involucrado en el proceso penal tenga un trabajo homogéneo y pueda ser más fácil este proceso. Y en los manuales internos de organización de las unidades es donde describen cómo se debe de llevar a cabo la asistencia de la víctima.

Se puede cuestionar un poco sobre la idea de lo encontrado en comerciales y objetivos que muestran las instituciones que sobre los protocolos que buscan impartir justicia considerando las características específicas de cada población, pese a ello, en realidad solo es la administración de los procesos para un juicio, pero las víctimas además del juicio, también necesitan una asistencia más individual, pensar en la persona y no en su proceso penal. Sobre todo en cuestiones psicológicas, donde lo que se considera que lo importante es el bienestar emocional de las personas y reparar ese daño causado. Pese a ello, pareciera ser que sólo importan los resultados en cuestión de números y su interés es el proceso penal, pese a ello, los protocolos no ayudan a la rapidez del proceso, ya que pueden demorar años con el proceso.

Retomando las funciones descritas anteriormente, la que debería tener mayor énfasis por el trabajo realizado por la psicóloga y que se considera extra, es el peritaje psicológico donde estos peritos se designan a partir del MP y son aquellos profesionistas que desempeñen por nombramiento oficial y a sueldo fijo, o bien que presten sus servicios en

dependencias gubernamentales que hagan evaluaciones (impresión diagnóstica/ psicodiagnóstico) que le permita al juez tener una visión específica de los hechos. Pero según el artículo 356 del Código de Presos Penales del Estado de México:

“Los peritos deberán acreditar tener autorización oficial en la materia relativa al punto sobre el cual dictaminarán y no tener impedimentos para el ejercicio profesional, siempre que la ciencia, el arte, la técnica o el oficio sobre la que verse la pericia en cuestión esté reglamentado. En caso contrario, deberá designarse a una persona de idoneidad manifiesta y que preferentemente pertenezca a un gremio o agrupación relativa a la actividad sobre la que verse la pericia”. (Código de Procesos Penales del Estado de México, 2008, p. 89)

Pero en realidad, este cargo se encuentra en lo imaginario, puesto que el psicólogo de las unidades es el encargado de prestar este servicio, sin ser un “experto”, es decir, tener el título de perito, donde su trabajo principal es fungir como uno y que le impide continuar con las actividades objetivo de su trabajo, si bien es cierto que el título lo tiene que ir a protestar, entonces no tendría importancia la especialización del perito, puesto que alguien después de 5 años de trabajar en dependencia gubernamentales como psicólogo, puede tener ese cargo ahorrándose en sí la paga a estos especialistas, y cargando de trabajo a alguien que su trabajo es la asistencia terapéutica.

Con el trabajo multidisciplinario es importante de tomar en cuenta, puesto que para una atención completa, no solo el psicólogo es el involucrado con la víctima, si bien la Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2011) menciona que en las unidades se elaboran y ejecutan programas de atención a víctimas u ofendidos en las áreas jurídicas, psicológicas y de trabajo social, se encontró que las únicas son de trabajo social y psicológico; donde el trabajo se lleva a cabo en conjunto entre ambos profesionistas dentro de la unidad. Con el abogado el trato que se tiene es solo es juicio y se

reduce a responder las preguntas cuando el psicólogo pasa a declarar, o bien, si hay cercanía con el abogado, se le apoya en recomendaciones para ayudar a la víctima.

Finalmente y como propuesta se considera mejorar la atención psicológica dentro de la unidad de atención a víctimas retomando las funciones establecidas en el manual que ya fueron mencionadas logrando así una atención más eficiente:

1. Elaborar programas en materia de psicología para el apoyo a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso. además del manual creado por la institución y es necesario primero delimitar el tipo de víctimas que debe de atender la unidad, puesto que existen centros para atender delitos sexuales, familiares, trata de blancas, entre otros, es decir saber que víctimas atenderá la unidad y cuáles puede canalizar a la institución pertinente, y sobre esto actualizar los manuales para una atención más adecuada.
2. Coordinar y verificar que el tratamiento psicoterapéutico se proporcione a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso. Aquí, debido a la demanda de asistir como perito a los juicios, el psicólogo no implementa esta función, por ello, es necesario retornarla ya que es su función principal; retomando lo que el colegio Oficial de Psicólogos (1998) en la prevención secundaria se busca tratar inmediatamente los trastornos en los momentos iniciales, por lo tanto una atención inmediata lograría facilitar el éxito del tratamiento. Pero como primero se busca resolver la demanda del MP, el tratamiento puede o no darse. Entonces para el bienestar de la víctima, sería necesario tener como prioridad la atención y llevar a la par las solicitudes del MP, sin dejar de lado a víctima.

Considerando que, dentro de la unidad, no se puede tener contacto con la víctima sino hasta después del juicio, se podría considerar tener mínimo dos psicólogos que lleven a cabo las funciones, es decir, mientras uno cumple con las demandas del MP, otro psicólogo sería el encargado solo de la parte terapéutica.

3. Establecer los lineamientos y elaborar los protocolos de atención psicoterapéutica para las víctimas del delito, así como determinar los criterios para la sistematización en la elaboración de estudios psicológicos. Al igual que el primer punto, es necesario delimitar los delitos con los que se trabajara, para no generalizar su atención.
4. Supervisar el desempeño de los psicólogos adscritos a las Unidades de Atención a Víctimas del Delito, a fin de verificar la aplicación de los procedimientos y normatividad sobre los servicios de evaluación psicológica y atención psicoterapéutica que prestan, así como señalar las recomendaciones para el funcionamiento del área. Ahora, la Procuraduría General de Justicia del Estado de México es la encargada de supervisar el desempeño de sus psicólogos, recomendaría también la capacitación constante, a fin de conocer cuáles son las necesidades que se van presentando en el que hacer del psicólogos y poder manejarlas de manera eficaz, ya que los psicólogos tendría una actualización continua en sus conocimientos.
5. Coordinar acciones de colaboración con organismos e instituciones que favorezcan el desarrollo de los programas de atención psicológica. El trabajo realizado por las unidades es de manera independiente, pero trabajan con otras instancias con trabajos de prevención, es decir, establecen talleres y conferencias, a escuelas u organizaciones que lo soliciten en la unidad. En este punto solo sería aumentar el número de conferencias, talleres o pláticas para poder lograr una mejor prevención.
6. Proponer e implantar, en su caso, acciones de mejora y calidad de los servicios que proporciona el Instituto en materia de psicología y psiquiatría que contribuyan a cumplir con las metas de trabajo establecidas. En este punto, se mencionó que se dan propuesta a la procuraduría, el problema que existe para implementarlas es la falta de recursos.
7. Informar periódicamente al Director General sobre la situación que guardan los asuntos de su competencia, así como sobre el cumplimiento de comisiones que le sean encomendadas. Este trabajo administrativo, se lleva bajo los expedientes, y libros que organizan todo lo que se hace dentro de las unidades, y que la procuraduría revisa.

8. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia. Este último punto es ambiguo ya que las funciones del psicólogo pueden ser variadas, así que retomando el punto seis y siete, al informar sobre las situaciones y retomar las propuestas que los psicólogos pueden dar , se podría especificar cuáles son las demás funciones que podría hacer el psicólogo de estas unidades para el beneficio del centro y de las víctimas,

Considerando esto, no se necesita reconstruir la forma en que se lleva a cabo la atención, sino reanudar las ideas originales y establecer parámetros para que las funciones y objetivos se lleven a cabo dentro de las unidades.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos dan cuenta de la disimilitud entre la teoría y la práctica del trabajo en la atención a víctimas; y principalmente de la importancia que tiene la participación del psicólogo dentro de estas instalaciones. Primeramente, es necesario mencionar que cuando se revisan los directorios de las unidades de atención, éstos muestran el nombre del director encargado de cada unidad, siendo éste el de los directores de los DIF municipales, pero en realidad, no debería de estar su nombre como los encargados ya que el DIF no es la instancia que da el servicio, y los responsables de estas unidades son los psicólogos, los cuales reciben órdenes de la Procuraduría General de Justicia del Estado México, y se encargan de manera independiente al DIF de la atención integral de las víctimas, desde los trabajos administrativos hasta los seguimientos que debe hacer la trabajadora social; puesto que la psicóloga es la primera en tratar con la víctima y saber cómo se procederá con ella.

Debido a esta labor que llevan a cabo, las funciones del psicólogo son diversas, por lo que además de las funciones escritas en sus lineamientos la Procuraduría General de Justicia (2011) en su manual mencionan que elaboran programas, dan atención terapéutica y establecen lineamientos de actuación; además ejercen responsabilidades ajenas a las establecidas, como es el caso de los peritos en psicología, donde según menciona la psicóloga, ellos son los únicos autorizados para estar en los juicios, pero para ello deben ser habilitados, ya que esta función son distintas a sus responsabilidades dentro de la unidad, considerándose la actividad principal para los psicólogos, porque en la mayoría de sus casos, se tiene que hacer una evaluación y presentarla al juez, por esta razón, debe de disminuir sus actividades para poder asistir a juicio, debido a la duración de cada uno.

Para poder estimar la magnitud del trabajo realizado por los psicólogos, es necesario considerar que sólo existe un psicólogo por municipio, provocando que todos los casos que considere el Ministerio Público que debe intervenir el psicólogo, se pasan a la unidad de víctimas, provocando así un cúmulo de casos por atender, subsecuente a esto y como ya se mencionó el psicólogo funge como perito, éste no puede asistir en las declaraciones, entonces su trabajo también se ve mermado al acudir a otros municipios a cubrir las demandas de la asistencia del psicólogo en las declaraciones.

Por su parte, también la trabajadora social se satura de trabajo, ya que ella cubre seis municipios y debe atender de la misma manera a estos, facilitando el trabajo con la psicóloga entrevistada, puesto que están en la misma unidad. Tomando en cuenta que a pesar de que se dice que dentro de las unidades existe una asistencia jurídica: “Establecer los planes y programas de trabajo de las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social para proporcionar atención especializada a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso, así como las estrategias para la búsqueda y localización de personas abandonadas, extraviadas o ausentes”. (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011, p.6), esta atención jurídica no existe en la unidad como tal, provocando que algunas de sus funciones las tengan que realizar el psicólogo o trabajador social, de modo que, se puede considerar representativo, pero nunca remplazará la asistencia del profesionista experto en la materia. Como también es el caso de las personas extraviadas y que no existe ningún programa de atención dentro de la unidad.

Ahora bien, dentro de los manuales y protocolos sólo existe lo que en realidad se pretende lograr con los centros, quedándose muy atrás de la realidad, si bien los protocolos se pueden considerar más fáciles de seguir, puesto que sólo es para hacer las evaluaciones, éstos no consideran el tipo de recursos con los que cuenta la unidad para llevarlas a cabo, y los manuales muestran muy poco del verdadero quehacer de sus profesionistas.

Con base en ello, es necesario considerar la importancia de las unidades de atención a víctimas del delito, ya que sus funciones son de gran importancia, y que gracias a su participación muchas víctimas han sido beneficiadas, evitando así la revictimización, promoviendo la prevención y asistiendo en momentos claves, donde la atención psicológica es indispensable. Si bien, en el Estado de México existen instituciones que aparte de las unidades trabajan en conjunto con el ministerio público y estas pueden responder a las necesidades que actualmente tiene la unidad, podrían facilitar y posibilitar un trabajo más eficiente con las víctimas. Creando así una mejor calidad de atención, por ejemplo contratar al menos a dos psicólogos por municipio, y así evitar en lo posible que otros municipios se queden sin psicólogo, como también una atención centrada en la víctima y no en las solicitudes del MP. Favoreciendo también a disminuir el Burnout en sus profesionistas, considerando qué los casos tratados en la unidad y el trabajo realizado, pueden ser para sus profesionistas desgastantes; retomando esto, también es necesario intentar la capacitación, ya que no todos los psicólogos egresados tienen desarrolladas las habilidades necesarias para llevar a cabo este trabajo, mostrando así una atención psicológica más óptima.

Por ello, se considera para próximas investigaciones conocer el Burnout de los psicólogos dentro de las unidades, para poder crear un plan de acción para posibilitar la disminución de éste, considerando que se pueden crear talleres para la inoculación del estrés en profesionistas, no sólo en psicólogos sino todo aquel involucrado en la atención a víctima del Delito.

Bibliografía

- Allert G., Blasszauer B., Boyd K., Callahan D., Gillon R., Glasa J... y Weibo L. (2005) *Los Fines de la Medicina*. Barcelona. Cuadernos de la fundación Víctor Grifols i Lucas.
- Arana, José M.; Meilán, Juan José G.; Pérez, Enrique. (2006). El concepto de psicología. *Entre la Diversidad Conceptual y la Conveniencia de Unificación. Apreciaciones desde la epistemología*. Revista Intercontinental de Psicología y Educación. pp. 111-142.
- Argemi, D. M. e Iñiguez R. P. (2002) La Construcción Social de la Violencia. Athenea digital. Num 2. pp.1-10.
- Barnat J. (2000). *Enciclopedia Temática*. Nauta. México.
- Bocanegra B. D. y Nieto S. D (2010) *Modelos de Atención a Víctimas de Delitos: Revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros*. Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 6 (2). pp. 321-338.
- Castellano R. D. y Castellano R.G (2012) *Agresión y violencia en América Latina. Perspectivas para su estudio: Los otros son la amenaza*. Espacio Abierto, vol. 21 (4). pp. 677-700.
- Centro de Atención a la violencia Intrafamiliar. (2012) *Protocolo de funcionamiento de la Red Regional CAVI*. México: Murcia.
- Civera, C.; Tortosa, F. y Vera, J. (2006). Psicología e historia de la psicología Ciencia e historia de la ciencia. En F. Tortosa & C. Civera (Ed.), *Historia de la psicología* (pp. 17-31).Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.

- Civera, C., Mayor, L., Pérez Garrido, A., & Tortosa, F. (2006a). La psicología en Norteamérica. Los inicios de la tradición disciplinar. En F. Tortosa & C. Civera (Ed.), *Historia de la psicología* (pp.191-214). Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Colegio Oficial de Psicólogos (1998) Perfiles Profesionales del Psicólogo. España. Recuperado de: <https://www.cop.es/perfiles/index.html>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2003) *Guía de Instituciones Públicas que Brindan Atención a las Víctimas del Delito en México*. México.
- Diario Oficial de la Federación (2009) *Texto original de la Constitución de 1917 y de las reformas publicadas*. México.
- Díaz C. F. (2006). *Una mirada desde las víctimas: el surgimiento de la victimología*. Ensayo. Umbral Científico, no. 6. pp. 141-159.
- Díaz M. I y Núñez P. R. (2010) *Psicología Clínica: ¿Qué es? ¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? ¿Para qué sirve?* Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado de <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/805/1/PSICOLOGIA+CLINICA+qu e+es.pdf>
- García L. J., Piqueras J. A., Rivera R., Ramos V. y Oblitas G. L (2008) *Panorama de la psicología clínica y de salud*. Revista CES Psicología, Vol. 1 (1). pp. 70-93.
- García, R. S. (1990) *Derecho Penal*. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México.
- Garduño R. y Méndez (2009, 24 de Enero) *México, quinto lugar mundial en delincuencia*. La jornada. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2009/01/24/index.php?section=politica&article=012n2pol>
- González, M. (2003) *Derechos de las Víctimas y de los Ofendidos por el Delito*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Jiménez M. S., Montero B. C., Rodríguez C. A y Trejos G. S (2010) *Antología: Psicología Laboral-Organizacional, Educativa y Criminal-Forense*. Universidad Autónoma de Centro América. Recuperado de: <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20HUMAN%C3%8DSTICAS%20Y%20SOCIALES/CARRERA%20DE%20PSICOLOG%C3%8DA%20CL%C3%8DNICA/09/Psicologia%20Organizacional%20de%20Trabajo/52969015-Antologia-de-Seminarios-I-Licenciatura-en-Psicologia-UACA.pdf>

Knight B (1994) *Medicina forense de Simpson*. Inglaterra. El manual Moderno, S.A de C.V.

Lima M. M. (s.f) *La Estrategia Nacional de Atención a víctimas del Delito*. ILANUD 27. p 75-102.

Lima M. M. (2004) *Modelos de Atención a Víctimas del Delito*. Doctrina CODHEM no. 65. p 95-109.

Lima M. M. (2006) *Modelos de Atención a Víctimas del Delito*. Doctrina CODHEM no. 77. p 51-64.

Lin Chang, C. R. (2002). *Psicología Forense*. Principios Fundamentales. Pirámide: Madrid.

Marín M. A y Esparcia A. J. (2009) *Introducción a la Psicología Forense*. *Psicopatología forense*. Documento 1. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/5881/1/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20psicologia%20forense.pdf>

México. *Código de procedimientos Penales del Estado de México*. DOF. 01-10-2008

México. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última Reforma DOF 08-10-2013.

México. *Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito para el Distrito Federal*. Última Reforma DOF 04-11-2008.

México. *Ley de Protección a Víctimas del Delito para el Estado de México*. DOF 26-01-2009.

México. *Ley sobre Auxilio a las Víctimas del Delito*. DOF 20-08-1969.

Morga R. L. (2012) *Teoría y Técnica de la Entrevista*. Red Tercer Milenio.

Muñoz, C. F. (2001) *Introducción al derecho penal*. Argentina. Euros Editores S.R.L.

Naranjo, P. M. (2008) Relaciones Interpersonales Adecuadas Mediante una Comunicación y Conductas Asertivas. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". vol. 8 (1). pp. 1-28.

Organización de las Naciones Unidas (2007) *Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal*. Nueva York: Naciones Unidas.

Organización Panamericana de la Salud (2003) *Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud*. Washington D.C.

Pagaza, A. A. y Sánchez, E. J. (2006) *La pareja perversa sádico-masoquista. Un caso clínico*. Revista Intercontinental de Psicología y Educación. Vol. 8 (2).pp 41-60.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (2014, 25 de Enero) *Atención a víctimas*. Recuperado de:
<http://www.pgjdf.gob.mx/index.php/servicios/atencionvictimas/adevi>

Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2014) *Instituto de Atención a Víctimas del Delito*. Recuperado de:
http://portal2.edomex.gob.mx/pgjem/acerca_procuraduria/atencion_victimas/index.htm

Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2011) *Manual General de Organización del Instituto de Atención a Víctimas del Delito del Estado de México*. Recuperado de: <http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/gct/2011/ene041.PDF>.

Puy, F. (1977) *Derecho objetivo y Derecho subjetivo*. España. Recuperado en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/468/13.pdf>

Ramírez R. A (2007) *El trabajo del Psicólogo dentro de la P.G.J.E.M. En la unidad de atención a Víctimas del delito*. Reporte de trabajo para obtener el título de Licenciado en Psicología. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Tlalnepantla, Estado de México.

Rodríguez, M. L. (1990) *Victimología. Estudio de la Víctima*. Porrúa: Texas.

Rodríguez, M. L. (2012) *¿Cómo elige un delincuente a sus víctimas? Victimización sexual, patrimonial y contra la víctima*. Instituto Nacional de Ciencias Penales

Soria, V. M. A., Garrido, G. E., Rodríguez, E. R y Tejedor, F. D. (2006). *Psicología jurídica. Un enfoque criminológico*. Publicaciones Universitarias. Madrid.

Urrua, J. (2002) *Tratado de psicología forense*. Siglo XXI. México.

ANEXOS

Anexo 1

NC: Nota de campo 1

Hora inicial: 12:10 pm

Entrevista. 1

Hora final: 1:00 pm

Fecha: 07-Febrero 2014

Tiempo total: 50 min

.

Contextualización: El viernes siete de Febrero se acudió a la cita programada para conversar con la participante. El lugar fue una instalación de la unidad de atención a Víctimas. Se le comentó que todos los datos de la unidad y los suyos serían de corte confidencial. Los puntos a tratar en esta entrevista fueron: el proceso de acompañamiento con la víctima, la multidisciplinaredad, la funciones de psicólogo dentro de la unidad y el protocolo de trabajo. Los cuales se describirán a continuación:

Entrevista:

P: nosotros tenemos un buen de cosas administrativas, creo que es lo que más nos absorbe. Más que la terapia y todo lo demás, sino lo tienes en orden te piden un informe o algo y ¿para qué quieres? ¡Ay bueno! ¿Qué información vas necesitando? Tú dime.

K: Ahorita lo que necesito es más o menos saber, cuando llega la víctima como se le atiende, aquí que servicios se les está dando y hasta qué punto terminan con la víctima...

P: ¡nunca la dejamos!↑ Tengo gente del 2010, porque no se quieren ir (risas), no es cierto (risas). No, cuando llegan las personas, hay algunas que llegan porque saben que hay atención a víctimas, las personas llegan sin oficio porque saben que existe atención a víctimas y buscan la atención, pero en general el ochenta por ciento de expedientes son personas que llegaron con un oficio. A la primera persona que llegaron no fue a nosotros fue a centro de justicia o el Ministerio Público, los canalizan con nosotros. Se supone que la

instrucción que se tiene es qué cualquiera de los tres, trabajador social, psicólogo o abogado puede tener el primer contacto con la víctima, cualquiera de los tres, Pero, regularmente el primer contacto lo tengo yo (ríe) por lo mismo de que llegan con un oficio pues me los mandan a mí y yo tengo que revisar ¿para qué es? o si viene bien, porque luego mandan mal el oficio, ósea van mal dirigido, porque regularmente cómo no tenemos personal asignado le ponen director del instituto↑ designe psicólogo a su digno criterio, pero no, debe de ir dirigido a Toluca para que ellos nos lo manden a nosotros y ya les decimos nosotros no, no nos lo mande a nosotros, si quiere colóquelos de manera general Unidad de atención a víctimas de tal y ya en dado caso que lo manden mal, porque nosotros no somos peritos, estamos únicamente como psicólogos que brindan ayuda a víctimas y ya lo revisamos los mandamos cambiar. Pero el primer contacto para checar todo eso debe ser el psicólogo, La mayor parte, pero la mayor parte de responsabilidad recae siempre en los psicólogos; el 80 o 85% ¿por qué? Porque tú eres el que está todo el tiempo con la víctima, desde que ingresa hasta que termina, tú tienes el contacto: de asistencia psicológica, que le van a hacer estudios, asistir en juzgados, todo; trabajo social interviene solo en su entrevista o en dado caso, que se dé un seguimiento, en su seguimiento. Pero regularmente el contacto siempre es en psicología.

La víctima tú la ves desde que llega con el oficio, si llega sin oficio pues hasta que deja de venir, porque regularmente no los damos de alta porque no regresan en muchos de los casos y algunos se vuelven a sentir mal. Un síntoma que se les activo: eso, es que, que cree tuvo este problema se volvió a poner violento mi hijo y siento que tuvo conductas similares con un primito y tal, es cuando retoman el tratamiento. Algunos ya están de salida pero se acoplaron tanto a estar aquí que estamos trabajando con el desapego, porque no se quieren ir↓ (risas), estamos trabajando con eso. (0,3)

Ya con oficio se van hasta el final hasta que se dicta la sentencia, porque nosotros los evaluamos, los evaluamos y tenemos tratamiento, supongamos después de la evaluación y si asisten a juzgados, asistimos con ellos. Declaran, declaramos con ellos, y como vaya el proceso terminamos hasta que termine el proceso en los juicios, en dado caso de que ya no tengamos tratamiento, sino seguimos con ellos con el tratamiento, pero la mayoría de los

casos no terminamos el tratamiento, termina el juicio, pero lamentablemente al estar nosotros todo el tiempo reagendando las fechas, porque no voy a estar, porque tengo que estar en otro lado, porque tengo juicio, la gente luego también, nosotros luego hacemos que dejen de venir, ahorita estamos así, por que pongamos ahorita aquí,(señalando un estante de archivos) tenemos 180 expedientes, de esos 180 la mayoría tienen oficio, entonces tengo que hacer la evaluación diagnóstica, la mayoría tiene que ir a un juicio, entonces imagínate cuantos juicios, y los juicios no son de una hora, citan a las nueve, empiezan a las nueve y media, tu pasas como hasta las once sales a la 12 y vienes llegando aquí como hasta la una, si bien te va, entonces ya perdiste, nueve, diez once, doce, cuatro horas mientras que vas llegando aquí, pues ya perdiste tiempo. Entonces ahora lo que hacemos es mandarlos a tal. Donde los atienden ahí también es como una unidad de atención a víctimas pero ahí solo se le da tratamiento. Ya que, bueno, como te digo los juicios son muy largo y aparte de esos casos no solo se atiende a la víctima, sino que te mandan que al papá, que a la mamá, que al sobrino, que al tío, a casi toda la familia y tengo que trabajar con todos ellos. Nosotros nos basamos en el protocolo de la Suprema corte de Justicia desde el año pasado, donde viene como es que se tiene que trabajar, dependiendo del delito. :: (0.3)

La entrevista fue interrumpida y se detuvo un momento.

P: Perdón ¿qué te estaba diciendo?

K: Me estabas comentado acerca de los protocolos

P: ¡Ah! Sí. Ese protocolo apenas lo empezamos a implementar, bueno no empezamos, nos apegamos a el ↑ , por que el protocolo pues se imprimió hace tiempo, pero nosotros como psicólogos apenas el año pasado entramos a eso, porque tenemos nuestros propios lineamientos internos que ya son confidenciales. Pero en el protocolo vienen lineamientos de cómo tiene que ser nuestra participación, de hecho en ese protocolo también hay uno para migrantes hay unos para personas de :: indígenas y hay otro para:: aquellas personas que son acusadas con perspectiva de género, son algunos que están. Nosotros ahorita estamos utilizando el de los niños, porque es el que más nos están solicitando. Cuando vas

a juzgado o algo te preguntan los protocolos, tienes que aprenderte los conceptos, es digamos como el examen de tu tesis... (0,6) (0,4)

K: aja

P: ¡así! En cada juicio, en cada juicio es como un examen, hay ocasiones que debemos de volver a hacerle la evaluación, para apegarnos al nuevo protocolo, nos apegamos al nuevo protocolo y entregamos ya la nueva evaluación, con lo nuevos lineamientos y con las nuevas copias en DVD, que lindamente nuestra nueva licenciada quiere y con lo que tenemos que evaluar. Los expedientes son de carácter único, aunque trabajemos los tres solo debe de haber un expediente, y lo que se elabora o se trabaje se integra a este mismo expediente, y así, porque no podemos estar generando más informaciones, ya cuando pasan algunos años algunos que sean así muy muy relevantes, se otorgan para investigación y los demás se destruyen, ya cuando vuelven las víctimas no los volvemos a registrar pero si se les hace uno pequeñito.

Tenemos ocho libros de registro, víctimas directas, víctimas indirectas, víctimas de otros tipos de delitos, agresores, ya no manejamos agresores, pero manejábamos; oficios varios, correspondencia, prevenciones y números de oficio. Entonces todo lo debemos de tener muy organizado, entre lo que tenemos en papel o lo que tenemos en folder para cada libro, para cualquier situación que se requiera, informes o algo. ¡Es un montón de talacha administrativa!↑ cuando entran aquí lo primero que les decimos, lo primero que tienes que aprenderte es lo administrativo lo demás lo vas aprendiendo en el camino, por que regularmente lo vas aprendiendo en base a tus errores, ¡que no lo redactaste correctamente! ¡que está mal tu bibliografía!↑ pues sobre errores y sobre que te digan ¡así no va!↑ lo vas a aprendiendo, a veces mejor o a veces peor, en juzgados, que el juez te diga que no es así, pero lo vas sacando poco a poco, nuestra mayor talacha es así más administrativa y penal (ríe), porque el tratamiento de alguna manera es lo que a veces no lo damos, y cuando lo damos a veces tenemos que empaparnos un poquito de tratamiento para poder darlo, regularmente nuestra corriente es cognitivo conductual por las cuestiones que manejamos que sean violaciones o todo eso, para poder acercarnos bien a las personas, aproximaciones

sucesivas↑ y así, casi casi es más cognitivo conductual. Pero como tenemos muchas pruebas proyectivas, debemos de tener nuestros tumba burros↑ para las cuestiones psicodinámicas, proyectivo, todo eso y empezar a empaparnos así que utilizamos de todo (ríe), se nos otorga el material, tenemos muy buen material afortunadamente, tenemos muchas pruebas, tenemos muñecos anatómicos, títeres, teatro guiñol, que podemos utilizar, ¡eso es lo genial!.

P: ¿Qué más? Tu dime (ríe)

K: más o menos ¿cómo haces tus diagnósticos?

P: ¿El psicodiagnóstico?

K: si

P: Nosotros tenemos lineamientos de los que te explicaba ahorita...

K: si

P: tenemos nosotros la impresión diagnóstica y el psicodiagnóstico, dependiendo de lo que soliciten los del Ministerio Público, una impresión diagnóstica cómo el nombre lo dice le damos una perspectiva general de lo que está pasando. En el psicodiagnóstico la hacemos más a fondo, hacemos entrevistas, aplicamos pruebas y las relacionamos más dependiendo de nuestro lineamiento interno. Tenemos un formato en el cual esta cómo hacer nuestra impresión diagnóstica o cómo hacer nuestro psicodiagnóstico, digamos aquí lo pesado no es tanto hacerlo sino como tú vas y lo sustentas ya oralmente, porque es cuando tienes que sacar toda tu bibliografía, todos los conceptos que tienes para poder darles la vuelta a lo que te están diciendo los abogados, pero cómo tal aquí llega la persona hace su entrevista inicial, recabamos información, hacemos dependiendo el lapso de tiempo de tengamos, porque luego lo tienes que entregar en una semana, intentamos de hacer un poco de historia clínica y posteriormente aplicamos las pruebas, también tenemos un formato en el cual tenemos qué pruebas aplicar dependiendo el delito o dependiendo la edad, más o menos porque pues ya estamos muy estandarizados, porque debemos que tener armas para poder

defender, entonces ya tenemos nuestro propio formatito de que pruebas aplicar en determinados delitos y también las edades, como se van haciendo dependiendo las edades y el formato de hacer el estudio lo tenemos ya, con nuestra metodología, que va motivo de evaluación, nuestro objetivo, nuestra metodología, las técnicas las pruebas, el análisis de resultados, las conclusiones y las referencias y ya lo vamos haciendo así, unas veces más u otras menos, dependiendo de los que encontremos, todo va a partir de que fue solicitado, en nuestro oficio, si es lo que ellos quieren, si quieren estrés post-traumático, si presenta síntomas de violencia sexual, violencia familiar todo va hacer enfocado hacia lo que nos piden en los oficios, pero los estudios van también bajo el mismos reglamentos, pues tenemos nuestros formatos.

K: cuando vas a juicio ¿cómo es tu participación y cuál es el contacto que tienes con los abogados?

P: de hecho no tenemos contacto con los abogados, nuestro trabajo es: se supone que tu evaluas, si yo te evaluó yo no puedo estar contigo asistiéndote como psicóloga, si yo te evaluó yo soy testigo en tu caso, por lo tanto no podemos tener ningún tipo de contacto, entonces cuando vas a juzgado te llega una notificación en donde a Toluca le informan que la directora del instituto y llalla le informo a usted que debe de autorizar a la perito en psicología, porque ellos te dicen perito; la. Que debe asistir el día tal y tal y tal tal, en caso de no asistir serán acreedoras de una multa de 20 días de salario mínimo ya. Entonces manda tu jefe, licenciada en psicología tal le aviso a usted que por orden del juez emitido en tal, debe asistir el día tal, a tal hora a continuación de juicio oral. Tú lo único que llegas a hacer, es presentarte ya sabes por qué causa es, ya te estudiaste tu estudio, ya estudiaste tu bibliografía, ya estudiaste todo lo que podías estudiar y ahora si te presentas. Te registran y te ponen en una sala aislada, porque cómo testigo no puedes tener ningún contacto con nadie, tú fuiste a entregar el estudio con el abogado ¡a ok! te firma de recibido y con la misma te vas, después te llega tu notificación, te presentas a juzgado te aíslan y después entras a juzgado y ya te informan, te toman protesta de decir la verdad obviamente, te informan que es un delito y que te castigan con días de arrestos si mientes, te ponen en una silla y ya tu todo el tiempo te diriges a la juez, tu único contacto con los

abogados es lo que te están preguntando, entonces en base a su interrogatorio usted fue otorgada como prueba y como testigo en la carpeta que se está llevando de la víctima tal, si usted no comprende la pregunta, indíquelo para que se le reformule y ya te empieza a preguntar el abogado: indique su nivel de estudios, indíqueme usted tal y tal, y ya tú vas respondiendo y argumentando, ahí se supone que tienes que sacar es tu pericia, responder, responder, responder, entonces te dicen que acabo tu participación y te dan por liberada, te liberan te dan tu constancia y adiós.

Regularmente el contacto que tienes con los abogados es mínimo. Hay ocasiones en la que te buscan más, ya que si te conocen, que te preguntan acerca de que puede requerir su víctima, que pruebas son las adecuadas pedir que se le hagan o qué es lo que esta puede necesitar para una atención más óptima. Así es el único contacto que tienes, y porque ellos no saben cuestiones psicológicas, entonces te piden un psicodiagnóstico urgente con detenido, no puedes hacer un psicodiagnostico urgente con detenido, entregas una impresión urgente con detenido, ¿qué es eso?, te llega un oficio urgente con detenido, dejas todo lo que estés haciendo, sacas a quien tengas aquí, mueves a todo mundo y ese mismo día entregas tu estudio psicológico, entonces si te entregan un aviso de psicodiagnostico no se puede ya vas tú y le dices licenciado: sabe que le vengo a explicar un psicodiagnóstico no se puede, porque es más tardado y tiene que pedirlo a otra instancia pero le entrego una impresión, es lo que puedo entregarle, los abogados a veces son muy accesibles y hay veces que te peleas con ellos mucho porque contradecimos en lo que estamos pensando o explicando, o que queremos ayudar a las víctimas y ellos que no. Pero solo esa es la participación con los abogados, y lo que preferimos es mantenernos aislados de ellos, lo más posible.

K: ¿y con la trabajador@ social?

P: ¡ah!↑ Pues todo el contacto del mundo, porque siempre estamos en contacto, tengo este caso, mira sabes que me llegó fulanita de tal y tiene un embarazo ya de cinco meses y no quiere él bebe, entonces no podemos hacer una interrupción legal. En atención a víctimas tenemos el ILE (interrupción legal del embarazo) hay que hacer muchas cuestiones de

trámites, del ministerio público ante todo, porque en el estado de México el aborto es ilegal, entonces no se puede, pues no te apures de hacer, entonces ella busca un albergue, mira encontré este albergue donde lo puede dar en adopción, es la relación que tenemos en todos los casos, tengo esta usuaria no tiene recursos, entonces deja me muevo para ver que le podemos conseguir en DIF, una despensa o algo, y así siempre estamos en contacto siempre, se supone que es así, para que la atención sea completa a los usuarios, supongamos en el caso que te platique del embarazo ella busca al albergue donde la van a cuidar y a ser responsable de ella hasta que nazca el bebé, al último no da el niño en adopción (risas) pero :: ya se internó y estuvo todo y ya mi compañera da ese seguimiento. Pero siempre estamos juntas, caso que me llegue caso que ella sabe, para que sepamos como intervenir las dos. Igual todos los expedientes deben tener los dos expedientes el de psicología y el de trabajo social, víctima que llega aquí víctima que inmediatamente se la paso a ella o viceversa el trabajo aquí es muy conjunto, aquí nos hemos acoplado muy bien ella y yo. Pues solo estamos nosotras.

K: oye estaba escuchando que también se mueven a otros municipios o trabajan con otros municipios?

P: si, nosotros tenemos un psicólogo de atención a víctimas ¡un psicólogo!↑ entonces, supongamos si yo estoy en un audiencia tres días a la semana y pasa una situación en mi municipio tienen que mover a la psicóloga más cercana para que venga y brinde el apoyo, supongamos que es lo que nos pasaba yo estoy en audiencia en tal lado, pero en ese mismo se requiere una atención a un menor y en el mismo se requiere asistencia a otro menor, entonces la de ese municipio está cubriendo eso, a mí me marcan: sabes que requerimos del apoyo, ¿por qué? Porque hay un menor que le van a tomar la declaración y te requieren para poder recabar la declaración, si no hay psicólogo no le pueden recabar la declaración, entonces ya, nos movemos hacia allá, otra también se mueve hacia allá terminamos y ya nos regresamos, o hay algunos asuntos relevantes, que se requiera la intervención de más de un psicólogo, supongamos lo que paso en xalostoc que exploto la pipa son que 20 muertes, necesitamos la intervención de muchos psicólogos entonces le marcan a todos los de la zona y nos tenemos que concentrar allá, ¿para qué? Para cubrir el asunto de la demanda,

entonces tenemos que movernos a donde se nos indique por que no contamos con personal con cuatro cinco personas para cubrir las emergencias, entonces si yo estoy ocupada, y ahí ocurre una emergencia, alguien debe de venir a cubrirla, porque no podemos dejarlo descubierto. Y otros psicólogos de otras instancias no pueden cubrir las instancias, tiene que ser psicólogo de atención a víctimas, urgentes con detenidos todo eso tiene que ser con psicólogos de atención a víctimas. Y muchas cosas más, te habla la jueza para decirte: necesito saber si esta niña puede rendir declaración. Entonces ya tú vas la checas y le dices si, si puede o no, no puede, “entonces que sugieres”, yo sugiero que este en tratamiento otras dos semanas y pálala, yo sugiero que la psicóloga que la está tratando se enfoque más en lo del incidente para que pueda estar en condiciones, muchas veces tienes que estar arreglando todo eso, y otras tienes que estar en la calle↑ de todos a la situación de llenar los criterios, de los trabajos y movernos a distintas instancias, no solo nos quedamos aquí.

Entonces la trabajadora social cubre cinco municipios, tenemos solo seis trabajadoras sociales para todo el estado de México, porque otras seis se fueron con la gente de trata, entonces ella cubre cinco municipios igual a ella la ocupan para emergencias, porque todo el tiempo está trabajando conmigo.

Igual la procuraduría es la que te llama para decirte a donde moverte, porque aunque tu trabajo es de nueve a cinco, hacemos guardia de 24 horas, por si llega a pasar algo, que pasa que los fines de semana se van rolando las guardias y dos psicólogos son lo que se quedan para todo el estado de México. Y así estamos.↑

K: y que otras funciones haces, además de la que ya me mencionaste de atender en emergencias, juzgados....

P: ¿quieres más? (risas)

Tenemos prevención, damos talleres, hacemos periódico mural, es lo que le decía a tal, cuando llego aquí, aquí hacemos de todo :: no por que seas licenciado no te vas a poner hacer periódicos murales, aquí hacemos de todo, así sea periódicos murales o ir a jugar con los niños para darles talleres de prevención, evaluación psicológica, atención en crisis,

atención en juzgados, el tratamiento, la intervención como perito, aquí hacemos de todo, todas las funciones que podamos. Hemos disminuido las actividades de prevención, debido a las actividades que hemos tenido, pero cuando podemos y nos las piden las escuelas o instancias vamos y las hacemos, pues si en realidad hacemos de todo y pues también hasta donde podemos por tantas ocupaciones que tenemos. (0,7)

(Suena el teléfono porque ya era la una y se tenía que retirar así que terminó la entrevista)

P: ¡ay lo siento!, mira ven el jueves para que sigamos igual cualquier otra duda que tengas me la dices y aquí te voy resolviendo lo que pueda.

K: si muchas gracias.

Anexo 2

NC: Nota de campo 2

Entrevista. 2

Hora final: 2:00 pm

Fecha: 13-Febrero 2014

Tiempo total: 40 min.

Hora inicial: 1:20 pm

Contextualización: El jueves trece de Febrero se acudió a la cita programada para conversar con la participante. El lugar fue una instalación de la unidad de atención a Víctimas. Se le acompañó a mandar un fax mientras se platicaba acerca de la habilitación como perito, por lo que de ese punto se deslinda la entrevista, mostrando los formatos que se envían para habilitarla:

Entrevista:

P: Mira estos oficios es donde empieza, mira (mostrando documentos) aquí dice solicito a usted notificar a la perito en psicología tal, pero ella ya no está en la unidad así que Toluca les responde: ella ya no se encuentra en la unidad, sin embargo ponemos a su disposición a tal, la, y ya luego responde el Ministerio Público: ok entonces mándenlos a notificar a la perito tal, pálala, pero nosotros no somos peritos. Somos psicólogos de atención a víctimas, aquí dice que deberá presentarse en este juzgado para habilitar y protestar el cargo concedido, y aquí dice muy bien te informo que tienes que presentarte para habilitar y protestar lalalala, y ¡ya! ese es el relajo. Y ya lo notificado llega en otro oficio donde dicen ellos, licenciada lalala le informo que tal persona va a asistir en tal fecha, entonces usted tiene que indicarnos si fue o no fue, las sesiones que se tuvo con él, el no vino entonces se reprogramo y la audiencia es otro día y quedo que tiene darme otra fecha para la niña. Ese es un poquito la estructura que llevan todos los oficios. Y estos son los que tenemos que recibir y agregar a nuestra carpeta de oficios varios, para que llevemos todo nuestro registro

Tu, veme diciendo, yo te respondo mientras anoto, porque si no se me va el avión y se me olvida anotar. (Risas)

K: y ¿solo te mandan el documento y te habilitan o tienes que ir al Ministerio Público?

P: Si, tienes que ir después de que te mandan el oficio, tú tienes que ir, te dan la carpeta del caso y tienes que protestar el cargo y ya te regresas, pero después de cuatro horas. ↑ porque los psicólogos de las unidades no somos peritos y se les dice al ministerio: este instituto no tiene la autoridad para habilitar como perito, pero si usted considera que este psicólogo tiene los conocimientos necesarios para su caso pues le pongo a disposición mi personal, entonces es cuando te habilitan. Pero hay una ley penal de procedimientos legales que dice que el Ministerio Público o los magistrados tienen la autoridad de colocarte como perito si es lo que tú necesitas, aunque tú no seas un perito de periciales con cargo y pago por ello; sino que tu estas trabajando en la materia en instituciones de gobierno reconocidas y estás trabajando para el gobierno de la república o instituciones académicas como perito, pero sin evaluaciones entonces te vale como experiencia. Ya me lo aprendí porque si no,

K: por ejemplo, esto que dices que te habilitan como perito, ¿hay otra actividad que haces que te tengan que habilitar?

P: no, nada más como perito por qué es lo único que hace falta habilitarnos, pero en si nosotros ya somos peritos porque lo más que hacemos son evaluaciones más que dar tratamiento. Nada más que no tenemos el nombre como tal de perito, nada más que la ley de periciales dicen que debes de tener cinco años de experiencia para ser considerado perito.

K: En la entrevista pasada me surgieron algunas dudas que me gustaría que resolvieras, igual y si no puedes pues me dices, pero son muy generales.

P: si no te preocupes.

K: La primera: ¿cuáles son las pruebas que más ocupas? Se bien que, por lo que me dijiste la vez pasada, en los lineamientos te dicen que prueba aplicar dependiendo el caso...

P: pero en la práctica ¿quieres saber cuáles son las que utilizamos?

K: si

P: Mira, normalmente para los niños de abuso sexual o familiar ocupamos el CAT, son unas láminas de test de percepción temática infantil, son diez láminas , para violencia familiar ocupamos las diez, para violencia sexual ocupamos 5 , la lámina de:: cinco, seis, siete, nueve y diez, por el contexto; por ejemplo, la diez es un contexto de baño, la cinco un cuarto, la seis una situación de campamentos, la siete esta una persona así como haciendo algo en un caldero, la nueve es otra situación de un cuarto, entonces se prestan más al estar narrando que ellos puedan decir los que les paso.(0.3)

Utilizamos Bender, dependiendo de las situaciones como veamos de daño a nivel neurológico, para salir de las dudas, utilizamos frases incompletas para niños, adolescentes y adultos, utilizamos los cuentos de las hadas, fábulas de Dush, ¿no sé si lo conozcas?

K: no, no la conozco

P: fábulas de Dush, son pequeñas fabulas incompletas, y entonces los niños tienen que completar esas historias, tu les empiezas a narrar y él tiene que decirte el final, cada fábula va dirigida a diferentes cosas, por ejemplo: la dependencia a figura paterna o materna que es la uno, conflicto en el cuarto de los padres que es la segunda, complejo de castración, cada una va dirigida hacia algo y eso es proyectivamente con lo que les ha pasado , los cuentos son precisamente eso cuentos proyectivos; dependiendo de cómo veamos la situación.

Utilizamos CDI para la depresión infantil; El CMAS también lo utilizamos mucho, nos mide cuestiones de ansiedad, inquietud e hipersensibilidad, ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales, estrés y mentiras, ese lo ocupamos para los niños en juzgados para sustentar el daño que hay. Utilizamos el hombre bajo la lluvia, ese el que utilizo muchisisimo. Creo que lo utilizo en todos los casos.

En los adolescentes voy cambiando utilizo bajo la lluvia, test de familia, CMAS-3, figura humana, y :: ¡hay no me acuerdo el nombre del otro! pero es otro para identificar las conductas en los adolescentes, con esos también nos apoyamos. (0,6)

Con adultos Macover, test de la pareja, IDARE, para la ansiedad depende podemos ocupar el CMAS o el IDARE. El IDARE lo ocupo más para casos de violencia familiar. El CMAS lo tenemos en varias versiones, el CMAS que es para niños, el AMAS o AMASC que son para adultos, pero dependiendo de las etapas de desarrollo, de ahí en fuera el HTP y son los que más metemos, cuestionarios de estrés postraumáticos, cuestionario de violación, cuestionarios de crisis. Este de crisis lo ocupo un poco más en cuestiones de oficio o secuestro, porque mide más la ansiedad, y para ver las alteraciones.

Y para las entrevistas tenemos también un formato, que ya está en el protocolo de Nish, es una entrevista para el abuso sexual infantil, es sencillo pero dirige un poquito más las preguntas para no ocasionar presión, son lo que más utilizamos a grandes rasgos.

K: veo que en los niños ocupas más pruebas proyectivas, y pues el resultado se puede decir que son más subjetivos, ¿cómo trabajas esto con tu enfoque, que es cognitivo conductual?

P: Estas pruebas son base para la cuestión metodológica del informe, entonces ya cuando vas trabajando, pues vamos viendo la información que tenemos en el informe y lo que obtuvimos, no sé, ansiedad, estrés, etc. Y ya de ahí dependiendo de lo que nos sale en las pruebas proyectivas, aplicamos otras pruebas para evaluarlo bien; entonces únicamente lo utilizamos cómo base para los estudios y cómo base para los tratamientos, en dado caso que se quede en tratamiento. Metemos más pruebas proyectivas porque es más fácil para los usuarios a la hora de responder, ya que están más sujetas a como se siente el paciente, por ejemplo: si se quiere sentir mejor, pone me siento bien casi siempre, pero también hay mucha negación, y en las pruebas proyectivas no nos pueden negar lo que está pasando, lo plasman como va, por eso siempre metemos proyectivas ¡siempre!↑.

K: y su tratamiento de corte cognitivo conductual, ¿qué técnicas ocupas?

P: Nos enfocamos a lo que necesiten a partir de técnicas cognitivo conductuales, por ejemplo en aproximaciones sucesivas, regularmente en víctimas de secuestro o victimas de homicidio, que son personas que ni siquiera quieren venir aquí porque piensan que las están persiguiendo, entonces empezamos a trabajar con eso en aproximaciones sucesivas, registros anecdóticos, relajación, trabajo mucho con el semáforo, la técnica del semáforo;

para cuando vienen aquí por lo que les ha pasado, la gente no quiere venir aquí a hablar de lo que le ha pasado, porque lo que quiere es olvidarlo,↑ y lo que menos quieres es recordárselo, entonces trabajas intervención en crisis de Slakeu, donde viene un ejercicio de un safari a África, entonces explica que puede haber un león que se acerca, que puede así asimilar a una vivencia traumática con lo que es ese viaje, y explicarte de algún modo, que cómo lo que pasa en esa historia necesito acercarte a lo que está pasando, para que pueda ayudarte con las conductas que se están presentando, trabajo mucho en que ellos escriban, escriban, escriban, que escriban mucho, porque aquí están una vez a la semana, pero ese pensamiento es recurrente con ellos, por eso que escriban para que vayan liberando lo que les está pasando, técnicas de autocontrol, pero también dependen de las necesidades de las personas, porque si no sabe leer ni escribir, no puedes mandarlo a escribir, lo que hago es decirles que dibujen, o a lo mejor respirar, y si sienten mucho coraje, que le peguen a la almohada y liberar, para que no se lastimen ellos. Lo vamos ajustando a las características de los usuarios y también como son ellos, hay personas que saben leer y escribir y sin embargo no lo hacen entonces vamos ajustándolo a lo que ellos necesitan.

K: ¿nada más ocupan cognitivo conductual? ¿no hay ocasiones que ocupen otro enfoque?

P: si utilizamos solo cognitivo conductual por las cuestiones de delito que se están presentando, lo que más nos sirve y lo que más se acomoda es lo cognitivo conductual, debido a su rapidez, digo ósea, en psicoanálisis tardas cuatro o cinco años, y lo que queremos aquí nosotros es que en la brevedad ellos se incorporen a su vida diaria. ¿Por qué? Porque tienes a la señora que no sale a dejar a su hijo a la escuela porque tiene miedo a que le pase otra vez lo mismo, y siente que la están persiguiendo, o porque siempre ve el mismo carro enfrente, entonces lo que tienes que utilizar es cognitivo conductual. Tienes al que lo secuestraron en un carro rojo, ve un carro rojo e inmediatamente asocia; o no han capturado a las personas que lo secuestraron y él ya denunció, él tiene un temor enorme a que cualquier persona que pase por su casa lo vaya a secuestrar otra vez o que le vaya a decir algo. ¿Qué tienes que hacer? Pues tienes que frenar esas ideas irracionales, y aproximaciones sucesivas. Y aquí lo que más, más te va a servir va hacer el cognitivo conductual por su rapidez, para incorporarse a lo que hayan dejado, para modificar las conductas que están realizando así como modificar los pensamientos.

K: otra pregunta, ¿Cómo haces la impresión diagnóstica? Me habías comentado que es una perspectiva general, pero ¿qué es lo que tomas en cuenta?

P: (saca el formato de impresión diagnóstica) este es nuestro formato de impresión diagnóstica, es el tipo de reporte psicológico, que da respuesta a tu petición, aquí primero viene tu motivo de evaluación, tu objetivo, tu metodología, técnicas o pruebas, tu motivo de evaluación, los antecedentes familiares, antecedentes del caso: ¿quién?¿cómo?¿cuándo?¿dónde?¿qué paso?; resultados de cada técnica, análisis y discusión de resultados, tus conclusiones, tus sugerencias, tus referencias bibliográficas y tu glosario, en dado caso que ocupes conceptos que tengas que definir. Es más o menos como lo vamos haciendo.

K: y el psicodiagnóstico ¿me imagino que es un poco similar la estructura, pero más en específico a las conductas encontradas y es más extenso?

P: así es, supongamos que en la impresión diagnóstica mi motivo es conocer si la usuaria presenta síntomas asociados a la violencia sexual, supongamos mi psicodiagnóstico sería conocer el daño psicológico ocasionado por el delito. Y ese sería mi psicodiagnóstico.

K: ok, y por ejemplo los muñecos, títeres que me habías comentado que tienes, ¿En qué momento los ocupas?

P: Regularmente con los niños más chiquitos, por ejemplo: si llega una pequeña que no habla o tiene una discapacidad de algún tipo, no te expresan nada de información; por ejemplo: puedo sacar mis muñecos y le digo mira aquí están los muñecos , me puedes explicar ¿qué pasó?, y ellos agarran los muñecos y te actúan lo que pasó con ellos, o pequeños que están muy pequeños que no saben explicar bien lo que les pasó, crear juegos para que tengan más comunicación y más confianza y te puedan platicar lo que paso, hacerles cuentos actuados para que ellos a veces digan a mí también me pasó, y te digan cómo sucedió o así, pero pues tienes que ingeniártelas.

K: Si claro. ¿En tus talleres de prevención que haces?

P: Bueno, principalmente damos talleres a niños sobre violencia sexual, bullying, violencia familiar, o talleres a profesores para que identifiquen cuales son las señales de que un niño es violentado. Por ejemplo: en nuestro taller que más damos de violencia sexual, se les da el reconocimiento de cuerpo, ¿qué me incomoda que me toquen?, lo tengo que decir, porque a veces creen que si te tocan el hombro no es una zona “prohibida” pero si le incomoda tiene que decirlo, aprender a decir ¡no me toques! si no me gusta, sea la parte del cuerpo que sea, los secretos: le decimos que hay dos tipos de secretos los que hacen daño, que esos no se pueden guardar y los inofensivos que esos pueden quedarse en secreto, también les hablamos de las jerarquías, porque en ocasiones consideran que todos los adultos son autoridades y se les debe de hacer caso, y se les dice a quienes sí y también depende de lo que quieras hacer o no. Es más o menos cómo se trabaja.

(Se interrumpe la entrevista, cuando regresó la psicóloga, ya no se continuó con la entrevista pero se revisaron las pruebas que ocupan)

Anexo 3

NC: Nota de campo 3

Hora inicial: 1:00 pm

Entrevista. 3

Hora final: 2:00 pm

Fecha: 26-Febrero 2014

Tiempo total: 60 min

.

Contextualización: El miércoles 26 de Febrero se acudió a la cita programada para conversar con la participante. El lugar fue una instalación de la unidad de atención a Víctimas. Se le comentó que probablemente sería la última entrevista y que las preguntas iban dirigidas a algunas dudas provocadas por las entrevistas anteriores

ENTREVISTA:

K: En realidad mi primera duda es con los protocolos, estuve investigando y bueno el Instituto es creado a partir de la ley de protección a atención a víctimas del delito, donde menciona que la procuraduría está encargada de dirigir este instituto. Busque los protocolos y vienen divididos en los distintos tipos de delitos, donde dice lo que el Ministerio va a hacer, cuales son las instituciones que probablemente tienen que llevar el caso, etcétera. Pero en realidad, no encontré tal cual los quehaceres del psicólogo, el médico...

P: no lo vas a encontrar como tal, porque esos protocolos son en general para todas las personas que atienden, a víctimas de violencia sexual, protocolo para trata, protocolo para feminicidio, y así; pero son protocolos de la Procuraduría General de Justicia, por lo cual no son protocolos directamente de nuestro instituto. Dentro de nuestro instituto, están las normas de dar la atención psicológica a todas las víctimas de tal y tal y tal, pero vienen más en los lineamientos de nuestra unidad, los protocolos son para que todos nos apoyemos, por ejemplo: tú que ya sabes que te toca asistir a alguna víctima, :: entonces tú ya sabes qué

según el protocolo tienes que estar con ella presente para evitar la revictimización, que según el protocolo tú lo que tienes que hacer es apegarte. (0,5)

Mira este (mostrando un documento). Porque ni siquiera el mismo DIF sabe lo que tenemos que hacer. Estas son las funciones que nosotros tenemos que hacer, esto se lo mandan al director del DIF, porque no sabían nuestras funciones y tenemos unos cuantos roles, pedimos apoyo a Toluca para que les proporcionaran la información, se supone que según: de acuerdo al manual general de organización se hacen esas actividades:

- Proporcionar atención especializada a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso de conformidad con la normatividad de la materia. es decir: psicología y trabajo social.
- Brindar atención en crisis de primer orden a las víctimas u ofendidos de los hechos delictuosos.
- Llevar un registro de la información relacionada con los casos atendidos, conforme a la normatividad, así como la atención brindada a las víctimas u ofendidos de hechos delictuosos.
- Mantener actualizados los sistemas automatizados de registro de información implementados por el gobierno de estado.
- orientar y apoyar a las víctimas de violación a fin de evitar riesgos de infecciones de transmisión sexual y embarazos no deseados forzados. Esto regularmente lo hacemos las dos pero la trabajadora social nos apoya mucho con las canalizaciones, con el anticonceptivo de emergencia y todo eso.
- Prestar el apoyo de asistencia en el ámbito de la competencia de cada una de las áreas a las mujeres que con motivo de una violación hayan quedado embarazadas y manifiesten su deseo de hacer la interrupción del mismo. Proporcionando información especializada, imparcial, objetiva, veraz y suficiente. Se supone que cuando hay una víctima que haya quedado embarazada por una violación y ella decida hacer la interrupción, nosotros contamos con ILE interrupción legal del embarazo, hay que hacer todas las movilizaciones con el Ministerio Público, porque el aborto no es legal, y tenemos que llevar todas nuestras pruebas psicológicas y

todo lo que podamos llevar para que se haga la interrupción, si ya tiene cinco o seis meses, ya no se puede hacer la interrupción, normalmente la trabajadora social busca un albergue que se encarga de llevar el embarazo hasta que nazca el bebé, luego al final muchas no quieren darlo en adopción y no hay problema aunque el albergue se haya encargado del embarazo, no se les cobra ni nada, ya solo se le da el seguimiento al caso.

- Elaborar los planes de seguridad para la víctimas u ofendidos de violencia familiar, víctimas de violencia sexual, previa evaluación de riesgos. Por ejemplo: de violencia familiar hay que hacer una evaluación de riesgos, si la señora vive ahí, si el sujeto vive también ahí con ella y la agrede constantemente, entonces se ven las alternativas de apoyo, con que cuenta, sus redes de apoyo, recursos materiales, recursos sociales para poder llevarla a algún lado y quitarla de ese lugar.
- Dar a conocer a las víctimas del hecho delictuoso sus derechos constitucionales y procesales. Algunos no los conocemos entonces tenemos que ponernos a leer para poder decirles sus derechos.
- Proporcionar atención terapéutica individual de pareja, familiar y de grupo a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso. Psicología.
- Elaborar estudios psicológicos de las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso previamente solicitados por la autoridad competente. Las evaluaciones psicológicas
- Realizar estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias y colaterales a petición de las autoridades pertinentes. Trabajo social.
- Asistir a las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso así como comparecer a solicitud de la autoridad competente para practicar las diligencias. Por ejemplo: la asistencia para cuando están declarando, lo que son juzgados.
- Brindar orientación y canalizar a los usuarios ante la instancia correspondiente cuando el asunto no sea de competencia de este instituto. Por ejemplo: alguna cuestión que nosotros no trabajemos como por ejemplo agresores, entonces ya manifestamos, atención a víctimas no trabaja con agresores y canaliza a otro centro pero para agresores o supongamos que sea otro tipo de delito, pues se canalizan a otro instituto que sea el que trabaje con ellos.

- Identificar redes de apoyo familiar y social para la atención de las víctimas u ofendidos del hecho delictuoso.
- Gestionar ante las instituciones de salud y sociales la prestación de servicios médicos para las mujeres embarazadas a consecuencia del delito de violación. Pues como te dije, si ellas ya están embarazadas y ya no pueden abortar, lo que hacemos es canalizarlas a algún tipo de organización que se haga cargo de ellas, porque ellas no desean quedarse con él bebe. A ellas las cuidan, las asisten, tienen terapias, tienen talleres y ya después se da en adopción al pequeño, si no, no se queda ahí en el albergue, se les queda a las usuarias según ellas lo decidan. Mandamos evaluaciones psicológicas, se les pide pruebas médicas como las de VIH.

Pero como tal y muy generalmente es lo que se hace aquí, son las responsabilidades que se tienen que hacer aquí en la unidad, como son específicamente lo que tenemos aquí, que es trabajo social y psicología. Los protocolos son en general a lo que nos tenemos que apegar, es decir yo tengo todas estas actividades pero a mí el protocolo me dice que tengo que hacer evaluaciones, pero que estas tienen que ser video grabadas, y que yo tengo que conocer antes al pequeño para que tenga empatía, entonces estos son los protocolos a los que te vas apegando, porque te lo están pidiendo bajo ese protocolo, pero en realidad nuestra base es esta

K: ah! Ok, también vi en la ley de víctimas que el instituto trabaja en colaboración con la CNDH, y que esta si tiene un protocolo de actuación más específico, que habla acerca de las funciones y el trato que se le debe de dar a la víctima, desde distintas profesiones, es decir el abogado, el médico, el psicólogo.

P: nosotros como tal somos un instituto aparte colaboramos con otras organizaciones como la derechos humanos, pero colaboramos en función de que trabajamos interdisciplinariamente, unos con otros, pero en si en función nosotros trabajamos las unidades con nuestro personal, y ya los protocolos nos vamos apegando, pero en ellos

los describen tal vez un delito se les canaliza con derechos humanos o al revés y así se trabaja con ellos.

Pero, nosotros nos dirigimos por nuestros propios lineamientos, de nuestro manual de organización es en el que nosotros nos basamos.

K: ¡ah ya!, entonces ya lo entendí, estos protocolos serían más una visión general del trabajo, pero ustedes trabajan bajo el manual de organización

P: si es que los protocolos son más legales,↑ regularmente los protocolos van más orientados hacia las evaluaciones , porque es lo que se va a intervenir en un proceso penal, porque los protocolos no te enmarcan ¡ah! bueno↑ vas a llevar una terapia cognitivo conductual, bajo este lineamiento ¡no!, porque se interesan solo por el proceso penal y para eso es el protocolo para unificar el proceso penal y las intervenciones que tiene cualquier profesionista, pero como tal tu intervención acá de tratamiento ya va enfocada a otros tipos de lineamientos de las unidades.

Entonces ya tu expediente se va conformado a lo que las unidades me están pidiendo, donde mi manual me dice se entrega de esta manera y ya mi expediente está integrado a lo que la unidad coloca para hacer el expediente, tu tratamientos va indicando lo que la guía te indica, mira (mostrando un formato de entrevista inicial) aquí te dice que es lo que tienes que preguntar y llenar en la entrevista inicial. También tenemos el de tratamiento, tus hojas de planeación de la intervención, tus hojas de evaluación, tus hojas de descripción sé cómo va a hacer tu tratamientos, y luego de sesión por sesión como lo estas llevando a cabo. Y son del instituto esos formatos. Entonces por eso no encuentras mucho esa información

K: y esos lineamientos vienen en el manual, en el que me estabas diciendo ahorita

P: si ahí ya vienen lo que te dije de manera más global, pero si ya vienen más en específicas en nuestro manual interno, ya entonces por ejemplo en una impresión diagnóstica si ya pones me estoy basando en el manual en el punto cinco, fracción dos del reglamento interno de atención a víctimas y el punto trece de los lineamientos del manual de organización y lalala, entonces ya nuestro trabajo se hace a partir de ellos, se

hace las impresión con los puntos que dice la procuraduría que lleva, pero para hacerlo nos basamos en el manual.

K: entiendo, bueno otra pregunta que ya es totalmente diferente a esto de los protocolos. En la primera entrevista me habías comentado que la mayoría de las personas llegan con un oficio, pero algunas no, ¿qué pasa con esas víctimas?

P: para lo mismo, la única diferencia es que cuando llegan con un oficio es que llegan con una petición: solicito a usted intervenga en la presente carpeta a fin de que realice un estudio, psicodiagnóstico, impresión diagnóstica, peritaje o así. Entonces lo que primero se hace es responder esa petición, ya después se le da el tratamiento, pero primero se responde o que se requiere que entregues ya con las personas que llegan sin formato se va directamente a tratamiento y ya hace tu expediente interno, ya para saber cómo está la persona, y como va su proceso de tratamiento.

K: ok, la vez pasada me estabas hablando acerca de que te habilitaban como perito, pero también mencionaste que puedes ser testigo de la víctimas...

P: es lo mismo

K: ah! Es lo mismo

P: si es lo mismo lo que pasa que se hace así cuando son los juicios orales, entonces cuando son orales, la jueza no sabe nada de lo que hay en la carpeta, entonces todos los que intervinieron en la carpeta tienen que ir a decir verbalmente lo que está escrito, así yo voy y digo que fue lo que hice y encontré; entonces el psicólogo va, el químico va, el criminólogo va sea la mamá que dijo que a su hija le pasó esto va , o la vecina que dijo que sí que ellas los vio, tienen que ir a declarar con jueza, porque ella no sabe nada del caso, y se tiene que decir que está pasando, porque está tu nombre ahí, entonces tus vas como testigo porque tu estas atestiguando de lo que hiciste u encontraste.

K: y por ejemplo: me habías dicho que se les tiene que acompañar a las víctimas a declarar, pero también me habías comentado que cuando haces tú diagnóstico, no tienes contacto hasta después del juicio; entonces ¿cómo se hace esa asistencia?

P: si yo evaluó, vas y dices que es lo que encontraste con esa usuaria, pero si yo estoy constantemente con ella, ya no soy objetiva, porque ya conozco mas de ella, ya conozco más de tu situación familiar, ya conozco que estas mal por X situación, entonces hay una mayor relación se supone que la persona que va y te hace la evaluación y la sustenta en juzgado no debe de tener contacto contigo para que no se involucre alguna otra situación en la que tú ya hiciste más a favor, y ya eres subjetivo, y ya en juzgado ya no lo ven objetivo porque lo que tu estas diciendo es más influencia por lo que conociste a tu usuario, entonces se trabaja así supongamos: yo evaluó a una niña, yo voy a ir a juicio oral por esa evaluación que realice, cuando ella declare yo no la puedo asistir en su declaración, lo que hay que hacer es llamarle a otra psicóloga de atención a víctimas para que ella la acompañe en su declaración mientras yo soy liberada como testigo, y viceversa si otra psicóloga va a tener juicio oral, voy yo y asisto en la declaración , después de ello, ya puedo tener el tratamiento, porque ya declare y fui liberada. Tiene que ser más o menos así, para que no se mezcle la información. El problema es cuando yo no puedo asistir y tengo como tres o cuatro niñas, entonces tengo que hablar para que me manden a las tres o cuatro psicólogas que estén en los municipios más cerca y vengan a asistir, el problema está que cuatro municipios en esos momentos no tienen psicóloga, o cuando algunas no pueden porque tienen asuntos relevantes que cubrir y es un relajo para buscar quienes pueden venir.

K: está bien, y ya lo último tiene que ver más como en el trabajo en terapia que se les da a las víctimas. Se bien que los tratamientos que das son pocos debido a tus ocupaciones, pero pues de manera más interna, me gustaría saber las técnicas, estuve revisando todas las técnicas de cognitivo conductual y me gustaría preguntarte si las ocupas...

P: si claro tú dime

K: las técnicas de relajación. ¿Las ocupas?

P: si, pero muchas personas no se prestan a las técnicas de relajación, les cuesta mucho trabajo cerrar los ojos.↑ si las hemos intentado pero les cuesta mucho trabajo y entran en crisis, entonces no cierras los ojos pero si respirar, para poder relajarlos. Yo siempre

les digo, cuando estamos mal fisiológicamente nos alteramos: taquicardia, les sudan las manos, náuseas, entonces de lo que siempre parto es de que ¡a ver vamos a tranquilizarnos! Vamos a respirar, respiración de base, base definitivamente respiración, hay algunos que si se prestan a otras técnicas, de haber imagínate que estas en un lugar muy tranquilo, muy bonito y lala pero no con todos se presta↓ porque ellos vienen de situaciones muy difíciles entonces cerrar los ojos y quedarse a solas contigo es: y ¿por qué voy a cerrar los ojos? Y los abren y no se terminan concentrando↑ entonces a algunas personas si las aplicamos, pero si con todo el mundo respiración ya las demás técnicas de relación ya las vamos arreglando, porque hay algunos que vienen por delitos de servidores públicos, entonces con mayor razón tienen la desconfianza y muchos por psicólogos, entonces tienes que trabajar la relajación con algunas alteraciones.

K: ¿manejo de contingencias?

P: ¿cuál es esa?

K: es modificación de conductas...

P: ¡ah!↑ si la hacemos pero en realidad yo la trabajo más en modificación del pensamiento, entonces es cuando trabajo más en la detención del pensamiento e ir modificando esas ideas, para que así modifiquen sus conductas, porque si aquí lo principal es el pensamiento.

K: ah mira es que nosotros en algunos momentos trabajamos solo con las conductas, por ejemplo: con los niños se les hace economía de fichas, que cada vez que ellos hagan algo que se desea se va reforzando hasta obtener la conducta que se busca lograr, también se les modelan o moldean las conductas...

P: si pero yo casi no las ocupo así, es mas a pensamiento, al igual con los niños que tienen ideas, así como por ejemplo: es los talleres, de decir ¡ah! si mira tu cuerpo es privado, tu cuerpo es tuyo y nadie puede tocarte si te incomoda, para tratar de concientizar y prevenir algunos delitos, o cuando molestan a alguien, mira tu cuerpo es tuyo y nadie te tiene porque molestar, y así como nadie molestar tú no puedes agredir a

nadie, y así vamos cambiando el pensamiento, ya teniendo la conducta deseada, se va reforzando pero con los papás, para que pasen más tiempo con ellos, porque luego los dejan muy solitos, o no le ponen atención. Pero como aquí tenemos problemas más fuertes es muy difícil hacerlo de esa manera, ya con los adultos la forma que se va reforzando es con ellos mismos; cuando salen a la calle y se sienten muy bien ¡Salí a la calle! y me sentí muy bien, ah ok, entonces vamos a aumentar un poco más, pero se van reforzando ellos mismos, pero lo vamos orientando a las situaciones a lo que ellos necesitan

K: si claro, la otra técnica es solución de problemas

P: con los pequeños, pero nosotros lo hacemos de esta manera, tenemos este problema, entonces que ellos nos den las posibles soluciones, aunque sean muy absurdas, de esas posibles soluciones que digan “esta me gusta más”↑ pero que ellos la elijan, ah ok, entonces como podemos aplicar esta. Por ejemplo más en víctimas de bullying, es que ya le dije a mi papá, a mi mamá, a la maestra y a todo el mundo y no me deja de molestar y me va a pegar y ya no hay nada que hacer, y entonces ya empezamos a ampliar ese panorama, porque normalmente es: te pegan, pegas, te hacen haz, entonces la solución es muy reducida↑ y en lugar de que te digan soluciones favorables te hacen que quieran una cadena de violencia y no acabamos nunca,↑ entonces es cuando empezamos a ver dime que otra solución ves, y te dices es que ya no hay otra solución, pues vamos a ver si podemos encontrar más, entonces las escribimos aquí en pizarrón y ya vamos viendo las soluciones, que ellos vean que tan buena o que tan malas son sus soluciones, y también lo platicamos con los papas↑ porque siempre son de te pegan, pegas, y no dé ¡a ver! mire ayúdeme a enseñarle a él a buscar otras soluciones si no que hay otras formas de solucionar los problemas en los que tú te puedes defender sin violencia, de cualquier tipo de problemas , y así evitar la violencia sino es lo mismo, lo mismo.

Con los adultos, con lo que pasó ya no pude hacer esto, ya mis planes a futuro se terminaron, ya todo lo que tenía de mi vida se derrumbó, hay no aplicamos solución de problemas ahí empezamos la ampliación de expectativas, de a ver qué era lo que se

tenía destinado y ya no se puede hacer, ahora que le gustaría que pasara, entonces ampliamos ese panorama tan reducido, para poder así solucionar los problemas. Por ejemplo: víctimas de violencia familiar, es que no me quiero ir de mi casa, porque va a meter a la otra, o me va a buscar y me va a matar, y son personas que si efectivamente las están buscando y ya amenazaron a toda la familia con una pistola para que les diga donde están, que ya le dispararon a alguien con el que la vieron y ahora ya tiene dos denuncias la de ella y la del que le disparo, o ya traen el collarín de que las lastimaron, y te quedas tu como profesional entonces que hacemos, y lo que haces es buscar tu primero las posibles soluciones, que me la llevo al albergue, porque la próxima vez que la agarre si la va a matar, o que tome una medida cautelar, y si se va al albergue, pero su familia o amigos, pues de expande esa medida cautelar, entonces buscamos las soluciones para que lo que decida se le pueda facilitar, pero también está la otra parte buscas todo y te dicen que no que ya cambio, o que no, que no se van a ir, entonces no podemos sacarla de su casa por más que queramos, por lo que hacemos es sugerir, mire yo le sugiero que decida irse por que ya fue demasiado violento, mire ya está enyesada la pierna porque se tiró del segundo piso, porque la estaba persiguiendo con un cuchillo y la próxima vez puede ser más grave, o cuando salen es que ya cambio y lo iré a ver, pues sugerencia véalo en un lugar público donde vaya mucha gente, y así, pero muchas veces no te hacen caso entonces no te quedas más que decirle usted ya se va informada, si le pasa algo es bajo su responsabilidad, porque ya está tomando una decisión informada.

K: técnicas de autocontrol

P: emocional, principalmente esa la trabajamos con los agresores, porque luego las mamás violentadas, se desquitan con sus hijos y por eso me gusta usar la técnica del semáforo así a ver stop voy a ver qué es lo que esta pasando, estoy a punto de agredir, que es lo mejor que voy hacer, para ayudarme a ver como se sienten, como se ponen cuando están enojados para poder parar, si es lo que ocupamos el autocontrol emocional. O autocontrol en que ellas no controlan su propio cuerpo con lo que están sintiendo, al salir o a moverse, para que analicen lo que está pasando y lo que están haciendo.

K: terapia racional emotiva, ya me habías dicho que sí, ¿inoculación del estrés?

P: si, pero más en reducción de ansiedad, porque lo que más tienen es ansiedad entonces les damos herramientas para que se quitan esa ansiedad, o lo que sienten, que aprieten una pelotita, que le peguen a la almohada, que escriban o cualquier cosa que les ayude a liberar lo que traen y están sintiendo.

K: intervención es crisis, me había dicho que ocupas la de slakeu,

P: si

K: desensibilización sistemática, también ya me habías dicho que la ocupas

P: si

K: ¿Mindfunnes?

P: ¿cómo es esa?

K: se considera una terapia presencial, donde se presta atención de manera intencional al momento presente, sin juzgar y trabajar conscientemente lo que está pasando y buscar un equilibrio, esta es una de las técnicas consideradas de tercera generación que es parecida al autocontrol, pero se trabaja en ese momento con el sentimiento, dolor o lo que esté pasando, es como una meditación.

P: si fíjate que también lo ocupamos así, lo que pasa es que no se me los nombres, pero casi todas ocupo (ríe). Normalmente la ocupamos mucho donde si se tiene que aceptar lo que se está sintiendo pero no quedarse así, sino trabajar con ese dolor, pero normalmente primero se trabaja para que lo acepten porque luego no aceptan lo que les está pasando, pero una vez aceptado, se trabaja con él.

K: pues esta eran las técnicas...

P: si lo que pasa es que no sé me los nombres, pero de que las trabajo las trabajo.

Aquí termino la entrevista después se continuo platicando acerca de las terapias de tercera generación.