



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA

“PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO”

Hermosillo, Sonora; México, Junio del año 2013.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

MARCO JURÍDICO

DISPOSICIONES GENERALES

PRINCIPIOS

OBJETIVOS:

A).GENERAL

B).ESPECIFICOS

ATENCIÓN ADAPTATIVA-SITUACIONAL

ÁREAS DE ATENCIÓN

AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO

COORDINACIÓN INTERDISCIPLINARIA

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

ÁREA DE PSICOLOGÍA

ÁREA LEGAL

ÁREA MÉDICA

CONCLUSIÓN DEL SERVICIO

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL



INTRODUCCIÓN

El secuestro es uno de los más graves delitos que atenta contra la integridad de las personas, ya que vulnera sus derechos a la libertad y a la vida y suele aparecer cuando se incrementa sustancialmente la delincuencia, rebasando el control de las autoridades.

El secuestro se define como la acción que consiste en retener de forma indebida a una persona, exigiendo una suma de dinero a cambio de su rescate o de alguna otra condición para su puesta en libertad.

A nivel nacional, la incidencia de secuestro ha registrado un incremento sostenido en los últimos cuatro años, representando al 2010 un incremento del 266% respecto al 2007, estimándose que este delito en México ocupa el segundo lugar, solo por debajo de Colombia, según información de grupos empresariales.

Este delito aunque no representa un serio problema para el Estado de Sonora, al registrarse un promedio de 5 delitos anuales, durante este periodo de cuatro años (2007-2010), ubicándose en el sexto lugar entre los estados que registran menos secuestros en el país, está latente el riesgo de una mayor actividad delictiva de este tipo en la región, ante la capacidad de movilización de la delincuencia organizada hacia las regiones y estados que les brinda oportunidades de obtener mayores beneficios.

La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tiene como fin salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública y comprende la prevención especial y general de los delitos, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos, en términos del artículo 2 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana tiene entre sus principales atribuciones; emitir opiniones y recomendaciones, dar seguimiento y evaluar los programas implementados por las instituciones de Seguridad Pública, en los tres órdenes de gobierno para: prevenir la violencia infantil y juvenil, promover la erradicación de la violencia especialmente, la ejercida contra las niñas, niños, jóvenes, mujeres, indígenas, adultos mayores, dentro y fuera del seno familiar, garantizar la atención integral a las víctimas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

En términos del artículo 40, de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad para garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, los integrantes de las instituciones de seguridad Pública se sujetarán de entre otras obligaciones, a prestar auxilio a las personas amenazadas por algún peligro o que hayan sido víctimas u ofendidos de algún delito, así como brindar protección a sus bienes y derechos. La actuación será congruente, oportuna y proporcional al hecho.

La coordinación de las instituciones de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno será a través del Centro Nacional de Prevención y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en términos de lo establecido en el capítulo III, de la Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en materia de Secuestro.

En virtud de lo anterior, se deriva la necesidad de elaborar un protocolo de atención, a efecto de dar cumplimiento adecuado de la ley en cuestión. Respetando los procedimientos que se tienen que cubrir al momento de atender a las víctimas de un secuestro y de sus familiares. Igualmente, el protocolo responde a la necesidad de identificar los perfiles idóneos de los profesionales, que deben participar en estas acciones.

En el concepto de atención que se maneja en el protocolo prevalecerá un enfoque de derechos establecidos en los ordenamientos legales, en el que las víctimas de secuestro contarán con los servicios de atención, la protección inmediata y efectiva proporcionada por las autoridades de forma gratuita.

El documento se desarrolla contemplando los siguientes puntos con la intención de facilitar la lectura y la aplicación práctica de sus contenidos:

- 1.- Disposiciones generales.
- 2.- Marco jurídico en materia de atención a víctimas de secuestro.
- 3.- Principios que rigen la actuación de los servidores públicos
- 4.- Objetivo del protocolo general y específicos.
- 5.- Áreas de atención (Agencias del Ministerio Público, COPAVID y servicios médicos).
- 6.- Conclusión del servicio.
- 7.- Coordinación de instancias especializadas de atención.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

El protocolo que aquí se presenta es una guía de las acciones que requiere llevar a cabo el personal operativo responsable de la atención a las víctimas de secuestro, mismas que son necesarias para cumplir el propósito que el Gobierno del Estado de Sonora, tiene como uno de los ejes prioritarios para combatir este delito y brindar seguridad y protección a las víctimas.

MARCO JURÍDICO

Este protocolo se fundamenta principalmente en los Derechos Humanos y los Derechos de las Víctimas, los cuales se encuentran establecidos en los Instrumentos Internacionales, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las Leyes Generales y la Legislación del Estado de Sonora.

Los instrumentos más destacados en esta materia, que se consideran en Sonora, son los siguientes:

Declaración Universal sobre los Derechos humanos
Convenio Internacional de Derechos Políticos y Civiles
Convenio Internacional sobre Derechos Sociales, Económicos y Culturales
Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos
Convención Americana sobre Derechos Humanos
Convención Interamericana sobre la Desaparición Forzada
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro
Código Penal Federal
Código federal de Procedimientos Penales
Código Penal para el Estado de Sonora
Código de Procedimientos Penales para el Estado de Sonora
Ley General de Atención y Protección a Víctimas del Delito
Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado
Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del estado de Sonora
Ley de Atención y Protección a Víctimas del Delito del Estado de Sonora.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

DISPOSICIONES GENERALES DEL PROTOCOLO

1.- El presente protocolo es de observancia obligatoria para el personal Ministerial, Policial, Pericial y de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa y de todos aquellos que con motivo de sus funciones deban proporcionar atención a las víctimas directas o indirectas del delito de secuestro.

2.- Para la aplicación de este protocolo, se entenderá por:

I.- COPAVID. Centro de Orientación, Protección y Atención a Víctimas del delito adscrito a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa.

II.- Atención integral. Apoyo que se brinda a las víctimas directas o indirectas a través de profesionales en las materias de trabajo social, psicología, derecho, medicina; la Unidad Especializada en el Combate del Secuestro, el Departamento de Delitos Sexuales y Personas Desaparecidas de la Policía Estatal Investigadora y área Ministerial.

III.- Víctima directa. Persona que ha sufrido un daño físico o psicológico, pérdidas económicas o menoscabo real en sus derechos fundamentales, mediante actos u omisiones delictivas.

IV.- Víctima indirecta.- Persona que tiene relación inmediata con la víctima directa y que haya sufrido algún daño en su salud física o psicológica, o menoscabo de su patrimonio.

PRINCIPIOS

El personal de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa, así como el Ministerial, Policial y Pericial brindará la atención evitando la revictimización con trato respetuoso, humano, de calidad y con perspectiva de género y rigiéndose por los siguientes principios:

Legalidad.- Es un principio fundamental también llamado **Primacía de la ley**, conforme al cual todo ejercicio del poder público deberá estar sometido a la voluntad de la ley y de su jurisdicción.

Objetividad.- Es uno de los principios que debe regir la actuación de los servidores públicos a fin de mantenerse en una posición neutral para que la aplicación de la ley sea justa.

Honradez.- Este principio se refiere a la cualidad con la que un servidor público se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa(o), recta (o), e integra(o). Quien obra con honradez se caracteriza por la rectitud e integridad con la cual proceda en todo lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas, las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la que vive.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

Profesionalismo.- Este principio rige a los servidores públicos para realizar todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes en su quehacer profesional considerando siempre las normas de respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe.

Confidencialidad.- El personal de procuración de justicia deberá garantizar el derecho a la protección de datos personales de las víctimas que solicitan la atención.

Imparcialidad.- Es un principio de justicia en el que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones de discriminación.

Ética.- El servidor público debe actuar en función de sus valores profesionales, buscando siempre hacer su trabajo lo mejor posible, sin afectar a nadie y de ser necesario anteponiendo su integridad.

Eficiencia.- Principio por el cual los servidores públicos deberán contar con las habilidades para alcanzar los objetivos establecidos y dar los resultados más óptimos a las víctimas.

Transparencia.- Principio por el cual la información se mantendrá actualizada, clara, veraz y sin ningún tipo de ambigüedad que confunda a las víctimas.

Respeto a los derechos humanos.- El deber primordial de respetar los derechos de las personas por el solo hecho de ser humana(o), sin ningún tipo de discriminación. Los derechos humanos son aquellos que son inherentes a la persona y que están contenidos en nuestra carta magna.

OBJETIVO DEL PROTOCOLO

GENERAL.- La Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora, tiene la obligación de proporcionar atención a las víctimas directas e indirectas del delito de secuestro, en cualquier etapa del procedimiento penal, protegiendo en todo momento sus derechos e intereses establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Instrumentos Internacionales en los que el Estado Mexicano es parte y demás normativa en la materia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1.-Priorizar la Seguridad y Protección de las Víctimas de Secuestro.
- 2.-Brindarle a las víctimas de secuestro la atención especializada e integral para restablecerlos emocionalmente.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

- 3.- Determinar el tipo de necesidades de la víctima u ofendido a efecto de proporcionar los servicios para su atención.
- 4.- Canalizar a las víctimas a los Centros de Atención, Orientación y Protección a Víctimas del Delito, de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora.
- 5.- Solicitar la reparación del daño a favor de las víctimas de secuestro.

ATENCIÓN ADAPTATIVA- SITUACIONAL

El protocolo de atención a víctimas del delito de secuestro pretende ser accesible en su atención mediante estrategias de *adaptación- situacional*, frente a las necesidades de las víctimas y su familia; por lo que se va a caracterizar por la flexibilidad en los servicios de atención que en un momento determinado se le brindará a la víctima, ya que se busca ser sensible a la multiplicidad de expectativas y necesidades que en cada caso en específico se presente.

El carácter adaptativo situacional está referido a la flexibilidad en el proceso de atención a la víctima, de tal manera que sea posible adecuarlo a las condiciones que presenta al momento de solicitar la atención. Esto significa que el servicio que reciba queda determinado por el requerimiento concreto y no por un patrón de operación rígidamente estandarizado, de tal forma que si se encuentra en estado de crisis urgente, se cambia el proceso de atención de las áreas de procuración de justicia. Brindando primeramente una intervención en crisis por especialistas en psicología o medicina.

ATENCIÓN EN LA AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO

A). Cuando el primer contacto con las víctimas directas o indirectas del delito de secuestro se realice por el Ministerio Público, le hará saber y le garantizará sus derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como le informará de los servicios que presta la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa a través del Centro de Orientación, Protección y Atención a Víctimas del Delito (COPAVID), y las o los canalizará mediante oficio para su atención.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

B). Cuando el personal Ministerial y de la Policía Estatal Investigadora realice el rescate de una víctima directa, se solicitará inmediatamente el apoyo de los profesionales en psicología, psiquiatría y medicina, para su atención urgente, a fin de brindarle la intervención necesaria para su restablecimiento emocional y de salud, una vez logrado esto, la víctima puede participar en todas las diligencias ministeriales que se requieran.

C). En todos aquellos casos en que la víctima directa no se encuentre en las condiciones psicológicas, físicas y de salud, la atención por parte del personal Ministerial y de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa, se brindará en su domicilio, en el hospital o en el lugar donde se encuentre o lo requiera; en cuyo caso, el Ministerio Público le otorgará la máxima seguridad para su protección y la de sus familiares.

D). Es deber del personal Ministerial solicitar inmediatamente los servicios médicos u hospitalarios para la víctima, en caso de no requerir esos servicios se solicitará a la Dirección General de Servicios Periciales, dictaminar sobre el estado físico de la víctima, la cual deberá rendir su dictamen correspondiente.

E). Durante la entrevista con la víctima, el Agente del Ministerio Público debe transmitirle que la autoridad va a salvaguardar su integridad y la importancia de colaborar en la investigación con su declaración y demás diligencias ministeriales que se requieran.

F). Al iniciar el proceso de declaración, el Agente del Ministerio Público debe priorizar lo siguiente:

I.- El personal ministerial debe estar preparado para entrevistar y debe tener un objetivo sobre la información que desea obtener, cumpliendo cuando menos con lo siguiente:

a).- Tener conocimiento del caso.

b).- Conocimiento de la persona; quién es, cuándo y cómo la secuestraron; el desconocimiento de estos datos puede ocasionar en la víctima desconfianza y es posible que se niegue a dar información.

c).- Conocer las ventajas de hacer anotaciones durante la entrevista, para no perder los detalles importantes.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

d).- Colocar a la víctima en un estado de comodidad; si se sufrió alguna agresión sexual, la declaración debe ser tomada por persona de su mismo sexo.

e).- Cuando la víctima pertenezca a un grupo vulnerable, la actuación del agente del Ministerio Público, deberá estar apegada a lo establecido en las leyes relativas al caso específico.

II.- Para lograr la apertura y confianza de la víctima en la entrevista, el entrevistador le facilitara la siguiente información:

a).- Presentación e identificación. La víctima debe conocer quien la entrevista, el cargo, nombre y de requerirlo la identificación, pues se encuentra vulnerable.

b).- Debe explicarse del propósito de la declaración, sus consecuencias jurídicas, y la importancia de su colaboración.

c).- Estudiar, evaluar la situación y a las personas, para determinar como dirigirse a ellas, siempre con apego a sus derechos humanos.

d).- Establecer un ambiente que facilite la conversación, proporcionarle agua, alimentos, evitando en todo momento llevar a cabo otras actividades que demuestren desinterés como por ejemplo escuchar música, hablar por teléfono u otras actividades que distraigan a las personas.

e).- Eliminar las barreras físicas o psicológicas, con el fin de generar en la víctima un ambiente de confianza y seguridad.

f).- Iniciar la entrevista con preguntas que el entrevistado(a) no tenga temor de responder.

g).- Utilizar un vocabulario claro, que no confunda el entrevistado(a).

III.- Una vez iniciada la declaración el personal ministerial sólo debe interrumpir la diligencia a petición expresa de la víctima, o cuando se considere que por el tiempo es necesario el descanso, tomar alimentos o evitar que la víctima entre en crisis o refiera sentirse mal de salud.

IV.- Las declaraciones de menores de edad siempre se llevarán a cabo asistido por los padres o tutores, cumpliendo las formalidades procesales, considerando la edad, su capacidad de comprensión, de narración y recuerdo de detalles para dirigir adecuadamente su narrativa y evitar la descripción de recuerdos falsos o descripción de información previa obtenida con inducción, o información incorrecta. En esta etapa de la entrevista estará presente la o los peritos en psicología de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

V.- Durante las diligencias de identificación de personas, inmuebles, lugares, objetos, reconocimiento de voz, y cualquier otra que sea necesaria para la debida integración de la averiguación previa, el agente del Ministerio Público deberá tomar las providencias necesarias para que la víctima lleve a cabo dichas diligencias con la mayor protección física y psicológica posible.

VI.- En cuanto se tenga conocimiento de hechos relacionados con el delito de secuestro, el Agente del Ministerio Público procederá a su registro en el Sistema Integral de Apoyo al Ministerio Público (SIAMP) y la Dirección General de Sistemas de Información y Política Criminal, quien es la responsable de la terminal del Registro Nacional de Víctimas u Ofendidos del Delito (RNVD), complementará estos datos con la información recabada en la averiguación previa para obtener las variables requeridas para su captura en la base de datos antes mencionada, y a su vez, enviará informe mensual del número total de víctimas u ofendidos en materia de secuestro a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora.

ACCIONES DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO EN CASO DE LIBERACIÓN DE VÍCTIMAS DE SECUESTRO Y DETENCIÓN DE LOS RESPONSABLES.

- 1.- Liberada la víctima en operativo realizado por el personal de Procuraduría General de Justicia del Estado, se informará de inmediato a los familiares para su traslado a las oficinas del Ministerio Público y, de ser posible, que estén presentes con la víctima, a su vez, se solicitará el apoyo del experto en control de crisis de la Policía Estatal Investigadora y el apoyo del área de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa.
- 2.- El Ministerio Público solicitará los servicios médicos necesarios para la revisión de la integridad física de la víctima y, en su caso, dará prioridad a la atención médica.
- 3.- En caso de no requerir atención médica inmediata, el Agente del Ministerio solicitará a la Dirección General de Servicios Periciales que dictaminen sobre el estado físico y de salud de la víctima.
- 4.- Una vez que la víctima se encuentre tranquila se le tomará su declaración ministerial evitando en todo momento el contacto directo de las víctimas con los responsables, respetando los Derechos Constitucionales consagrados en el artículo 20, Apartado C.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

5.- El Agente del Ministerio Público deberá integrar la averiguación previa por el delito de secuestro. Integrando dentro de la misma las declaraciones de la víctima, responsables, negociador, familiares y testigos, así como la diligencia de identificación, reconocimiento de voz y demás pruebas con las que se cuente.

6.- Se dará seguimiento del caso una vez consignado al Juzgado Penal a través del Ministerio Público Adscrito, quien en todo momento apoyará y defenderá a la víctima en el proceso penal.

ACCIONES DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO EN CASO DE QUE LA VÍCTIMA SEA TRASLADADA A UN CENTRO HOSPITALARIO.

1.- En el caso de que la víctima por su condición de salud, sea trasladada inmediatamente a un centro hospitalario, el Agente del Ministerio Público le brindará la seguridad y protección necesaria y realizará las diligencias en el centro hospitalario.

2.- El Ministerio Público solicitará a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa y a la Dirección General de Servicios Periciales, la asistencia de los peritos en el centro hospitalario para los estudios o toma de muestras que se requieran.

3.- El Agente del Ministerio Público deberá considerar el estado de salud de la víctima, la necesidad de urgencia de su declaración y la oportunidad de ésta para llevarla a cabo en el centro hospitalario, a efecto de no perder evidencias en la integración de la averiguación previa, por tanto deberá consultar la pertinencia de la recepción de la declaración con los médicos tratantes.

4.- El Agente del Ministerio Público podrá solicitar a la víctima la ampliación de declaración, cuando ésta se haya recuperado físicamente, tomando en consideración los procedimientos para su declaración, referidos en el punto anterior.

ATENCIÓN URGENTE DE LAS VÍCTIMAS

Cuando las víctimas del delito de secuestro presentan necesidades apremiantes o se encuentren en situación extraordinaria que requiera de atención o intervención urgente, se dará a conocer inmediatamente a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa para que el especialista en la materia actúe conforme a su proceso de intervención. En caso de una necesidad apremiante, donde se requiera de la coordinación, intervención o gestión de otro especialista externo, los profesionales, de manera personal o con el apoyo del personal de la



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa, facilitarán la tramitación correspondiente y la comunicación para la obtención del servicio.

COORDINACIÓN INTERDISCIPLINARIA

Una vez que las víctimas del delito de secuestro han sido canalizadas por el Ministerio Público a COPAVID, se procederá a realizar las siguientes actividades:

- En la atención de primera vez, las víctimas de secuestro llegan a COPAVID y son recibidas inmediatamente por él o la trabajadora social, la psicóloga (o) o asesor jurídico del equipo interdisciplinario. Quien recibe, deberá favorecer un ambiente de armonía y empatía a efecto de generar las mejores condiciones para el ejercicio del derecho a la libertad y a la integridad personal, propiciando así, que la víctima pueda conversar tranquilamente y con confianza sobre su problema.
- Detección de necesidades. Se deberá dedicar el tiempo necesario a la entrevista procurando el mínimo de interrupciones a fin de contar con toda aquella información que resulte pertinente para la actuación de los y las profesionales y detectar si es necesario la intervención médica o psiquiátrica.
- En todos aquellos casos en los que las víctimas que fueron privadas de su libertad, manifiesten temor a salir de su domicilio o entorno familiar, los y las peritos en psicología se trasladarán a su domicilio a fin de brindarle la atención.
- Intervención en crisis o contención. La persona responsable de realizarla deberá estar capacitada para ello y recurrir a las técnicas que hayan demostrado ser más efectivas y con enfoque humanista.
- Registro del caso. Consiste en la escucha activa del relato de hechos que narre la persona, con el propósito de capturar, integrar y sistematizar la información proporcionada para el seguimiento y valoración de cada caso, con el objetivo de hacer más eficiente el servicio mediante el manejo sustentable de la información. A través del formato de ficha registro (formato uno), se recabarán los datos generales de la víctima, los agresores, el relato de los hechos, así como la solicitud o pretensión de la víctima. Se elaborará un expediente único y se utilizará el formato de entrevista inicial o ficha de registro.



SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE ORIENTACIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

Trabajo social.

Objetivo general.

Orientar y auxiliar asistencialmente a los y las víctimas de secuestro para que puedan afrontar las necesidades particulares como consecuencia del mismo, fortalecer las redes de apoyo familiar y social, acercando a los usuarios(as) a recursos institucionales y de la sociedad civil.

Actividades a desarrollar.

- Realizar entrevista inicial.
- Informar sobre los servicios que presta el Centro de Orientación, Protección y Atención a Víctimas del Delito.
- Sensibilizar e informar a la víctima y familiares sobre los servicios que ofrece el Centro y la importancia de los mismos para su restablecimiento.
- Para el caso de menores, se otorgará la atención inmediata y se proporcionará la atención a través de su tutor o a quien se determiné como su responsable legal en su caso.
- Proporcionar los servicios que requiera o solicite el usuario, mediante su canalización al interior del Centro u otras instituciones, así como valorar y acercar los apoyos asistenciales, médicos y económicos que pudiera necesitar.
- Establecer vínculos con las instituciones públicas y/o privadas para dar seguimiento y cumplimiento a las necesidades prioritarias de cada caso.
- Realizar visitas domiciliarias para rescate y seguimiento de casos.
- Canalización externa a otras instancias cuando el caso no corresponda a la naturaleza de intervención del COPAVID.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

- Verificar la continuidad en la atención brindada y elaborar nota subsecuente cuando la víctima deje de asistir al COPAVID por un período de dos meses y ya cuente con un expediente integrado.
- Llevar a cabo el seguimiento de los casos a través de llamadas telefónicas a los usuarios, citatorio o notificaciones a las personas que han sido atendidas en el Centro y aquellas canalizadas por las Agencias del Ministerio Público que no han acudido a recibir los servicios, siempre que no haya carta de renuncia de servicios para cierre de expediente.
- Elaborar oficio de solicitud de visita domiciliaria en el que se especifique el nombre, problema, domicilio y motivo de la visita; dicha información será enviada a la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito y Justicia Alternativa para su conocimiento.
- Realizar visitas domiciliarias en aquellos casos en que la víctima es canalizada al Centro por las Agencias del Ministerio Público, tratándose del delito de secuestro y en aquellos casos que los profesionales del Centro lo consideren necesario.
- Redactar reporte de diligencia sobre la visita domiciliaria en el que se especifiquen las actividades realizadas y los resultados de la misma.
- Anexar al expediente del usuario(a) un registro de suspensión del servicio en aquellos casos en donde ha pasado el período establecido por la normatividad aplicable y este ha dejado de acudir a recibir los servicios sin justificar su inasistencia, el cual se hace del conocimiento de los profesionistas y encargados del Centro y se firma para cierre de expediente.
- Realizar control de información para datos estadísticos sobre el delito de secuestro.
- Concentrar encuestas de evaluación de desempeño del personal profesional del Centro de Orientación, Protección y Atención del Delito para su revisión.
- Seguimiento de los casos turnados a otras instituciones

Atención psicológica.

Objetivo general.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

Lograr que las personas víctimas del delito de secuestro cuenten con herramientas y estrategias para participar en tratamientos interactivos, que pueden incluir actividades de entrenamiento en habilidades útiles para afrontar la crisis y lograr su restablecimiento emocional, procurando contar con un ambiente que favorezca su atención y brindando un trato cordial y empático para desarrollar respuestas efectivas ante situaciones de riesgo.

Actividades a desarrollar.

- intervención en crisis.
- Entrevista inicial (*rapport*).
- Auxiliar a la víctima para que logre asimilar el suceso traumático en el menor tiempo posible y en las condiciones más favorables.
- Evaluar el estado psicológico y emocional de la víctima a fin de determinar si se cubre con sus necesidades o es necesario que se canalice a una institución especializada.
- Contribuir a resarcir, en lo posible, las secuelas del impacto postraumático a causa de la experiencia.
- Evaluar la situación de riesgo de las usuarias(os) y tomar o sugerir las medidas adecuadas de protección.
- Entregar información rápida, oportuna y pertinente a los Ministerios Públicos encargados de la investigación, por medio del dictamen pericial psicológico.
- Planificación e intervención de tratamiento psicológico.
- Ayudar a la usuaria(o) a desarrollar sus habilidades para afrontar la situación y recuperar el control de su vida.
- Facilitar el acceso a grupos de apoyo como estrategia de seguimiento de intervención psicológica.
- Seguimiento y supervisión de casos.

Asesoría Jurídica.

Objetivo General.

Poner a disposición de las víctimas del delito de secuestro los elementos jurídicos y las estrategias de intervención profesional para la protección sustantiva y procesal de sus



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

derechos en la normativa internacional, nacional y local, así como promover y hacer efectiva la reparación de daño.

Actividades a Desarrollar:

- Bienvenida al usuario (a) y presentación de la abogada (o).
- Escuchar de manera activa a la víctima, detectar su necesidad y valorar el riesgo.
- Informar a las víctimas sobre sus derechos y los procedimientos judiciales pertinentes, de conformidad con las características del caso.
- Entrevista dirigida a obtener la información necesaria a fin de determinar la forma de proceder.
- Proponer alternativas de solución e intervención legal ante la problemática.
- Elección de la usuaria (o) sobre el procedimiento legal que considere pertinente.
- Respetar la decisión de la usuaria (o) y explicar en términos coloquiales las características, requerimientos, ventajas y desventajas del proceso, de ser este el caso.
- Dar continuidad al proceso seleccionado según sus requerimientos.
- Monitorear la evolución del caso.
- Cierre del expediente.
- Sistematización y reporte de la atención.
- Promover en la víctima que haga efectiva la reparación del daño cuando ésta proceda.
- Realizar el seguimiento del caso durante todo el proceso legal.
- Explicar detalladamente aquellas diligencias relevantes en las que la víctima deba comparecer, a efecto de minimizar las dudas o temores respecto al procedimiento penal.



ÁREA DE SERVICIOS MÉDICOS

1. El personal médico de primer contacto y previo consentimiento de la víctima u ofendido, realizará la valoración integral y emitirá el diagnóstico de las condiciones de salud que guarda al momento de su ingreso al servicio.
2. En caso de ser necesario, el personal médico, previa información de la acción a seguir, canalizará a la institución especializada que corresponda, por medio del cual se gestionarán los servicios que en lo particular requiera la víctima u ofendido.
3. Una vez gestionada la canalización, el responsable del área médica se comunicará con la víctima u ofendido, para verificar que se le hayan otorgado los servicios médicos solicitados en dicha institución.

CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN

El expediente se da por concluido dentro del Centro de Orientación, Protección y Atención a Víctimas del Delito en los siguientes supuestos:

1.- Se suspende el servicio cuando ha pasado el periodo establecido por la normatividad y el usuario dejó de acudir a recibir los servicios sin justificar su inasistencia por el período de tres meses.

2.- Se cierra el expediente cuando:

En el área de psicología concluyó el tratamiento terapéutico, de acuerdo con lo sugerido en la metodología del modelo de crisis de Caplan, de hasta doce sesiones, la cual podría extenderse de acuerdo a las recomendaciones de los peritos en psicología, el daño emocional generado por el delito y la solicitud de la víctima.

En el área legal se satisfacen las expectativas legales de la víctima(as) o bien, se termina el proceso penal.

Independientemente de la suspensión del servicio relativo al primer punto, siempre estará disponible la atención a las víctimas, valorando según la naturaleza del caso, la posibilidad de retomar el expediente o iniciar un nuevo proceso de atención.

En la Agencia del Ministerio Público se concluye al consignar la averiguación previa, pero se continúa por el Ministerio Público Adscrito hasta concluir el proceso penal.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

COORDINACIÓN DE INSTANCIAS ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN

Los casos que tengan que ser canalizados a otras instancias, como ya se ha especificado anteriormente, que por su naturaleza no puedan ser atendidos en COPAVID, se procederá de acuerdo a los convenios y/o acuerdos de colaboración existentes entre las instituciones, con la finalidad de brindar el apoyo requerido.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA

PROCURADURIA GENERAL DE JUSTICIA

Ficha de registro (Formato 1)

FECHA _____ HORA: _____ No. EXP. _____ AV. PREVIA: _____
CANALIZADO POR: _____ UNIDAD ADMVA: _____
CARACTERISTICAS DEL HECHO: FECHA: _____ HORA: _____ LUGAR: _____
INTERPUSO DENUNCIA: SI () NO () DONDE: _____
FECHA DE LA DENUNCIA: ___/___/___
PERSONA CON DISCAPACIDAD: SI () NO () CUAL: _____
SEGURIDAD SOCIAL: IMSS () ISSSTE () ISSSTESON () SEGURO POPULAR ()
OTRO: _____

DATOS DE LA AFECTADA (O):

NOMBRE: _____

FECHA DE NAC. ___/___/___ . EDAD: _____ ORIGINARIO: _____
OCUPACION: _____ TELEFONO: _____

EDO. CIVIL: S () U.L () D () C () SEP () CUANTO TIEMPO: _____

ESCOLARIDAD: PREESC () PRIM () SEC () PREP () N. TEC () PROF ()

OTRO: _____ DOBLE ROL: SI () NO ()

DIRECCION: _____

CONDICIÓN

SOCIOECONOMICA: BAJA () MEDIA () ALTA ()

PRESENTA ALGUNA ADICCION: SI () NO () CUAL: _____

QUIEN ACOMPAÑA A LA AFECTADA (O)

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACION
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

NOMBRE DE ALGUN FAMILIAR CON QUIEN SE LE PUEDA LOCALIZAR:

_____ TEL: _____

TIPO DE PROBLEMA QUE PRESENTA LA AFECTADA(O) :

DELITO SEXUAL

- () VIOLACION _____
- () TENT. VIOL.
- () ABUSOS DESHONESTOS
- () INCESTO
- () RAPTO
- () ESTUPRO

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

- () MALTRATO FISICO
LEVE _____
GRAVE _____
- () MALTRATO VERBAL
INJURIAS _____
DIFAMACION _____
- () ABANDONO
CONYUGE _____
MENOR _____
- () INC. OBLIG. FAM
- () INFIDELIDAD
- () MALTRATO PSICOLOGICO

OTRO

- () HOMICIDIO
- () SECUESTRO
- () LESIONES GRAVES.
- () CORRUPCION DE MENORES
- () FRAUDE
- () DAÑOS
- () ULTRAJES A LA MORAL
- () AMENAZAS
- () CONDUCTUAL
- () FAMILIAR
- OTRO _____

DATOS DEL OFENSOR(A):

NOMBRE: _____ EDAD: _____

DOMICILIO: _____

OCUPACION: _____ PARENTESCO: _____ ESCOLARIDAD: _____

APORTA ECONOMICAMENTE: SI () NO () \$ _____ CADA: _____

ADICCION A: ALCOHOL () MARIGUANA () COCAINA () HEROÍNA ()
CRISTAL () PASTILLAS () OTRO: _____

FRECUENCIA DE LA ADICCION: _____

DATOS GENERALES DE LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA:

NOMBRE	EDAD	DONDE VIVE	OCUPACION
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE SECUESTRO

2013
AÑO DE LA
SALUD, EDUCACIÓN
Y DEPORTE

DETALLE DEL ASUNTO:

ENTREVISTA INICIAL () TERAPIA EMERGENTE ()
DILIGENCIA A:

ORIENTACION SOBRE LOS SERVICIOS DE CAVID ()
APLICACIÓN DE ESTUDIO VICTIMOLOGICO ()
CANALIZACION EXTERNA () _____

CANALIZACION INTERNA ()

JURIDICA: () _____

PSICOLOGICA: () _____

PSIQUIATRICA: () _____