

COMISION EJECUTIVA DE ATENCION A VICTIMAS

ACUERDO por el que se da a conocer el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas 2020-2024.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- CEAV.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

ACUERDO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS 2020-2024.

MARA GÓMEZ PÉREZ, Comisionada Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con fundamento en los artículos 84, 85, 88 y 95 de la Ley General de Víctimas; 25 de su Reglamento; 2 y 21 del Estatuto Orgánico de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas; 11, 46, 47, 48 y 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; así como 17, fracción II, 22, 23 y 24 de la Ley de Planeación, y

CONSIDERANDO

Que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autonomía técnica y de gestión;

De acuerdo con lo establecido en la fracción II del artículo 17 de la Ley de Planeación, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas debe elaborar su programa institucional y, por tanto, será la encargada de coordinar la publicación, ejecución y seguimiento del mismo, en los términos que ahí se establecerán, así como en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y las demás disposiciones legales y administrativas que regulan su organización y funcionamiento;

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y de las violaciones a los derechos humanos, estableciendo que es obligación del Estado promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, debiendo proporcionar los mecanismos para prevenir, investigar, sancionar y llevar a cabo la reparación del daño;

Que mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019, se aprobó el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el cual contiene los objetivos, estrategias, indicadores y metas que regirán la actuación del Gobierno Federal durante la presente administración;

Que la Ley General de Víctimas tiene por objeto, entre otros, reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral y debida diligencia;

Que conforme a la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, para su desarrollo y operación las entidades paraestatales deberán sujetarse a la Ley de Planeación, al Plan Nacional de Desarrollo, y deberán formular sus programas institucionales a corto, mediano y largo plazos, y

Que a efecto de dar a conocer sus objetivos y metas institucionales, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas presenta el siguiente:

Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas 2020-2024

- 1.- Índice
- 2.- Fundamento normativo para la elaboración del programa
- 3.- Siglas y acrónimos
- 4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa
- 5.- Análisis del estado actual
- 6.- Objetivos prioritarios
7. Estrategias prioritarias y Acciones puntuales
- 8.- Metas para el bienestar y Parámetros
- 9.- Epílogo: Visión de largo plazo

2.- Fundamento normativo de elaboración del programa

De acuerdo con lo establecido en los artículos 84 de la Ley General de Víctimas; 25 de su Reglamento; 11, 46 47, 48 y 49 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 22, 23 y 24 de la Ley de Planeación, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es un organismo descentralizado, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía técnica y de gestión el cual queda comprendido en el supuesto previsto en el artículo 5 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. En ese sentido, de acuerdo con lo establecido en la fracción II del artículo 17 de la Ley de Planeación, la CEAV debe elaborar su programa institucional y, por tanto, será la encargada de coordinar la publicación, ejecución y seguimiento del mismo en los términos ahí establecidos, así como en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y las demás disposiciones legales y administrativas que regulan su organización y funcionamiento.

Es así como atendiendo lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, respecto al mandato de garantizar los derechos de las víctimas, como parte esencial de la estrategia de seguridad y para emprender la construcción de la paz, el Programa Institucional de la CEAV para el período 2020-2024 plantea los compromisos necesarios para instrumentar el adecuado funcionamiento del aparato institucional en esta materia. Ello considerando que el Estado Mexicano ha suscrito diversos instrumentos que forman parte de los sistemas internacional e interamericano de derechos humanos, en los cuales se refieren compromisos para los Estados Parte para la definición e implementación de medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral de daños derivados de la comisión de delitos y de violaciones a derechos humanos.

En concordancia, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos en sus Artículos 1º y 20 apartado "C". El Artículo 1º establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en ésta y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse. Asimismo, instituye la obligación del Estado de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, y progresividad; en consecuencia, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Por su parte, el Artículo 20, apartado "C" señala los derechos de las víctimas del delito a recibir asesoría jurídica, a coadyuvar con el Ministerio Público, a recibir atención médica y psicológica de urgencia, a la reparación del daño, al resguardo de su identidad y otros datos personales, a solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y finalmente a impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos.

En atención a los compromisos internacionales referidos en la materia, el 9 de enero de 2013 se publicó la Ley General de Víctimas que representa una respuesta concreta a la demanda, hoy universal, de visibilidad, dignificación y reconocimiento de derechos de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos, de acuerdo con el artículo 2, esta Ley tiene como objeto:

- I. Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es Parte y demás instrumentos de derechos humanos;
- II. Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar y lograr la reparación integral;
- III. Garantizar un efectivo ejercicio del derecho de las víctimas a la justicia en estricto cumplimiento de las reglas del debido proceso;
- IV. Establecer los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas;
- V. Establecer las sanciones respecto al incumplimiento por acción o por omisión de cualquiera de sus disposiciones.

En concordancia con los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, la CPEUM reconoce en su artículo 1, último párrafo que en México está prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Por su parte la LGV prevé en el décimo párrafo del artículo 5 el reconocimiento de la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Por lo cual, se desprende que las autoridades obligadas a aplicar la LGV deben ofrecer, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantías especiales y medidas de protección a los grupos expuestos a un mayor riesgo de violación de sus derechos, como niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas mayores, personas en situación de discapacidad, migrantes, personas y pueblos indígenas, personas defensoras de derechos humanos, periodistas y personas en situación de desplazamiento interno. En todo momento se reconocerá el interés superior del menor. Con ello se atiende el principio rector establecido en el PND 2019-2024 de no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera.

Dada la perspectiva de integralidad en la atención a víctimas que mandata la LGV, el marco normativo del presente Programa Institucional abarca de manera enunciativa mas no limitativa las leyes, reglamentos, lineamientos, acuerdos, entre otros ordenamientos vigentes, que fundamentan las competencias y atribuciones de las instituciones del Estado Mexicano obligadas a cumplir y hacer cumplir el mandato supremo de respetar, proteger, garantizar y promover los derechos humanos de todas las personas, particularmente, de aquellas personas que han vivido algún delito o violación a sus derechos humanos.

3.- Siglas y acrónimos

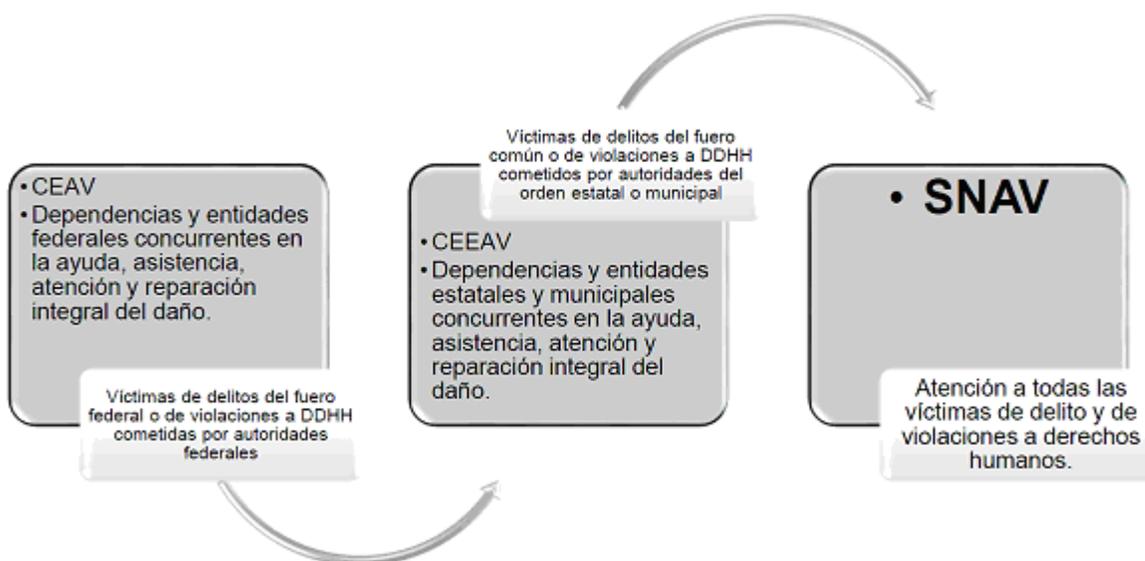
AGN:	Archivo General de la Nación
AJF:	Asesoría Jurídica Federal
AP:	Averiguaciones Previas
CAI:	Centros de Atención Integral de la CEAV
CI:	Carpetas de Investigación
CEAV:	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CEEAV:	Comisiones Ejecutivas Estatales de Atención a Víctimas u homólogas
CIE:	Comité Interdisciplinario Evaluador
CNDH:	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
CNBPD:	Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas
CPEUM:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DDHH:	Derechos Humanos
DGAJF:	Dirección General de la Asesoría Jurídica Federal
ECCO:	Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
ENVIPE:	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública
FAARI:	Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
FGR:	Fiscalía General de la República
FUD:	Formato Único de Declaración
LGV:	Ley General de Víctimas
LGBTTI:	Lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti e intersexual
MNAIV:	Modelo Nacional de Atención Integral a Víctimas
MAIS:	Modelo de Atención Integral en Salud
OPDH:	Organismos de Protección de Derechos Humanos
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
OSC:	Organización de la Sociedad Civil
PAIV:	Programa de Atención Integral a Víctimas
PICEAV:	Programa Institucional 2020-2024 de la CEAV
PND:	Plan Nacional de Desarrollo
REFEVI:	Registro Federal de Víctimas
RENAVI:	Registro Nacional de Víctimas
SESNSP:	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
SNAV:	Sistema Nacional de Atención a Víctimas

4.- Origen de los recursos para la instrumentación del Programa

La totalidad de las acciones que se consideran en este Programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus Objetivos prioritarios, Estrategias prioritarias y Acciones puntuales, así como las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones y el seguimiento y reporte de las mismas, se realizarán con cargo al presupuesto autorizado de los ejecutores de gasto participantes en el Programa, mientras éste tenga vigencia.

5.- Análisis del estado actual

De acuerdo con lo previsto en los artículos 79 y 84 de la LGV y 25 de su Reglamento, la CEAV es una instancia con dos propósitos centrales, por un lado instrumentar el conjunto de medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a las víctimas de delitos del fuero federal y de violaciones a derechos humanos cometidos por autoridades federales mediante la coordinación operativa de la Asesoría Jurídica Federal, el Registro Federal de Víctimas, el Comité Interdisciplinario Evaluador y el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral y por otro lado, tiene la encomienda de fungir como el órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas y por tanto, de impulsar las medidas necesarias para su debida articulación y coordinación a efecto de poder abarcar el espectro nacional de atención a víctimas.



A pesar de que la LGV ha tenido dos reformas importantes desde su aprobación y publicación, en su estructura y disposiciones se identifican diversos aspectos que pueden representar problemas de operación en los procesos que plantea. En buena medida las falencias que se han visto en la operación del SNAV o en la implementación del conjunto de medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño pueden ser atribuibles a tales deficiencias en su contenido y estructura.

Por otro lado, actualmente se encuentra en proceso de actualización el Reglamento de la Ley, el cual no había sido atendido en los términos y plazos previstos en la última reforma a la Ley, y con lo cual se vieron aplazadas definiciones de aspectos operativos que resultan cruciales para la mejora de la operación del SNAV y de la CEAV, a fin de sustanciar su funcionamiento en el marco de una política nacional que garantice a las víctimas sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño.

En un análisis crítico sobre los aciertos y desaciertos operativos alcanzados desde la publicación de la LGV, se tiene que, hasta ahora, no ha sido posible lograr que las instituciones que conforman el SNAV se comprometan en la práctica con la implementación de la totalidad de los objetivos de esta, descargando equivocadamente la mayor parte de la responsabilidad de su implementación en la CEAV. Es probable que esto se deba a que los trabajos de vinculación interinstitucional no han sido suficientes, pero también, a que, a pesar de estar establecido en la LGV, los gobiernos estatales no han atendido decididamente las responsabilidades que en esta materia les competen. Más de la mitad de las entidades federativas no han armonizado su ley de atención a víctimas con la LGV. En muchos casos se carece del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación del daño previsto en la ley y esto genera severas limitaciones institucionales para hacer frente a las necesidades de las víctimas en todo el territorio nacional, con lo que además se recarga en la CEAV la demanda operativa de atención.

En el orden federal, además del empuje de carácter político que requiere la instrumentación de la política nacional de atención a víctimas, habría que decir que de igual manera instancias como las de salud y educación continúan sin tener una partida presupuestal especial para esta causa, así como programas especializados y diferenciados para la atención a víctimas, lo que dificulta la puesta en marcha de acciones concretas, estandarizadas y enfocadas a la atención integral a víctimas.

Contexto de delitos y violaciones a derechos humanos

El relevo en la administración pública federal para el periodo 2018-2024 encuentra una situación generalizada de debilidades institucionales para que las víctimas de delitos del fuero federal y de violaciones a derechos humanos accedan y ejerzan efectivamente los derechos que les asisten a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño. Lo cual se inscribe en un contexto en el que los efectos derivados de las estrategias de seguridad pública hasta hace poco vigentes todavía no se han atendido ni resuelto por el conjunto de instituciones del Estado Mexicano.

De acuerdo con el *Índice Global de Impunidad México 2018* nuestro país ocupa el cuarto lugar mundial de los países con más impunidad. Lo cual evidencia las falencias del sistema de justicia y la poca confianza ciudadana que existe hacia las instituciones. El mismo estudio reportó que la cifra negra de delitos alcanzó el 93.7% (cifra originalmente tomada de la ENVIPE) haciendo especial énfasis en que en México el homicidio es un delito poco denunciado. El INEGI estimó que, en el país, hasta 2016 habían 24.2 millones de víctimas en edad adulta, lo cual equivale a una tasa de 28,788 víctimas por cada cien mil habitantes. Existen Estados como Guerrero en los que se calcula que únicamente el 0.99% de los delitos consumados terminan en sentencia condenatoria.

En cuanto al delito de Trata de Personas, de acuerdo con cifras del SESNSP, en el periodo comprendido entre enero de 2015 y diciembre de 2019, se registraron 3,719 probables víctimas en las AP o CI iniciadas por el delito de trata de personas correspondientes al fuero común, de las cuales, 2,413 corresponden a mujeres, 783 a hombres, y de 523 no se cuenta con información. Respecto al fuero federal, la última información publicada por la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas, señaló que, en 2017, se iniciaron 127 AP o CI del fuero federal y se registraron 141 probables víctimas.

En cuanto a la violencia sexual, de acuerdo a la Nota Orientativa sobre reparaciones por la violencia sexual relacionada con los conflictos del Secretario General de la ONU (2014), este tipo de violencia adopta múltiples formas como la violación, el embarazo forzado, la esterilización forzada, el aborto forzado, la prostitución forzada, la explotación sexual, la trata de seres humanos, la esclavitud sexual, la circuncisión forzada, la castración, la desnudez forzada o cualquier otra forma de violencia sexual de gravedad comparable, pero en la que además se incluye a personas que, de forma individual o colectiva han sufrido este tipo de violencia, como familiares, hijos, hijas o parejas, niños o niñas nacidos de un embarazo consecuencia de una violación, personas que dependen de las víctimas de violencia sexual, terceras personas como consecuencia del daño infligido por la agresión, y quienes han sufrido daños al intervenir ayudando a víctimas en peligro o previniendo la victimización.

De acuerdo con el SESNSP, en México, en el periodo comprendido entre el enero de 2015 y diciembre de 2019, se iniciaron 197,976 AP o CI por delitos contra la libertad y la seguridad sexual del fuero común:

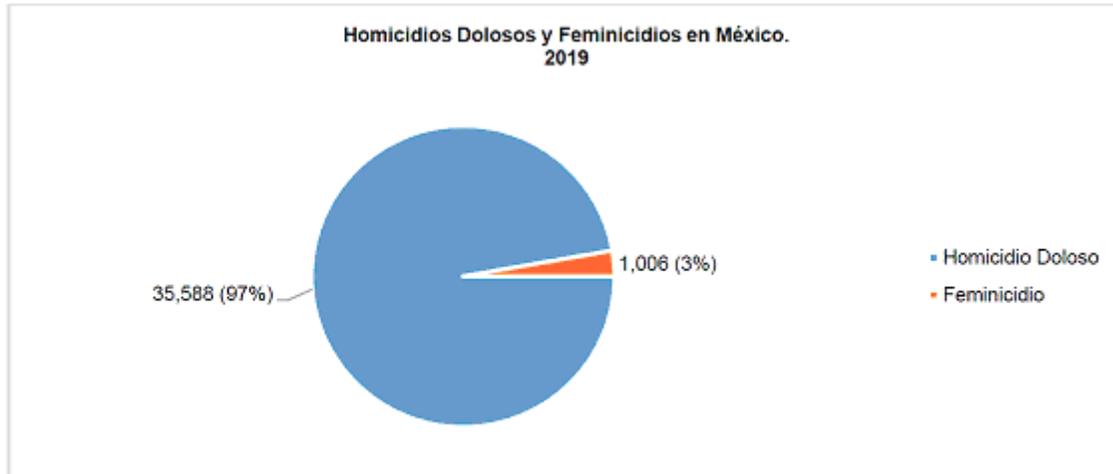


Fuente: Elaboración propia con información del SESNSP.

Cabe señalar que información de la CEAV para 2016, mostraba que ocho de cada diez víctimas de delitos sexuales son mujeres, cuatro de cada diez tienen menos de 15 años y la ocupación más frecuente entre quienes figuran como víctimas son estudiantes quienes representan el 25.6 por ciento (CEAV, 2016).

Por otro lado, el homicidio, es uno de los delitos más graves puesto que no existe una reparación del daño para la víctima que pierde la vida, además, las consecuencias trascienden a la víctima directa dado que hay personas que se ven afectadas indirectamente por la pérdida de un ser querido o cercano (México Evalúa, 2012).

De acuerdo con información del SESNSP, 2019 fue oficialmente el año con el mayor registro de personas asesinadas con un saldo de 34,582 homicidios dolosos y 1,006 feminicidios, dicho valor representó un aumento de 2.6 por ciento respecto a 2017, y significó una tasa de 27 por cada 100,000 habitantes. *Human Rights Watch* (2019), ha señalado que la gran mayoría nunca son juzgados, además, de que las autoridades gubernamentales solamente registran la cantidad de homicidios y no las circunstancias en las cuales se produjeron.

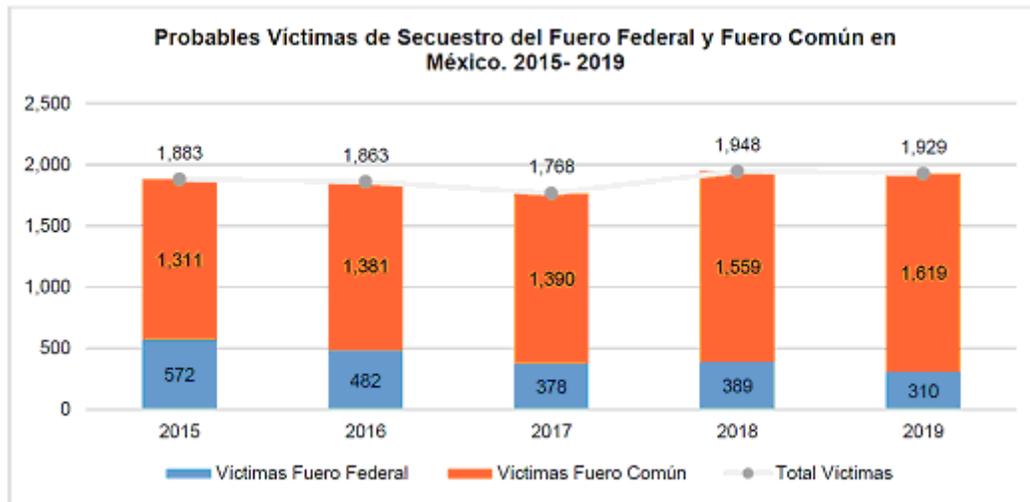


Fuente: Elaboración propia con información del SESNSP.

Cabe señalar que, de acuerdo al *Institute for Economics & Peace* (2018), si bien es evidente que el crimen organizado es la causa de la mayoría de los actos de violencia letal en México, no se puede saber con precisión cuantos actos con violencia se derivan del crimen organizado y qué otras dinámicas están produciendo violencia en el país, además, ni las estadísticas policiales ni las judiciales producen suficientes detalles para un análisis específico y eficaz de las políticas públicas. Lo anterior, como resultado de la limitada capacidad y de recursos institucionales, la corrupción que posibilita la distorsión de información, puesto que, como lo señala dicho Instituto, “Los funcionarios públicos también tienen un incentivo político para reducir el número de investigaciones de homicidios que informan sus oficinas, ya sea porque buscan recursos, nombramientos políticos o cargos de elección popular.”, la dinámica del crimen organizado, la complejidad de obtener información derivada de múltiples homicidios y fosas clandestinas, toda vez que “Cuando los datos sobre homicidio se registran como el número de investigaciones, el descubrimiento de una fosa clandestina puede registrarse como un solo homicidio, a pesar de llegar a tener hasta 250 víctimas”, y a una ausencia de información precisa sobre tiempos, ubicación o número de víctimas que se puedan referenciar con datos de personas desaparecidas o fosas clandestinas.

En cuanto al secuestro, visto como una práctica delictiva extremadamente violenta que consiste en la sustracción, aprehensión o retención de una persona con el objetivo de conseguir un beneficio económico, político o de cualquier otra índole, se sabe que este grave delito genera efectos en las víctimas que pueden ir desde los económicos al reducir el poder adquisitivo de los mismos y sus familias al impactar en los activos de los que disponen, hasta los psicosociales, cuya índole puede atribuirse a la variedad de abusos físicos y psicológicos que padecen, el tipo de atentado de derechos humanos y la estrategia de ejercicio de violencias que implementan los secuestradores durante el cautiverio para conseguir su objetivo (Observatorio Nacional Ciudadano, 2014).

El listado de perjuicios físicos y mentales es basto en las víctimas de este delito, sin embargo, sus efectos se extrapolan hasta sus familiares, quienes “enfrentan una serie de conflictos y miedos que ponen en riesgo o entredicho la propia estructura de la familia” (Observatorio Nacional Ciudadano, 2014). De acuerdo con el SESNSP, en México, en el periodo comprendido entre el enero de 2015 y diciembre de 2019 se iniciaron 7,901 AP o CI por el delito de secuestro correspondientes al fuero común y fuero federal, y en las cuales se registraron 9,391 probables víctimas, 2,131 del fuero federal, y 7,260 correspondientes al fuero común.



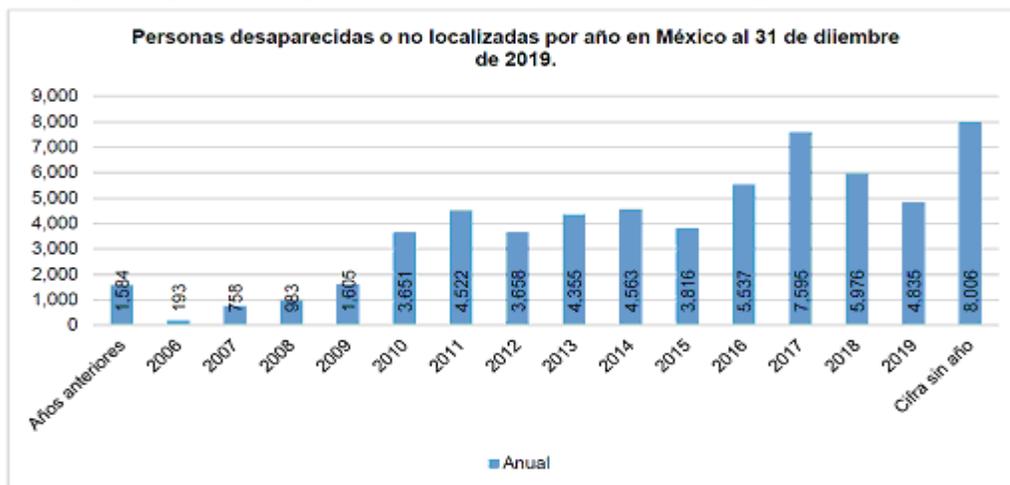
Fuente: Elaboración propia con información del SESNSP con corte a enero de 2020.

En este marco, el Observatorio Nacional Ciudadano (2014), señala que la reparación del daño para estas víctimas debe ser entendida como la obligación del Estado y del personal del servicio público de tomar todas las medidas necesarias para garantizar a la víctima la restitución de sus derechos, indemnización y rehabilitación por los daños sufridos, además de contemplar la garantía de no repetición del delito, el derecho a la verdad, la justicia y la reparación integral.

En cuanto a la desaparición de personas, la CNDH (2018), ha señalado que esta, incluida con la desaparición forzada, constituye una violación pluriofensiva de derechos humanos, provoca daños irreparables a las víctimas, sufrimiento en sus familiares al ignorar el destino final que aquéllas correrán, generándoles temor e incertidumbre, además de un deterioro económico y de salud física y mental. Esta, se enmarca en un problema estructural derivado de la conjunción de corrupción, impunidad, violencia, inseguridad y colusión de diversas personas servidoras públicas con la delincuencia organizada, que se agudiza con las condiciones de desigualdad y pobreza extrema que impiden un desarrollo social en el país.

Respecto a la cifra de personas desaparecidas, se ha tenido una ausencia de cifras oficiales actualizadas y consistentes, en el informe de labores de los primeros 100 días de la CNBPD, se expresó que, en la última base de datos publicada por el SESNSP en abril de 2018, se contaba con un registro de 1,170 personas desaparecidas o sin localizar relacionadas con AP, CI o actas circunstanciadas del fuero federal, y 36,265 correspondientes al fuero común.

Por otro lado, en el informe sobre Fosas Clandestinas y Registro Nacional de Personas Desaparecidas o No Localizadas emitido el 6 de enero de 2020, la CNBPD, detalló que desde los años 60 al 31 de diciembre de 2019, se cuenta con registro de 61,637 personas desaparecidas, o no localizadas, de los cuales 97.43 por ciento corresponde al periodo comprendido entre 2006 y 2019, con 60,053 registros.



Fuente: Elaboración propia con información del Informe sobre Fosas Clandestinas y Registro Nacional de Personas Desaparecidas o No Localizadas emitido del 6 de enero de 2020

Por otro lado, en el Diagnóstico en Materia de Tortura y otros Tratos Crueles (2019) de la CNDH, se señaló entre sus conclusiones que:

- En México existen condiciones institucionales y estructurales de larga raigambre histórica que han potencializado la tortura.
- Desde el gobierno de Felipe Calderón hasta ahora (2019), han aumentado los casos de tortura,
- A pesar de la reforma a la Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, las fuerzas policiales y militares actúan con base en su propio marco paralegal, y se sabe que la policía y las fuerzas armadas torturan.
- En México hay una suerte de “adicción a la detención”, predomina una concepción de justicia punitiva.
- El universo de las víctimas de la tortura es amplio y diverso.
- Las reformas penales de los últimos años pueden haber producido alguna disminución de la tortura, pero es una práctica que no ha sido erradicada en los centros de detención.
- Pocos jueces dan cauce a casos de tortura.
- No hay sanciones ejemplares para quienes cometen actos de tortura.

El Comité Contra la Tortura de las Naciones Unidas (2019), señaló serias deficiencias en la aplicación de los dictámenes médico-psicológico utilizados para la evaluación física y psicológica de las presuntas víctimas, retrasos importantes y falta de exhaustividad en los mismos, negación del valor probatorio a las evaluaciones realizadas por peritos médicos independientes y un archivo inmediato de las investigaciones cuando los dictámenes médico-psicológicos arrojan resultados “negativos”.

Las últimas cifras provistas por el Estado Mexicano a dicho Comité indicaron que en 2018 hubo 466 quejas por presuntos actos de tortura cometidos por miembros de la Policía Federal y 40 por malos tratos. Asimismo, en el mismo periodo se registraron 32 quejas por presuntos actos de tortura cometidos por funcionarios de la Fiscalía General de la Republica, 1,216 quejas registradas contra funcionarios del Instituto Nacional de Migración, y respecto de la Secretaría de Defensa Nacional, entre 2013 y 2018 dicha institución fue objeto de 22 recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), 11 de ellas por tortura y malos tratos

De acuerdo con la misma fuente, hacia enero de 2019, la FGR contaba con 4,296 averiguaciones previas y 645 carpetas de investigación en trámite por el delito de tortura, asimismo, entre 2013 y 2018 los tribunales federales dictaron 45 sentencias condenatorias por actos de tortura. Respecto al fuero común, el Censo Nacional de Procuración de Justicia de 2017, indica que hacia 2016 se registraron un total de 3,214 denuncias de tortura y malos tratos.

En este contexto, el Comité Contra la Tortura de las Naciones Unidas (2019) señaló la necesidad de que en los casos de tortura y malos tratos:

- los presuntos autores sean suspendidos de sus funciones de forma inmediata y durante toda la investigación, y que el Estado mexicano vele por que se facilite el acceso de las víctimas a la justicia mediante el acompañamiento legal pertinente,
- otorgar plena reparación a las víctimas de tortura que incluya el derecho a una indemnización justa y adecuada exigible ante los tribunales, así como los medios para una rehabilitación lo más completa posible;
- asegurar el seguimiento continuo y la evaluación de la eficacia de los programas de rehabilitación y recabar datos sobre el número de víctimas y sus necesidades específicas de rehabilitación;
- crear comisiones de atención a víctimas en aquellas entidades federativas que aún no cuentan con una;
- garantizar que la CEAJ y las comisiones de las entidades federativas cuenten con personal especializado debidamente formado y los recursos materiales necesarios para su correcto funcionamiento y considerar la ampliación de sus prestaciones y servicios actuales;
- colaborar con organizaciones de la sociedad civil en diseño y prestación de servicios de rehabilitación;
- garantizar que las víctimas tengan una opción libre de servicios entre proveedores de servicios estatales y no estatales; y
- garantizar la asistencia a las víctimas de tortura mediante la aplicación de medidas de ayuda inmediata e inscripción en el Registro Nacional de Víctimas.

Respecto a cifras de detenciones arbitrarias en México, de acuerdo a Amnistía Internacional (2017), no existe un registro de detenciones unificado, accesible y coherente con el derecho y las normas internacionales de derechos humanos, en el que se registre en tiempo real cualquier detención efectuada por agentes encargados de hacer cumplir la ley, por otro lado, la CNDH registró 618 expedientes de queja por detenciones arbitrarias en el periodo comprendido entre enero de 2017 y agosto de 2018.

En suma, ante este contexto general el presente Programa considera como uno de sus objetivos prioritarios el asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos. Con ello se busca afinar los dispositivos institucionales previstos en la LGV y que como se ha referido han sido apenas puestos en marcha con grandes desafíos y áreas de oportunidad a nivel práctico y estratégico.

Deficiencias institucionales

Se puede apreciar que hay una enorme necesidad de que la intervención pública sea proporcional y articulada para afrontar las circunstancias que en materia de victimización se tienen en el país. Cabe mencionar que, en múltiples espacios de consulta, diferentes colectivos de víctimas, así como Organizaciones de la Sociedad Civil han mencionado que la duplicidad de funciones que existe en las instancias federales y locales ocasiona confusión y obstaculiza el acceso a los derechos de las víctimas; además, que la falta de homogeneidad de los programas de política pública y la legislación dificulta que se proporcione la misma calidad de atención para las víctimas.

Durante los últimos años, tanto la CEAV a nivel federal como las CEEAV, han atestiguado el pronunciado incremento en las demandas de ayuda inmediata, asistencia y reparación integral de las víctimas en México. Particularmente, las víctimas de desaparición, homicidio y secuestro encabezan los registros estatales y el federal. La experiencia, hasta este momento ha demostrado que los modelos y mecanismos jurídicos inicialmente diseñados para proveer atención y reparación resultan insuficientes para hacer frente a la realidad. A este reconocimiento debe sumarse el que la mayor parte del universo de víctimas todavía no se acerca a solicitar apoyo a estas instituciones, por lo que resulta indispensable considerar que la crisis institucional puede agudizarse considerablemente en un corto plazo.

Es así como este Programa se plantea como otro de sus objetivos el garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas. Considerando que la actuación aislada de las instituciones sólo puede derivar en el planteamiento de acciones atomizadas, con un impacto disperso y sin la imperiosa perspectiva integral que las víctimas requieren.

Por otro lado, en diversos espacios de participación y consulta se ha señalado la necesidad de reforzar la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil y colectivos de víctimas en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de derechos humanos y atención a víctimas. Lo anterior se destaca al considerar que su labor no es reconocida por las autoridades y, en muchas ocasiones se obstaculiza el trabajo de acompañamiento y participación de las víctimas en la etapa de investigación ministerial. Ello debido a la poca capacidad de respuesta de las instituciones de atención a víctimas ante las necesidades de atención primaria; esto se interpreta como ausencia de capital humano y de recursos que solventen la gran demanda de atención a víctimas de manera inmediata.

Es así como surge como un aspecto relevante que las instituciones que conforman el SNAV cuenten con mecanismos confiables de ingreso y capacitación para las y los servidores públicos encargados de la atención a víctimas, a fin de mejorar la calidad del servicio que prestan. En ese sentido, no sobra mencionar que la CEAV, siendo la institución que opera al SNAV, debería de contar con un servicio profesional de carrera que permita a su personal especializarse y capacitarse de manera continua.

Aunado a lo anterior, la impresión general es que la ausencia de un enfoque de acceso pleno, adecuado y efectivo a la justicia de las víctimas se debe al desconocimiento de sus problemas, necesidades y, particularmente, del origen de las diversas situaciones por las que atraviesan. Por lo anterior, el reto para las instituciones que integran el SNAV es lograr una coordinación interinstitucional capaz de otorgar una atención integral y, por ende, formalizar los convenios de colaboración que se requieran con las dependencias tanto federales como estatales y de la Ciudad de México con facultades en la materia, así como consolidar una relación efectiva con las OSC.

Es así como uno de los principales retos de la presente administración federal en materia de atención a víctimas lo encuentra en impulsar el fortalecimiento institucional de las instancias diseñadas para ello, empezando por la CEAV que desde su instalación en 2014 ha tenido un desempeño precario y con resultados limitados respecto a la dimensión de la cantidad de víctimas, aún desconocido, y las demandas y necesidades que han derivado las violaciones a sus derechos humanos y los delitos cometidos en su contra. Por ello se encuentra indispensable apuntalar el desarrollo organizacional de la CEAV para que pueda cumplir con su propósito institucional de ser la instancia responsable de atender a las víctimas en el ámbito federal y de coordinar la operación del SNAV para la atención de las víctimas en el ámbito local.

En concordancia con estos planteamientos, se ha integrado a este Programa como objetivo prioritario asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la Comisión.

Es importante considerar que la CEAV, tiene como eje rector realizar acciones de coordinación y enlace con las instituciones del ámbito federal y/o local que brinden asistencia y atención integral a las víctimas del delito y/o de violaciones a derechos humanos y en aquellos casos que, por su impacto y trascendencia, aun cuando pertenezcan al fuero local, la CEAV deba de conocer, con el objetivo de establecer los compromisos a partir de la participación de las instituciones que integran el SNAV.

Además, dicha atención, debe de proporcionarse de forma integral y multidisciplinaria, evitando en todo momento la revictimización, realizando un acompañamiento psicosocial constante y consistente, a fin de generar estrategias en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos.

En este contexto, la CEAV establece e impulsa en el marco de los objetivos y estrategias prioritarias del presente Programa Institucional, el nuevo Modelo Nacional de Atención Integral a Víctimas, cuyos objetivos generales son:

- Elaboración e implementación de un MNAIV, que permita a estas generar la autonomía que requieren para la recuperación de su Proyecto de Vida, colocando el énfasis en tres elementos fundamentales: atención médica, en salud mental y social.
- Creación, socialización y aplicación de estándares homologados de reparación para todo el país, aplicables a nivel federal y local, sin soslayar la diferenciación de los efectos victimizantes.
- Generar, promover e Impulsar reparaciones colectivas, encaminadas a la construcción de la memoria, la verdad y recuperación del tejido social.

Finalmente, el planteamiento de los objetivos prioritarios contenidos en el presente programa se enmarca en los principios rectores del nuevo modelo de desarrollo contenido en el PND 2019-2024, a saber:

- *Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie.* En tanto que, con la eventual instrumentación de medidas y garantías efectivas de no repetición de los hechos victimizantes, como parte integral de la reparación del daño, se impulsaría en términos preventivos el irrestricto respeto a los derechos humanos de las víctimas y de la sociedad en general.
- *No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera.* La LGV mandata en su artículo 5 la adopción de medidas diferenciales y especializadas para la atención a víctimas considerando las condiciones que podrían profundizar o agravar los hechos victimizantes, por ello se encuentra indispensable fortalecer la profesionalización y especialización del personal adscrito a las unidades de atención a víctimas, a fin de priorizar y atender a las personas de pueblos indígenas y afrodescendientes; personas con discapacidad; personas mayores; niñas, niños y adolescentes; migrantes; Comunidad LGBTTTI, entre otros grupos sociales que por sus características y contextos requieren medidas particulares.
- *No puede haber paz sin justicia.* Dado el estado incipiente que guarda la política nacional de atención a víctimas, el nuevo modelo de bienestar se plantea impulsar los procesos regionales de pacificación y esclarecimiento de hechos victimizantes, justicia, reparación, garantía de no repetición y reconciliación nacional, lo cual requiere un entramado institucional sólido y eficiente para atender a las víctimas conforme a los estándares internacionales y al marco normativo vigente.

6.- Objetivos prioritarios

La CEAV enfrenta grandes retos en el corto, mediano y largo plazos. De acuerdo con el artículo 88 de la LGV, la CEAV es responsable del diseño, instrumentación e impulso de los cursos de acción establecidos en la LGV. Esta Comisión debe articular una serie de medidas que hagan plausible la consecución de sus tareas en el ámbito federal y en el nacional. La definición de los objetivos del presente Programa busca establecer pautas programáticas orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua como procesos clave para garantizar a las víctimas el acceso a los derechos a la verdad, la justicia, la reparación del daño y las medidas de no repetición.

Objetivos prioritarios del Programa Institucional 2020-2024 de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
1.- Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.
2.- Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.
3.- Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.

6.1.- Relevancia del Objetivo prioritario 1: Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.

Las estrategias de seguridad de sexenios pasados, basadas fundamentalmente en la confrontación armada de los cuerpos de seguridad pública, el ejército y la marina contra los grupos de la delincuencia organizada, derivaron en una gran cantidad de víctimas que directa e indirectamente se vieron afectadas por estas acciones y por los delitos cometidos por tales grupos criminales en un contexto de violencia generalizada. En ese marco también se generó una gran cantidad de víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales y locales quienes, por acción u omisión, y en muchos casos colusión, trastocaron los derechos de la ciudadanía en amplios segmentos del territorio nacional.

Es así como la LGV desprende la creación de dos figuras centrales para abordar esta materia: el SNAV y la CEAV. La CEAV además de ser el órgano operativo del SNAV tiene entre otras funciones la de ser la instancia responsable de atender a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos cometidos por autoridades federales. Desde su creación en 2014 la CEAV ha realizado diversas acciones orientadas a la prestación de medidas de ayuda inmediata, asistencia y atención que lucen insuficientes y limitadas ante la cantidad, multiplicidad y complejidad de los contextos en que sucedieron los hechos victimizantes.

Uno de los principales problemas que se tienen en materia de atención a víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos se encuentra en el estado fundacional de la CEAV que no ha terminado de trascender. Si bien, la LGV plantea que las víctimas tienen derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva, la CEAV durante sus primeros años ha monetizado la atención de las víctimas, asignando de manera discrecional e indiscriminada recursos económicos como principal medida de reparación del daño. Lo anterior, a pesar de la diversidad de medidas establecidas en la ley, además, la definición de criterios y estándares para la aplicación de los recursos del FAARI, se encuentra en una etapa incipiente y poco desarrollada, lo cual ha resultado en el otorgamiento de medidas poco transparentes y discrecionales.

En este sentido, se presenta en la CEAV una carencia significativa de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para hacer accesible a las víctimas y a la ciudadanía en general no sólo el ejercicio de los recursos públicos relacionados con la asignación de medidas, sino además los criterios institucionales que sustentan la toma de decisiones respecto a su otorgamiento, montos, períodos, entre otros aspectos.

Por ello se requiere consolidar los dispositivos institucionales existentes para la prestación eficiente, puntual y diligente de las medidas de atención inmediata y de primer contacto, la generación de información veraz y oportuna en el REFEVI, la asesoría y representación jurídica de las víctimas diferencial y especializada y el acceso integral a las medidas de reparación del daño. De acuerdo con lo establecido en el

MNAIV, el otorgamiento del conjunto de medidas previstas en la LGV contribuye determinadamente a que las víctimas ejerzan los derechos que les garantiza el marco normativo vigente. El presente objetivo busca abordar las áreas de mejora continua en los tramos de atención caracterizados en el MNAIV, a saber:

Ayuda inmediata. *Se proporcionará ayuda provisional, oportuna y rápida de acuerdo con las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar las necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras.*

La ayuda inmediata se otorgará a partir del momento en que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de sus derechos, siempre con un enfoque transversal de género y diferencial, y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata.

La Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto determinará qué tipo de ayuda o asistencia requiere y las acciones de protección inmediata necesarias para garantizar el respeto a sus derechos humanos.

Asistencia. *Es el conjunto de programas, medidas y recursos orientados a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social.*

(...)

Medidas de reparación integral. *Conjunto de medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y de garantías de no repetición encaminadas a la reparación integral de la víctima.*

Medidas de atención. *Son las acciones encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral.*

Actualmente no se cuenta con información cuantitativa que dé cuenta de la cantidad existente de víctimas de delitos del fuero federal y de violaciones a derechos humanos en todo el país. En buena medida esto es atribuible a la falta de operación de todo el SNAV, sin embargo, en diversos espacios de consulta, las víctimas, los colectivos de víctimas y las organizaciones de la sociedad civil han señalado que la CEAV precisa de consolidarse internamente como una condición previa para poder institucionalizar su labor en los términos establecidos en la LGV. Además, diversos testimonios de las víctimas, colectivos de víctimas y la realización de un ejercicio crítico de introspección institucional permiten identificar como oportunidades las siguientes:

- No se identifican criterios estandarizados para que el personal que atiende a víctimas elabore un plan de atención integral con base en las necesidades individuales o colectivas, según sea el caso.
- Se hace visible la necesidad de un plan institucional de formación continua dirigido a la profesionalización y especialización. No se identifican procesos de selección de personal, que permita la contratación de perfiles adecuados para el cumplimiento de objetivos. Se requiere la implementación del servicio profesional de carrera.
- Esquemas de atención a víctimas no especializados. Se identifica que la falta de personal para atender la demanda de servicios ha provocado que prevalezca una visión genérica en la atención, dificultando la aplicación de los enfoques diferencial, especializado y psicosocial.
- Es necesario poner a las víctimas en el centro de la atención, escuchar sus demandas y hacerlas partícipes de su proceso de reparación integral.
- No se identificó un procedimiento estandarizado en materia de reparación en el cual participen personas expertas en la materia e instituciones involucradas en el tema.
- El personal no cuenta con los espacios de contención emocional necesarios para garantizar la calidad en la atención. En ese mismo sentido, no existe motivación e incentivos laborales, por lo que se hace evidente el desgaste de las y los servidores públicos.

- No se utilizan las herramientas tecnológicas con las que cuenta la CEAV para la gestión de datos e información sobre las víctimas y los servicios que les son brindados, lo que implica falta de informes de gestión que permitan dar seguimiento al desempeño de las áreas. De igual manera, existe un déficit de información para la toma de decisiones y la rendición de cuentas en materia de prestación de servicios.
- No se cuenta con un mecanismo de seguimiento para los casos vinculados a otras instituciones para su atención.
- No existen mecanismos para medir el desempeño de la organización, ni del personal de la CEAV.
- La CEAV ha realizado diversos esfuerzos institucionales por extender su incidencia operativa en todo el país, es así como en 2018 logró la instalación de un Centro de Atención Integral (CAI) en las capitales de cada entidad federativa. A pesar de ello, se presenta como un desafío institucional que las instalaciones sean adecuadas para la atención a víctimas con espacios óptimos para atender con la privacidad y calidez.
- Acceder a las medidas de reparación integral es para las víctimas un derecho que debe ser cumplido de conformidad con lo establecido en la LGV y los estándares internacionales. Señalan que la CEAV debe especificar a las víctimas los alcances de la institución en la materia, y elaborar un plan de atención específico para cada víctima, contemplando especificidades de las violaciones graves a derechos humanos, necesidades de la víctima directa, así como de víctimas indirectas y potenciales y realizar una intervención psicosocial que establezca tiempos y agilizar los trámites; de la misma manera, se manifiesta la posibilidad de generar tabuladores desde un enfoque diferencial; así como crear un mecanismo de articulación y colaboración con las instituciones involucradas a efecto de que cooperen en el proceso y proporcionen la información solicitada, a fin de evitar retrasar los procedimientos.

La traducción de estas falencias en cursos de acción busca revertir las situaciones negativas y mejorar sustancialmente la provisión de servicios especializados y diferenciales para las víctimas que acuden por ayuda a la CEAV en cualquiera de sus CAI.

La condición de víctima representa por sí misma un estado de vulnerabilidad, cuando además interseccionan otros aspectos o circunstancias tales como el sexo, la edad, la discapacidad, el origen étnico, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, situación migratoria, entre otros, los efectos de los hechos victimizantes pueden profundizarse y agravarse. Por ello la atención a víctimas en todos los tramos de responsabilidad convocan a la observancia del marco normativo vigente en materia de igualdad, no discriminación y atención diferencial y especializada.

6.2.- Relevancia del Objetivo prioritario 2: Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.

La administración federal para el período 2018-2024 recibe un panorama en el que existe un aumento preocupante en los índices de delitos y de violaciones a derechos humanos, existiendo una falta de denuncia significativa y una inadecuada atención a las víctimas. Durante 2017, se reportaron 27,308 víctimas registradas en expedientes de queja en la CNDH y 97,481 en OPDH. Ante este panorama, el SNAV no ha realizado el papel que la LGV le ha conferido, en ese sentido el conjunto de instituciones que son responsables de incidir en la ayuda, la asistencia y la atención de las víctimas presenta un rezago significativo y por consiguiente este objetivo pretende orientar los esfuerzos necesarios para activar el funcionamiento y entramado orgánico acorde a la gravedad y dimensión de los problemas que enfrentan las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos. Para ello, los aspectos a incidir derivan de la problematización de los siguientes aspectos prácticos y estratégicos en la operación del SNAV:

Inadecuada atención a víctimas en las entidades federativas. Se encuentra una clara necesidad de sensibilizar al personal de las CEEAV para que se proporcione una atención adecuada, pertinente, con calidad y calidez, y se tengan las puertas abiertas al diálogo. Además, se considera indispensable fortalecer la vinculación con y entre las comisiones estatales para que éstas cuenten con la asesoría, el apoyo suficiente y con los recursos técnicos necesarios para homologar criterios de atención y consolidar sus procesos.

Revictimización en casos del fuero común. Se tienen señalamientos de revictimización e incluso discriminación, dado que sólo las víctimas del fuero federal pueden acceder a las medidas de ayuda, asistencia y atención que brinda la CEAV. Esto se ha percibido de esta manera debido entre otros factores, a que del hecho de acudir por ayuda a las CEEAV o estar inscritas en registros estatales de víctimas no se ha traducido en la mayoría de los casos en el acceso efectivo a medidas de ayuda, asistencia y atención en el ámbito local. Por lo que las víctimas buscan ser atendidas por la CEAV y por consiguiente requieren o demandan su inscripción en el REFEVI, aun cuando los hechos victimizantes que han vivido sean en estricto sentido competencia del fuero común, lo cual deriva una serie de circunstancias adversas para las víctimas constitutivas de actos revictimizantes.

Acompañamiento insuficiente Se considera que el personal que brinda la atención no está capacitado, por lo que se propone destinar mayores recursos para contar con profesionales suficientes, capacitados y sensibilizados que proporcionen una atención y trato digno a cada víctima, atención que de manera particular considere las afectaciones psicosociales, emocionales y médicas, así como sus estrategias de afrontamiento, para que estén en condiciones de brindar una atención integral, que considere la verdad, memoria, justicia, reparación del daño y garantías de no repetición.

Procesos ineficaces para acceder a la reparación integral. De acuerdo con especialistas, la reparación no debe ser considerada una sustitución de procesos judiciales ni una solución débil ante la falta de justicia. Una política de reparación estandarizada debe ser vista como un proceso paralelo a la justicia y que de hecho puede fortalecer dichos procesos. Por eso, desvincular la reparación de sentencias judiciales es la vía más adecuada para lograr reparar masivamente.

Otros países han enfrentado las complicaciones que conllevan los contextos de criminalidad masiva, otorgando medidas de reparación dentro de sistemas de transición, que permiten reparar a grandes cantidades de personas : i) la vía judicial (la cual exige un nivel alto de convicción jurídica sobre los hechos y se trata en términos generales de reparaciones individualizadas); y ii) la vía administrativa, consistente de programas de reparación (los cuales exigen un nivel de prueba bajo, son estandarizados y hacen accesible la reparación a personas que no tendrían oportunidad de concluir un proceso judicial) capaces de captar y reparar a miles de personas simultáneamente.

Hasta ahora no existe ni ha existido una política nacional de reparación integral estandarizada en México, que de pauta sobre principios y objetivos que rijan cómo debe ser la reparación en nuestra realidad y contexto, que indique cómo deben relacionarse las distintas instancias gubernamentales para cumplir objetivos concretos. No se han analizado los obstáculos y retos que representaría implementar una política de dicha naturaleza en un contexto de macro criminalidad y en donde existen violaciones sistemáticas a derechos humanos.

Por otro lado, es importante señalar que uno de los grandes obstáculos que enfrenta la CEAV para poder plantear una política nacional de reparación estandarizada es sin duda la falta de “directrices de la verdad”, legitimadas por una comisión de la verdad previamente instalada. Es decir, actualmente ninguna unidad administrativa de la CEAV cuenta con el apoyo de una comisión de la verdad oficial que defina el ámbito temporal, contenido y marco geográfico de la investigación, definiendo así la verdad que se va a documentar.

Candados para el otorgamiento de medidas de ayuda. Las y los integrantes de OSC y colectivos de víctimas, expresaron su inconformidad con los trámites y gestiones administrativas que, en los hechos, hacen poco accesible la obtención de medidas de ayuda y asistencia.

No existe un seguimiento a cumplimiento de convenios. Después de reconocer la necesidad de suscribir convenios con las instituciones que brindan atención y asistencia a las víctimas, las y los participantes en las mesas de trabajo con organizaciones de la sociedad civil y colectivos de víctimas, expresaron la necesidad de dar seguimiento al cumplimiento de estos y que se consideren procesos administrativos para aquellos que incumplan. Asimismo, que en las entidades federativas exista el compromiso del gobierno estatal para formalizar convenios con instituciones federales, estatales y municipales, así como con OSC. También se requiere realizar un análisis de las necesidades de las víctimas para dar prioridad a la suscripción de convenios con instituciones en materia de salud, educación y vivienda, así como facilitar el acceso a los programas sociales. Otro de los elementos esenciales que deriva este problema es que en la actualidad no se cuenta con un RENAVI funcional, se tienen fragmentos de información con serias limitaciones y deficiencias.

Falta de articulación entre las instancias que forman parte del SNAV para coordinar la atención a las víctimas. No se identifica un mecanismo de vinculación interinstitucional y operativa eficiente, que permita ofrecer las medidas de ayuda inmediata, atención, asistencia y reparación a las víctimas, así como el seguimiento a estos servicios, como lo dispone la LGV. Tampoco un procedimiento adecuado para la referencia y contrarreferencia de las personas en situación de víctimas.

Un aspecto importante para mejorar la atención a personas víctimas tanto al interior de la CEAV como en el proceso de referencia y contrarreferencia con las diversas instituciones del SNAV, es la vinculación interna (entre las unidades administrativas) y externa (interinstitucional). Es de gran relevancia tener un mecanismo claro de vinculación interinstitucional a efecto de implementar de manera efectiva el MNAIV. De la misma manera, es indispensable mejorar los procesos de comunicación y vinculación al interior de la CEAV.

Falta de armonización normativa y metodológica Una de las principales deficiencias identificadas es que aún no se han armonizado las políticas institucionales ni los reglamentos interiores de las instituciones federales y locales con la LGV, incluidas las de los organismos públicos autónomos.

Desconocimiento generalizado de la LGV. En estrecha vinculación con la falta de difusión de los derechos de las víctimas, una de las principales fuentes de violación a sus derechos está relacionada con la ausencia de capacitación adecuada de las y los servidores públicos que las atienden, si bien, en general las instituciones reportan acciones de capacitación, en la percepción de las OSC se señala un déficit muy importante en este rubro. De acuerdo con las y los expertos entrevistados, la falta de capacitación se refleja de diversas formas, en su opinión, el tema abarca al menos tres aspectos sustantivos: por una parte, la falta de capacidad técnica especializada, seguida por la ausencia de enfoques que provean acompañamiento psicosocial y, en tercer lugar, la carencia de actitudes que generen empatía con las víctimas. La capacitación y difusión son también aspectos importantes que sobresalen de entre las propuestas realizadas por el personal de la CEAV. La capacitación a las y los servidores/as públicos/as, así como la difusión, se convierte en una demanda reiterada, necesarias para mejorar la atención a las personas víctimas: sensibilizar, profesionalizar, especializar y divulgar las atribuciones y funciones de la CEAV.

6.3.- Relevancia del Objetivo prioritario 3: Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.

Las organizaciones son espacios sociales que tienen por finalidad estructurar la actividad humana para la consecución de objetivos y metas comunes. Su conformación y funcionamiento se sostienen en un orden normativo que permite coordinar, controlar y orientar la acción y los recursos disponibles para la consecución de esos objetivos y bajo los medios que considere más adecuados, bajo una estructura de autoridad destinada a dirigir a quienes la integran.

La estructura y funcionalidad de toda organización está influida por su entorno, en tanto las imágenes y símbolos, las nociones políticas y la subjetividad de las personas que las conforman interactúan de manera constante en ellas. Así como ningún ámbito de lo social puede sustraerse a la influencia de las relaciones de poder, cultura y género, entre otras, el de las organizaciones tampoco puede hacerlo y, de hecho, al igual que lo que sucede en otros ámbitos, en éstas se conforman relaciones de género específicas que cobran sentido particular para su ámbito interno e influyen en la vida de las personas que forman parte de ella, así como en los ámbitos sociales en los que la organización interactúa.

La cultura organizacional es considerada como un aspecto central que influye en el funcionamiento de las organizaciones. Por tal motivo ha sido objeto de estudios e investigaciones que intentan describirla y conocerla, así como identificar los efectos que produce en la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

Varios autores y autoras concuerdan en señalar que la cultura define los valores básicos de una organización, a la vez que comunica a las y los nuevos miembros la correcta manera de pensar y actuar, es decir, cómo las cosas deben ser hechas en el marco de un espacio de interacción social determinada. Este conjunto de valores, creencias, entendimientos y maneras de pensar se comparten entre las personas que integran una organización y se enseñan a las de nuevo ingreso, por tanto, se constituye en la forma aceptada de interacción y las relaciones típicas que caracterizan a determinadas organizaciones.

Como componente o variable que influye en las organizaciones, la cultura organizacional se concibe como el aspecto societal que refleja las experiencias compartidas y los contenidos de la socialización de sus integrantes y que configura las expectativas y formas de interpretar las relaciones humanas.

En ese sentido, derivado de un ejercicio crítico del funcionamiento de la CEAV se han identificado como espacios cruciales de mejora:

- *Reproducción de desigualdades.* La CEAV requiere diseñar condiciones laborales normadas, transparentes y favorables a la igualdad. La ausencia de una política con estas características está generando la reproducción de desigualdades al interior de la institución: las condiciones laborales de las personas que trabajan en distintas áreas de la CEAV son diferenciadas, siendo más

desfavorables en el caso de aquellas que trabajan en las áreas directamente encargadas de la atención a víctimas, que son justamente las que encarnan la labor sustantiva de la institución y en las cuales está concentrada la mayoría de las mujeres; existen condiciones laborales asimétricas también derivadas de la existencia de dos categorías de personal: el contratado directamente y aquel subcontratado con anterioridad vía *outsourcing*. Se ha documentado que algunos equipos de trabajo al interior de la CEAV tienen cargas de trabajo desproporcionales y condiciones laborales diferenciadas y desequilibradas. Esto genera una serie de circunstancias contrarias a la razón de ser de la CEAV, considerando la naturaleza de las funciones y su vocación institucional de servir a la población más vulnerada, las víctimas.

- *Contención emocional*. No se implementan procesos de contención emocional, lo que puede resultar adverso para los objetivos de la institución. El tipo de casos a los que está cercano el personal aunado a la carga de trabajo que tienen, ocasiona altos niveles de estrés que dificultan brindar atención cálida a las personas en situación de víctima y pone en riesgo su salud emocional.
- *Formalizar los procesos de ingreso* a través de convocatorias
- Elaborar perfiles de puestos, que incluyan requisitos básicos como conocimientos sobre atención a víctimas, derechos humanos, perspectiva de género, enfoque diferencial y especializado.
- Establecer un proceso de inducción al personal de nuevo ingreso que incluya formación sobre la LGV y el MNAIV entre otros instrumentos.
- Formalizar un servicio profesional de carrera, es especial para el personal que brinda atención a víctimas.
- Política de conciliación de la vida laboral, personal y familiar. El personal que atiende a víctimas (tanto en Oficinas Centrales como en los CAI) carece de condiciones para ello por las extensas jornadas de trabajo derivadas de los traslados y las gestiones que requiere la atención.
- Establecer esquemas de trabajo con horarios compactos y horario flexible de acuerdo con las necesidades de gestión, respetando la jornada máxima de 40 horas semanales.
- Se identificó que los procesos formativos no son continuos ni focalizados, es decir, no se elaboran considerando el perfil y las labores que realizan las personas a las que van dirigidas.
- La implementación del *Protocolo Federal de Prevención y Atención del Hostigamiento y Acoso Sexual* requiere de diversas medidas de difusión, capacitación e implementación al interior de la CEAV. Esto implica que, en lo inmediato, será necesario reajustar el esquema operativo bajo el cual se había implementado este mecanismo en la institución para garantizar su aplicación, atribuciones e integración. Asimismo, es necesario procurar mantener los elementos que esta herramienta ofrece para la atención a las víctimas de este tipo de violencia en la institución.
- Es necesario difundir el *Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal* y el *Código de Conducta de la CEAV*.
- Las y los servidores públicos de la CEAV consideran que no disponen de instrumentos ni herramientas (protocolos, lineamientos, manuales, etc.) suficientes que les guíe en la implementación de una atención libre de discriminación, con enfoque de género y derechos humanos tal como establece el MNAIV.
- Las y los funcionarios públicos de la CEAV expresan de manera generalizada la necesidad de mayor capacitación en temas referentes a derechos humanos y enfoque de género, que les permita una mayor profesionalización en la atención a víctimas en las distintas áreas de intervención que establece el MNAIV.
- Derivado de lo anterior, la aplicación de la perspectiva de género y de derechos humanos en el trabajo cotidiano de la atención a víctimas se muestra deficiente, pues en la mayoría de los casos se identifica que entre el personal de atención existen importantes confusiones, dudas y desconocimiento acerca de lo que significa en la práctica brindar una atención con enfoque de género y de derechos humanos. Aunado a lo anterior, el personal de los CAI considera que carece de condiciones para efectivamente brindar una atención con enfoque de derechos humanos, de género, diferencial y especializada, pues el personal es insuficiente frente al número de personas que debe atender y además carece de servicios y condiciones indispensables como, entre otras cosas, el acceso oportuno viáticos y medios de traslado indispensables para brindar una atención tal y como se prevé en el MNAIV.

7.- Estrategias prioritarias y Acciones puntuales

A partir de las circunstancias en las que se inscribe el funcionamiento de la CEAV, se presenta la estructura de los objetivos prioritarios, sus estrategias y acciones puntuales que buscan potenciar sus recursos institucionales en aras de cumplir cabalmente con la vocación pública de servicio de esta institución.

Objetivo prioritario 1.- Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.

Estrategia prioritaria 1.1 Fortalecer los servicios de atención inmediata y de primer contacto que brinda la CEAV para garantizar a las víctimas el ejercicio de sus derechos a la ayuda inmediata, asistencia y atención.

Acción puntual
1.1.1 Elaborar y difundir una campaña informativa para que las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos conozcan los derechos que les asisten, la oferta institucional de servicios y las instancias competentes para su atención.
1.1.2 Integrar protocolos, manuales, guías, entre otros documentos similares, con la finalidad de homologar e institucionalizar criterios, formatos y procedimientos para la prestación de servicios de atención inmediata y de primer contacto.
1.1.3 Promover la adecuación y mejora continua de los espacios de atención inmediata y de primer contacto para brindar servicios a las víctimas bajo condiciones dignas, confidenciales, confortables y suficientes.
1.1.4 Proveer los insumos materiales y técnicos suficientes y necesarios para el otorgamiento de los servicios de atención inmediata y de primer contacto.
1.1.5 Fortalecer los equipos de trabajo social para asegurar la formulación oportuna y diligente de estudios socioeconómicos y diagnósticos psicosociales necesarios para la prestación de servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a las víctimas.
1.1.6 Identificar las necesidades prácticas y estratégicas, así como las capacidades de las víctimas del fuero federal para proyectar, desde la entrevista inicial hasta la reparación integral del daño.
1.1.7 Desarrollar mecanismos y espacios para la salud emocional y el autocuidado del personal de atención inmediata y de primer contacto, para prevenir su desgaste físico y emocional y así contribuir a la prestación de los servicios con calidad y calidez.
1.1.8 Promover los medios y las condiciones adecuadas para realizar los procesos de capacitación, certificación y formación continua del personal de atención inmediata y de primer contacto, a fin de garantizar su inclusión y participación efectiva.
1.1.9 Integrar y actualizar anualmente un directorio de enlaces operativos y un catálogo de servicios, programas y apoyos que brindan las instituciones que conforman el SNAV, para la referencia y contrarreferencia de las víctimas, a efecto de que se les brinden oportunamente las medidas previstas en la LGV.
1.1.10 Promover la instrumentación de medidas administrativas para el fortalecimiento y mejora continua de la operación de los CAI, a fin de que puedan solventar las necesidades urgentes y otorgar de manera oportuna las medidas previstas en la LGV.

Estrategia prioritaria 1.2 Fortalecer el funcionamiento y operatividad del REFEVI a fin de mejorar la gestión de información práctica y estratégica en materia de atención a víctimas de delito del fuero federal y violaciones a derechos humanos.

Acción puntual
1.2.1 Implementar un programa de capacitación y actualización continua para el uso adecuado de la plataforma electrónica de servicios del REFEVI dirigido al personal de las Unidades Administrativas de la CEAV.
1.2.2 Mejorar la gestión integral de información institucional sobre atención a víctimas de delito del fuero federal y violaciones a derechos humanos, mediante la promoción del uso continuo y sistemático de la plataforma electrónica de servicios del REFEVI en las Unidades Administrativas de la CEAV.

1.2.3 Instrumentar un programa de mejora continua y adecuación de las condiciones físicas para la gestión y resguardo de los expedientes que conforman la base de datos del REFEVI y del RENAVI.
1.2.4 Difundir al interior de las Unidades Administrativas de la CEAV los criterios institucionales para el correcto llenado del FUD y de la adecuada integración de los documentos soporte que acompañan las solicitudes de inscripción al REFEVI.
1.2.5 Generar y difundir herramientas electrónicas de consulta de información, básica y avanzada, sobre las víctimas inscritas en el REFEVI para el uso de las áreas de la CEAV, instituciones del SNAV y del público en general.

Estrategia prioritaria 1.3 Fortalecer las condiciones operativas de la AJF que permitan el derecho a la justicia de las víctimas de delito del fuero federal y violaciones a derechos humanos.

Acción puntual
1.3.1 Promover el fortalecimiento del equipo de trabajo que conforma la AJF, mediante acciones de coordinación interinstitucional a fin de asegurar la oportuna representación de las víctimas en su proceso de acceso a la justicia.
1.3.2 Implementar, en coordinación con las instancias competentes y las unidades administrativas de la CEAV que corresponda, el Servicio Civil de Carrera en la AJF.
1.3.3 Integrar y alinear protocolos, manuales, guías, entre otros documentos similares con el MNAIV, MAIS y PAIV, con la finalidad de homologar e institucionalizar criterios, formatos y procedimientos para la prestación de servicios de asesoría, acompañamiento y representación que brinda la AJF.
1.3.4 Desarrollar e implementar protocolos, manuales, guías, entre otros documentos similares, para institucionalizar el abordaje diferencial y especializado de los delitos específicos y violaciones a derechos humanos que atiende la DGAJF, en sus diferentes especialidades.
1.3.5 Promover mecanismos y espacios para la salud emocional y el autocuidado del personal de la AJF que prevenga el desgaste físico y emocional y contribuya a la prestación de los servicios con calidad y calidez.
1.3.6 Promover los medios y las condiciones adecuadas para realizar los procesos de capacitación, certificación y formación continua del personal de la AJF, a fin de fortalecer la inclusión y participación efectiva.
1.3.7 Generar espacios de análisis y discusión con el personal de las unidades administrativas de la CEAV para homologar criterios y generar o actualizar documentos metodológicos, operativos y procedimentales relativos a los servicios que brinda la AJF.
1.3.8 Promover la suscripción e implementación de convenios de colaboración y coordinación con instancias gubernamentales, sociales y académicas que fortalezcan la operación y funcionamiento de la AJF.
1.3.9 Promover el acompañamiento psicojurídico a víctimas mediante la creación y operación de un equipo de profesionales en psicología que colabore con el personal de la AJF cuando la naturaleza de las diligencias o las necesidades de las víctimas así lo determinen.

Estrategia prioritaria 1.4 Impulsar la adopción de medidas administrativas y de coordinación interinstitucional orientadas al ejercicio de los derechos a la verdad y la reparación integral del daño de las víctimas de delito del fuero federal y de violaciones a derechos.

Acción puntual
1.4.1 Elaborar y difundir criterios institucionales para homologar la formulación de estudios socioeconómicos, diagnósticos psicosociales y planes de atención integral orientados a la reparación integral del daño.
1.4.2 Formular y difundir criterios institucionales de integración de expedientes, gestión de documentación, soporte e información complementaria de hechos victimizantes del fuero federal que contribuyan a facilitar la emisión de dictámenes sobre reparaciones integrales.
1.4.3 Promover la suscripción de acuerdos y convenios interinstitucionales de vinculación, coordinación y articulación para la prestación de medidas de asistencia y reparación integral del daño a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos del fuero federal.

1.4.4 Promover la determinación de medidas orientadas al ejercicio del derecho de las víctimas a la verdad y la memoria mediante la suscripción de convenios de colaboración con instancias públicas, sociales y académicas que coadyuven en la implementación de acciones y proyectos específicos en esta materia.
1.4.5 Impulsar el acceso de las víctimas del fuero federal a la verdad y la reparación integral del daño, mediante la determinación de medidas de satisfacción, que comprendan la disculpa pública y demás actos de alcance público cuando así corresponda.
1.4.6 Prevenir la revictimización mediante la creación y funcionamiento de un equipo de trabajo para el monitoreo y seguimiento de las acciones de referencia interinstitucional, en el marco de la instrumentación de medidas orientadas a la reparación integral del daño.
1.4.7 Promover la participación de OSC e instancias públicas en la elaboración de propuestas de programas emergentes de ayuda, atención, asistencia, protección, acceso a la justicia a la verdad y la reparación integral ante casos de graves de violaciones a derechos humanos o delitos del fuero federal.
1.4.8 Diseñar, difundir e implementar estándares homologados de reparación individual y colectiva del daño para todo el país, aplicables a nivel federal y local, sin soslayar la diferenciación de los efectos victimizantes.

Estrategia prioritaria 1.5 Fomentar la optimización operativa del FAARI para garantizar a las víctimas del fuero federal los derechos a la ayuda, asistencia y las medidas de compensación económica que, en su caso, formen parte de la reparación integral del daño.

Acción puntual
1.5.1 Actualizar y difundir criterios institucionales para la documentación e integración de las solicitudes para el otorgamiento de medidas de ayuda inmediata para las víctimas de delito del fuero federal y violaciones a derechos humanos con cargo al FAARI.
1.5.2 Solicitar la comprobación de los recursos anticipados del FAARI, erogados para la prestación de medidas de ayuda inmediata a las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.
1.5.3 Actualizar y difundir de manera continua y permanente los criterios de priorización de pago de medidas de ayuda y ayuda inmediata a efecto de eficientar los recursos del FAARI.
1.5.4 Promover la integración y funcionamiento de equipos de trabajo que gestionen particularmente las solicitudes de ayuda y ayuda inmediata para las áreas de asesoría jurídica federal y de atención inmediata.

Estrategia prioritaria 1.6 Proveer la formulación, actualización, implementación y evaluación del MNAIV y de otros documentos metodológicos, operativos y procedimentales para asegurar la prestación de servicios a las víctimas en los términos de la LGV.

Acción puntual
1.6.1 Generar espacios de participación y consulta con la Asamblea Consultiva de la CEAV, especialistas, OSC, instituciones académicas e instancias públicas para problematizar los términos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas del fuero federal.
1.6.2 Facilitar la implementación y actualización del MNAIV y del MAIS mediante acciones de capacitación al personal de la CEAV y de las demás dependencias que participan en ellos.
1.6.3 Elaborar, difundir e implementar protocolos, guías y manuales prácticos para la aplicación de los modelos institucionales de atención a víctimas al interior de la CEAV.
1.6.4 Elaborar y difundir materiales de fácil consulta y aplicación sobre los enfoques transversales de atención a víctimas previstos en la LGV, para todas las áreas de la CEAV que brindan servicios.

Objetivo prioritario 2.- Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.

Estrategia prioritaria 2.1 Fortalecer los mecanismos de enlace y vinculación entre las instituciones que conforman al SNAV con la finalidad de articular su operación práctica y estratégica en términos de eficacia, agilidad y efectividad.

Acción puntual
2.1.1 Actualizar y difundir las Reglas de Organización y Funcionamiento del SNAV para impulsar su funcionamiento y operatividad.
2.1.2 Impulsar la instalación y funcionamiento de las comisiones del SNAV, que se constituyan por acuerdo del Pleno del Sistema, con carácter permanente o transitorio, para la atención de temas específicos.
2.1.3 Generar y difundir un directorio permanentemente actualizado de enlaces titulares y operativos de las instancias que conforman al SNAV, para agilizar la vinculación y articulación interinstitucional.
2.1.4 Integrar y dar seguimiento a programas anuales de trabajo del SNAV y de sus Comisiones, mediante la participación y trabajo colaborativo de las personas designadas como enlaces de las instancias que lo conforman.
2.1.5 Promover que las treintaidós entidades federativas cuenten con leyes de víctimas armonizadas a la LGV para la adecuada ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño de las víctimas de violaciones a derechos humanos y de delitos del fuero local.
2.1.6 Promover la instalación y funcionamiento coordinado de las CEEAV o instancias homólogas, en los términos previstos en la LGV, en todas las entidades federativas para el adecuado funcionamiento del SNAV.
2.1.7 Generar y difundir informes de evaluación de acciones, logros y resultados obtenidos por el SNAV y sus comisiones respecto al cumplimiento de objetivos institucionales y de las líneas de acción del PAIV 2020-2024.

Estrategia prioritaria 2.2 Fortalecer los mecanismos operativos del SNAV para implementar las medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño que permitan a las víctimas el acceso efectivo a los derechos garantizados en la LGV.

Acción puntual
2.2.1 Promover la armonización legislativa en las entidades federativas a efecto de que las CEEAV operen las medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño en los términos de la LGV.
2.2.2 Integrar anualmente y difundir al interior de la CEAV, un catálogo actualizado de programas, servicios, apoyos, entre otras medidas, que puedan brindarse a las víctimas en las entidades federativas por parte de las instancias que conforman al SNAV y de dependencias estatales o municipales.
2.2.3 Promover la integración continua y sistemática de los Registros Estatales de Víctimas, así como la transmisión de sus bases de datos al RENAVI.
2.2.4 Impulsar el fortalecimiento y consolidación de la asesoría jurídica estatal a víctimas mediante la suscripción de convenios de colaboración con instancias públicas, sociales y académicas, entre otras acciones.
2.2.5 Promover e impulsar la suscripción de convenios de coordinación entre la CEAV y todas las CEEAV o instancias homólogas para la erogación de recursos del FAARI por conceptos de Recursos de Ayuda o de compensación subsidiaria, conforme la fracción XVII del artículo 81 de la LGV.
2.2.6 Promover la creación y funcionamiento de mecanismos específicos, a fin de que las instituciones cuyos elementos incurran en violaciones a los derechos humanos de las víctimas, realicen las acciones conducentes para la reparación integral del daño, con enfoque de derechos humanos.
2.2.7 Realizar la presentación de casos emblemáticos en el seno del SNAV, a fin de que se realice la distribución de tareas específicas a cada uno de instancias integrantes, estableciendo mecanismos de supervisión de cumplimiento.

2.2.8 Promover la instalación, operación y seguimiento de una Comisión del SNAV que dé seguimiento al cumplimiento de las resoluciones de reparación integral del daño, para valorar el grado de avance y las áreas de oportunidad y mejora continua.

2.2.9 Promover espacios y mecanismos para que instancias públicas y OSC formulen y presenten propuestas de programas emergentes de ayuda, atención, asistencia, protección, acceso a la justicia a la verdad y la reparación integral ante casos de graves violaciones a derechos humanos o delitos de alto impacto.

Estrategia prioritaria 2.3 Generar diagnósticos y análisis sobre los contextos y coyunturas locales, regionales y nacionales sobre hechos victimizantes para formular, implementar y evaluar proyectos, programas y políticas públicas en materia de atención a víctimas de delito y violaciones a derechos humanos.

Acción puntual
2.3.1 Generar diagnósticos anuales de necesidades de capacitación de las instancias que conforman al SNAV, sobre el conocimiento de la LGV, el PAIV, el MNAIV y demás instrumentos de política pública en materia de atención a víctimas.
2.3.2 Desarrollar e implementar programas anuales de capacitación respecto al MNAIV, el MAIS, la LGV y demás instrumentos en materia de atención a víctimas, para el personal de las instancias que conforman al SNAV, mediante la coordinación con sus áreas de formación, capacitación u homólogos.
2.3.3 Impulsar la generación de espacios de diálogo, consulta e intercambio con víctimas, colectivos de víctimas, OSC, activistas, personas defensoras de derechos humanos, de la academia, Asamblea Consultiva y especialistas, para problematizar las necesidades prácticas y estratégicas de las víctimas.
2.3.4 Promover la generación de estudios e investigaciones sobre contextos locales, regionales y nacionales de hechos victimizantes, grupos de víctimas y análisis interseccionales para la ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación integral del daño.
2.3.5 Promover la generación e implementación de programas estatales y municipales de atención integral a víctimas, alineados al PAIV 2020-2024.
2.3.6 Promover la creación, actualización, adaptación e implementación de modelos, protocolos, manuales, guías, entre otros instrumentos, para la atención diferencial y especializada de las víctimas a nivel local.
2.3.7 Coordinar la formulación e implementación de programas de atención emergente, así como para el abordaje de alguna problemática específica mediante la coordinación interinstitucional de las dependencias, instituciones y órganos integrantes del SNAV.
2.3.8 Promover la formulación e implementación en el SNAV de proyectos, programas y políticas públicas de prevención del delito y de violaciones a derechos humanos, como parte de las medidas de reparación integral del daño.
2.3.9 Impulsar y facilitar la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación externos e independientes, para valorar los logros y resultados de las acciones del SNAV por parte de la sociedad en general y de las víctimas en lo particular.

Objetivo prioritario 3.- Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.

Estrategia prioritaria 3.1 Fortalecer la formulación y adopción de directrices organizacionales, procedimentales y operativas que orienten la actuación institucional homogénea y estandarizada, bajo principios de oportunidad, debida diligencia, colaboración y trabajo en equipo.

Acción puntual
3.1.1 Realizar un diagnóstico organizacional funcional, a fin de proporcionar a las Unidades Administrativas de la CEAV oportunidades de mejora en la gestión de sus procesos, para superar posibles debilidades, aspectos susceptibles de mejora y potenciar las fortalezas de los equipos.
3.1.2 Integrar y actualizar los manuales de procedimientos, formatos, guías y formularios correspondientes para el desarrollo óptimo de procesos sustantivos y de soporte de la CEAV.
3.1.3 Apoyar la gestión interna de información y colaboración entre las Unidades Administrativas de la CEAV mediante la promoción e instrumentación de un sistema de gestión simplificado y de uso accesible.

3.1.4 Promover el desarrollo e implementación de un programa de gestión y actualización de los archivos de la CEAV, para agilizar la integración de expedientes al AGN.
3.1.5 Realizar una campaña informativa permanente al interior de la CEAV sobre la actualización de los procedimientos, disposiciones administrativas vigentes, entre otros aspectos de observancia general, para propiciar su conocimiento y debida aplicación.
3.1.6 Implementar una plataforma electrónica para la gestión de acciones de capacitación y formación a distancia para el personal de los CAI y de las instituciones que conforman al SNAV.
3.1.7 Promover la instalación y funcionamiento de un Comité de Planeación y Programación integrado por representantes de todas las Unidades Administrativas de la CEAV.

Estrategia prioritaria 3.2 Implementar las condiciones de servicio profesional de carrera en la CEAV, para la consolidación de los equipos de trabajo de las áreas sustantivas y de soporte.

Acción puntual
3.2.1 Actualizar los perfiles de puestos de la estructura de la CEAV a efecto de reflejar las necesidades operativas de las áreas sustantivas y de soporte e identificar las áreas de oportunidad.
3.2.2 Integrar anualmente un programa de capacitación y profesionalización, mediante la actualización continua del diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de las Unidades Administrativas de la CEAV.
3.2.3 Suscribir e implementar convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y académicas, para la implementación de las acciones de formación continua del personal de la CEAV.
3.2.4 Desarrollar e implementar un sistema de evaluación del desempeño de todo el personal de la CEAV, a efecto de sustentar e instrumentar medidas de mejora continua y un programa de estímulos e incentivos.
3.2.5 Generar espacios de sensibilización del personal en materia de derechos humanos, género, interculturalidad, inclusión, igualdad y no discriminación que formen parte del programa de profesionalización/capacitación anual.
3.2.6 Promover la creación y funcionamiento de espacios y mecanismos externos para la atención de la salud emocional del personal de las Unidades Administrativas de la CEAV que brindan atención directa a víctimas.
3.2.7 Impulsar la certificación del personal de la CEAV en los estándares de competencia laboral vigentes en materia de atención a víctimas.
3.2.8 Promover un clima organizacional adecuado, mediante la difusión continua del Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal y el Código de Conducta de la CEAV.

Estrategia prioritaria 3.3 Implementar una cultura institucional de igualdad, incluyente, no discriminatoria y libre de violencia que sea la base y sustento de las relaciones internas y externas de la CEAV.

Acción puntual
3.3.1 Diseñar e implementar un programa específico permanente de formación continua para el personal de la CEAV en materia de derechos humanos, igualdad y no discriminación.
3.3.2 Implementar las medidas necesarias para certificar y, en su momento, ratificar y mejorar la certificación de la CEAV en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación o en otra que sea necesaria para el cumplimiento de sus fines.
3.3.3 Promover la implementación de medidas de conciliación de la vida laboral y la vida personal y familiar del personal de las Unidades Administrativas de la CEAV.
3.3.4 Apoyar la designación y certificación de las Personas Consejeras para la orientación y acompañamiento de posibles casos de acoso sexual y hostigamiento sexual al interno de la CEAV.

8.- Metas para el bienestar y Parámetros Meta del bienestar del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO					
Nombre	1.1 Índice de implementación del MNAIV de la CEAV.				
Objetivo prioritario	Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.				
Definición o descripción	El indicador proporciona el estado que guarda la implementación del MNAIV para asegurar la prestación integral, diferencial y especializada de las medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral a las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.				
Nivel de desagregación	CEAV	Periodicidad o frecuencia de medición	Bienal		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Puntos de índice	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas		
Método de cálculo	$IINM = (PADNMA * 0.33) + (PAINM * 0.33) + (PVDP * 0.33)$ <p>PADNMA = Porcentaje de avance en el diseño del MNAIV.</p> <p>PAINM = Porcentaje de avance en la implementación del MNAIV en los Centros de Atención Integral.</p> <p>PVDP = Porcentaje de víctimas que reciben medidas de ayuda, asistencia atención o reparación que cuentan con diagnóstico psicosocial</p>				
Observaciones	<p>El Índice de implementación del MNAIV considera tres etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El diseño y elaboración del MNAIV. 2) El porcentaje de avance en la implementación del MNAIV contenido en el componente PAINM del indicador, a través de las acciones de capacitación realizadas a los Centros de Atención Integral de la CEAV en las entidades federativas; y, 3) El porcentaje de víctimas de que reciben medidas de ayuda, asistencia, atención o reparación que cuentan con diagnóstico psicosocial, en relación con el total de víctimas atendidas por la CEAV que reciben dichas medidas, considerado este proceso como una medida operativa de la implementación del MNAIV. 				
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	1.- PADNMA	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	CEAV
Nombre variable 2	2.- PAINM	Valor variable 2	0	Fuente de información variable 2	CEAV
Nombre variable 3	3.- PVDP	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 3	CEAV
Sustitución en método de cálculo del indicador	$IINM = (0 * 0.33) + (0 * 0.33) + (0 * 0.33) = 0$				
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS					
Línea base			Nota sobre la línea base		
Valor	0		Dado que la implementación del MNAIV ha dado inicio durante 2020, no se cuenta con información relativa a la línea base.		
Año	2018				

META 2024				Nota sobre la meta 2024		
100				Se plantea que hacia 2024, se encuentre implementado en su totalidad MNAIV. Se plantea que hacia 2024, se cuente con un avance en la implementación del MNAIV próximo a su totalidad.		
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
						0
METAS.						
2020	2021		2022	2023		2024
33			82			95.7

Parámetro del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	1.2 Número de eventos de participación y consulta implementados por la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.		
Objetivo prioritario	Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.		
Definición o descripción	Mide el número de espacios de participación y consulta implementados por la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos en el marco del MNAIV.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Eventos de participación y consulta	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	Número de eventos de participación y consulta implementados por la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.		
Observaciones			
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE			
Nombre variable 1	Número de eventos de participación y consulta implementados por la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.	Valor variable 1	0
		Fuente de información variable 1	CEAV

Sustitución en método de cálculo del indicador	Número de eventos de participación y consulta implementados por la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas del fuero federal = 0					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	0		Dado que la implementación de eventos de participación y consulta de la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas del fuero federal en el marco del MNAIV ha dado inicio durante 2020, no se cuenta con información relativa a la línea base.			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea como meta implementar e incrementar el número de eventos de participación y consulta de la CEAV para la mejora de los servicios de ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño a víctimas del fuero federal en el marco del MNAIV.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

Parámetro del Objetivo prioritario 1

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	1.3 Número de convenios o acuerdos suscritos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.		
Objetivo prioritario	Asegurar los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral del daño a las víctimas de delitos federales y de violaciones a derechos humanos.		
Definición o descripción	El indicador proporciona el número de convenios o acuerdos suscritos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Convenios o acuerdos	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	Número de convenios o acuerdos suscritos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.		
Observaciones			

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	1.- Número de convenios o acuerdos suscritos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	CEAV	
Sustitución en método de cálculo del indicador	Número de convenios o acuerdos suscritos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos = 0					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	0		Toda vez que las acciones relativas a la celebración de convenios, o acuerdos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos ha dado inicio durante 2020, no se cuenta con información relativa a la línea base.			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea incrementar el número de convenios, o acuerdos con instituciones públicas, académicas o no gubernamentales para fortalecer la asesoría jurídica y los servicios de ayuda, asistencia y atención para las víctimas de delitos del fuero federal y violaciones a derechos humanos.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO.						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

Meta del bienestar del Objetivo prioritario 2

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	2.1 Índice de implementación de medidas para la articulación, coordinación y capacitación en materia de atención a víctimas de las instituciones conformantes del SNAV.		
Objetivo prioritario	Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.		
Definición o descripción	El indicador mide el grado de avance en la implementación de medidas para la articulación, coordinación y capacitación en materia de atención a víctimas de las instituciones conformantes del SNAV.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Bienal
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Puntos de índice	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre

Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas		
Método de cálculo	$\text{limacc} = [(\text{CE} * .33) + (\text{CPSA} * 0.33) + (\text{CC} * 0.33)] * 100$ <p>CE: Componente de enlaces titulares y operativos de instancias que conforman el SNAV. CPSA: Componente de programas, servicios y apoyos de instancias que conforman el SNAV. CC: Componente de capacitación de instancias que conforman el SNAV.</p>				
Observaciones	<p>La meta para el bienestar se encuentra conformada por tres componentes, cuyo valor deriva de la evaluación de su cumplimiento a partir de las siguientes características:</p> <p>CE:</p> <p>No se ha generado o actualizado un directorio de enlaces titulares y operativos de las instancias que conforman al SNAV, para agilizar la vinculación y articulación interinstitucional (0).</p> <p>Se ha generado o actualizado un directorio de enlaces titulares y operativos de las instancias que conforman al SNAV, para agilizar la vinculación y articulación interinstitucional (0.5).</p> <p>Se ha generado o actualizado y difundido un directorio de enlaces titulares y operativos de las instancias que conforman al SNAV, para agilizar la vinculación y articulación interinstitucional (1).</p> <p>CPSA:</p> <p>No se ha generado o actualizado en el periodo un catálogo de programas, servicios, apoyos, entre otras medidas, que puedan brindarse a las víctimas por parte de las instancias que conforman al SNAV y de dependencias estatales o municipales (0).</p> <p>Se ha generado o actualizado en el periodo un catálogo de programas, servicios, apoyos, entre otras medidas, que puedan brindarse a las víctimas por parte de las instancias que conforman al SNAV y de dependencias estatales o municipales (0.5).</p> <p>Se genero y actualizado en el periodo un catálogo de programas, servicios, apoyos, entre otras medidas, que puedan brindarse a las víctimas por parte de las instancias que conforman al SNAV y de dependencias estatales o municipales (1).</p> <p>CC:</p> <p>No se ha realizado un diagnóstico de necesidades de capacitación de las instancias que conforman al SNAV, sobre el conocimiento de la LGV, el PAIV, el MNAIV y demás instrumentos de política pública en materia de atención a víctimas (0).</p> <p>Se ha realizado en el periodo un diagnóstico de necesidades de capacitación de las instancias que conforman al SNAV, sobre el conocimiento de la LGV, el PAIV, el MNAIV y demás instrumentos de política pública en materia de atención a víctimas (0.5).</p> <p>Se ha realizado en el periodo un diagnóstico de necesidades de capacitación de las instancias que conforman al SNAV, sobre el conocimiento de la LGV, el PAIV, el MNAIV y demás instrumentos de política pública en materia de atención a víctimas y se ha implementado un programa de capacitación respecto al mismo (1).</p>				
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE					
Nombre variable 1	1.- CE	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	CEAV
Nombre variable 2	2.- CPSA	Valor variable 2	0	Fuente de información variable 2	CEAV
Nombre variable 3	3.- CC	Valor variable 1	0	Fuente de información	CEAV

				variable 3		
Sustitución en método de cálculo del indicador	$\text{limacc} = [(0 * 0.33) + (0 * 0.33) + (0 * 0.33)] * 100 = 0$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	0		Dado que la implementación de medidas para la articulación, coordinación y capacitación en materia de atención a víctimas de las instituciones conformantes del SNAV ha dado inicio en 2020 no se cuenta con información relativa a la línea base.			
Año	2019					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
100			Se plantea garantizar que durante el periodo que comprende el presente programa institucional, se implementen anualmente las acciones conducentes a la articulación, coordinación y capacitación en materia de atención a víctimas de las instituciones conformantes del SNAV contenidas en la meta para el bienestar.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
METAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
33		100			100	

Parámetro del Objetivo prioritario 2

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	2.2 Porcentaje nacional de CEEAV u homólogas instaladas en las entidades federativas.		
Objetivo prioritario	Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.		
Definición o descripción	El indicador mide el porcentaje de entidades federativas que cuentan con CEEAV u homólogas.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	$\text{PCEEAVI} = (\text{TCEEAV}/n) * 100$ TCEEAV = Número acumulado de CEEAV u homólogas instaladas en las entidades federativas. n= Total de entidades federativas		

Observaciones						
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	1.- CEEAV	Valor variable 1	20	Fuente de información variable 1	CEAV	
Nombre variable 2	2.- n	Valor variable 2	32	Fuente de información variable 2	CEAV	
Sustitución en método de cálculo del indicador	PCEEAVI= (20/32) *100 = 62.5					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	62.5		Ninguna			
Año	2018					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea como meta incrementar el porcentaje de CEEAV u homólogas instaladas en las entidades federativas.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
						62.5

Parámetro del Objetivo prioritario 2

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	2.3 Índice de transmisión de información estatal al RENAVI.		
Objetivo prioritario	Garantizar el funcionamiento articulado y coordinado del SNAV para formular, implementar y evaluar medidas, lineamientos, directrices y cursos de acción de la política nacional integral de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas.		
Definición o descripción	El indicador mide el grado en que las entidades federativas suscriben convenios y transmiten información al RENAVI.		
Nivel de desagregación	Nacional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Puntos de índice	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	PCEFTI= [0.50 (ECTI/n) + 0.50 (ETI/ECTI)]*100 ECTI = Convenios suscritos con entidades federativas para la transmisión de información al RENAVI ETI = Entidades federativas que transmiten información al RENAVI n= Total de entidades federativas		
Observaciones	Ninguna		

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	1.- ECTI	Valor variable 1	21	Fuente de información variable 1	CEAV	
Nombre variable 2	2.- n	Valor variable 2	32	Fuente de información variable 2	CEAV	
Nombre variable 3	3.- ETI	Valor variable 1	10	Fuente de información variable 3	CEAV	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$PCEFTI = [0.50 (21/32) + 0.50 (10/21)] * 100 = 56.6$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	56.62		Ninguna			
Año	2018					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea como meta hacia 2024 incrementar el índice de entidades federativas que suscriban convenios de transmisión de información y proporcionen la información de víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos del fuero común al RENAVI.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
				14	47.9	56.62

Meta del bienestar del Objetivo prioritario 3

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	3.1 Índice global de la CEAV en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.		
Objetivo prioritario	Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.		
Definición o descripción	El indicador brinda información sobre la percepción del ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, desarrollo profesional y personal, logro de los objetivos planteados, calidad del servicio que se ofrece y, en general, todos los aspectos que conforman el clima laboral de la institución.		
Nivel de desagregación	CEAV	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Puntos de índice	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Constante	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	La ECCO es una herramienta de la Secretaría de la Función Pública. Compuesta de 10 factores base, 1 factor compuesto-liderazgo y 11 compuestos-valores, los cuales corresponden a un total de 80 reactivos.		
Observaciones			

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	1.- Resultado global de la CEAV	Valor variable 1	80	Fuente de información variable 1	ECCO	
Sustitución en método de cálculo del indicador	Resultado global de la CEAV 2018: 80 puntos.					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	80		Ninguna			
Año	2018					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
80			Se plantea mantener en al menos 80 puntos la calificación global de la CEAV, situándose dentro de la media global para la Administración Pública Federal. Valores superiores a 80 son deseables.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
					86	80
METAS						
2020	2021	2022	2023	2024		
80	80	80	80	80		

Parámetro del Objetivo prioritario 3

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	3.2 Porcentaje de avance en la implementación del Servicio Civil de Carrera de la CEAV.		
Objetivo prioritario	Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.		
Definición o descripción	El indicador mide el avance en la implementación del servicio civil de carrera en los términos establecidos en el artículo 125 Bis de la Ley General de Víctimas.		
Nivel de desagregación	CEAV	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	ISCC= [(0.33 (DSCC)+0.33(PSCC)+0.33 (ESCC)] DSCC= Porcentaje de avance en el diseño del Modelo de Servicio Civil de Carrera. PSCC = Porcentaje de avance en la implementación del Servicio Civil de Carrera. ESCC = Porcentaje de avance en la implementación de la evaluación del desempeño del Servicio Civil de Carrera.		
Observaciones			

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA BASE						
Nombre variable 1	1.- DSCC	Valor variable 1	80	Fuente de información variable 1	CEAV	
Nombre variable 2	2.- PSCC	Valor variable 2	0	Fuente de información variable 2	CEAV	
Nombre variable 3	3.- ESCC	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 3	CEAV	
Sustitución en método de cálculo del indicador	ISCC=[(0.33 (80)+0.33(0)+0.33 (0))] = 0					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	26.4		Ninguna			
Año	2018					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea como meta incrementar el porcentaje de avance en la implementación del Servicio Civil de Carrera de la CEAV en los términos establecidos en el artículo 125 Bis de la LGV.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
					9.24	26.4

Parámetro del Objetivo prioritario 3

ELEMENTOS DE META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO			
Nombre	3.3 Porcentaje de avance en la elaboración o actualización de manuales de organización y procedimientos de la CEAV.		
Objetivo prioritario	Asegurar la mejora continua y el desarrollo organizacional de las diversas áreas que conforman la CEAV, a fin de optimizar las tareas sustantivas de ayuda inmediata, asistencia, atención y reparación del daño y fortalecer y consolidar institucionalmente a la comisión.		
Definición o descripción	El indicador mide el porcentaje de avance en la elaboración o actualización de los manuales de organización y procesos de la CEAV.		
Nivel de desagregación	CEAV	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de datos	Enero-Diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad Responsable de reportar el avance	47.- Entidades no Sectorizadas AYJ.- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
Método de cálculo	AMOP= [(0.50 (MOE/n) + 0.50 (MPE/n)) * 100] MOE = Número de manuales de organización específicos elaborados o actualizados. MPE = Número de manuales de procedimientos específicos elaborados o actualizados. n = Número de unidades administrativas de la CEAV.		
Observaciones	Ninguna		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR DE LA LÍNEA			

BASE						
Nombre variable 1	1.- MOE	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	CEAV	
Nombre variable 2	2.- MPE	Valor variable 2	0	Fuente de información variable 2	CEAV	
Nombre variable 3	3.- n	Valor variable 1	15	Fuente de información variable 3	CEAV	
Sustitución en método de cálculo del indicador	$AMOP = [(0.50 * 0/15) + (0.50 * 0/15)] * 100 = 0$					
VALOR DE LÍNEA BASE Y METAS						
Línea base			Nota sobre la línea base			
Valor	0		Hacia 2018, correspondiente al año de la línea base, no existía avance en la elaboración o actualización de los manuales de organización y de procesos de la CEAV, por lo que el numerador de los mismos es cero.			
Año	2018					
META 2024			Nota sobre la meta 2024			
			Se plantea como meta incrementar el porcentaje de avance en la elaboración o actualización de los manuales de organización específicos, y manuales de procedimientos específicos de las unidades administrativas de la CEAV.			
SERIE HISTÓRICA DE LA META PARA EL BIENESTAR O PARÁMETRO						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018

9.- Epílogo: Visión de largo plazo.

La tarea principal de la CEAV —y de cualquier institución que se encarga de la atención y reparación de víctimas en el mundo— es de orientar el diseño e instrumentación del conjunto de instituciones las medidas necesarias para evitar que en el futuro se repitan casos de violencia y de violaciones graves a derechos humanos. Estos objetivos ya han planteado grandes retos tanto al SNAV como a la CEAV y aunque ha habido avances y aportaciones importantes, hasta la fecha no se han logrado los resultados esperados. Esto, sin duda, ha causado un gran sentimiento de insatisfacción entre las víctimas de este país que, muy lamentablemente, se cuentan por miles.

Sin embargo, visto en perspectiva, debe haber la conciencia de que la atención a víctimas es un proceso de largo aliento que depende de la acción de muchos actores y de la revisión y comprensión de contextos complejos, de modo que es necesario redoblar esfuerzos hasta lograr un SNAV que sea lo más cercano a la eficiencia que demandan las instituciones modernas y a la altura de las exigencias de todas las víctimas, sabiendo desde el principio que se trata de un ejercicio perfectible en todo momento.

La participación de las víctimas y de los colectivos de víctimas es central en el devenir de los cursos de acción orientados al ejercicio pleno de los derechos a la verdad, la justicia, la reparación integral del daño y las garantías de no repetición. No se puede ni se debe volver a pensar la actuación de las instituciones del Estado Mexicano sin las víctimas, porque los resultados negativos que ello puede derivar ya se tienen conocidos.

El camino aún es largo; sin embargo, atendiendo a los ejes descritos en este programa, se encaminará la acción institucional hacia una atención a víctimas que se base en la aplicación de herramientas de la justicia extraordinaria y en la profesionalización y capacitación de todo el personal del servicio público que tenga contacto con víctimas de delitos graves y violaciones a derechos humanos.

Finalmente, en los próximos veinte años la CEAV tendrá un papel fundamental en los ejercicios de memoria histórica que se hagan de las víctimas y sus experiencias. No se debe dar por sentado que aun cuando se logre instalar un programa de reparación adecuado y eficiente, será necesaria una nueva política de memoria histórica que permita que los hechos de violencia que han marcado a este país en los últimos doce años no se repitan nunca más.

Fuentes de consulta

AEEPPCS. (2010). La evaluación de políticas públicas en el marco de la nueva gobernanza. En Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, *Fundamentos de evaluación de Políticas Públicas*. Madrid: Ministerio de política territorial y administración pública.

Álvarez Suarez, M. (mayo de 2017). Better Regulation in Spain as a public policy: analysis and development. *Nueva época*(17). doi:10.24965/gapp.v0i17.10413

Amnistía Internacional. (2016). *Sobrevivir a la Muerte: Tortura de mujeres por policías y fuerzas armadas en México*. Amnesty International Ltd.

Amnistía Internacional. (2017). *Falsas Sospechas: Detenciones arbitrarias por la policía en México*. Amnesty International Ltd.

Armenta, L. (2006). *Víctimas del delito en México: marco jurídico y sistema de auxilio*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Berinstain, C. (2010). *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de Derechos Humanos*. Bilbao, España.

Cacharro López, M. (2013). Simplificación administrativa, reducción de cargas y mejora de la regulación en materia urbanística. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 12(3), 123-142.

Camacho, J. (2016). Estado de la participación ciudadana en México. *Pluralidad y Consenso*(49).

CEAV. (2016). Diagnóstico sobre la atención de la violencia sexual en México. En Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas Comité de Violencia Sexual.

CEAV. (2017). *Investigación con enfoque de género, diferencial y especializado sobre los contextos de victimización que comprometen, afectan e impiden el ejercicio de los derechos de las personas mayores*. Ciudad de México: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

CEAV. (2018). *Diagnóstico nacional sobre la discriminación hacia personas LGBTI en México*. Ciudad de México: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

CIDE. (2018). *Estudio para elaborar una propuesta de política pública en materia de Justicia Transicional en México*. Ciudad de México: CIDE.

CMDPDH. (2015). *Manual para la atención y orientación de víctimas de violaciones a derechos humanos en el marco del Sistema de Justicia Penal*. Ciudad de México: Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos.

CMDPDH. (2019). Propuesta ciudadana para la construcción de una política sobre verdad, justicia y reparación a las víctimas de la violencia y de las violaciones a DDHH. En Et Al. Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos A.C..

CNDH. (2016). En Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe Especial sobre Desplazamiento Forzado Interno (DFI) en México*. Ciudad de México.

CNDH. (2016). En C. N. Humanos, *Informe Especial sobre Desplazamiento Forzado Interno (DFI) en México*. Ciudad de México.

CNDH; Instituto Mora. (2019). *Diagnóstico para el fortalecimiento a la rendición de informes de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Combatir y Sancionar los Delitos en Materia de Traa de Personas*. México: CNDH.

CNDH; PUDH; UNAM. (2019). *Diagnóstico en MAtería del Derecho a no Ser Somietido a Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes a través de la Creación de Indicadores para Consolidad Instrumentos de Prevención, Evaluación y Seguimiento. Primeta Etapa*. México: CNDH.

Colmex. (2016). En el desamparo. Los Zetas, el Estado, la sociedad y las víctimas de San Fernando, Tamaulipas (2010), y Allende, Coahuila (2011). En S. Aguayo Quezada, D. Sánchez del Ángel, M. Pérez Aguirre, & J. Dayán Askenazi. Ciudad de México: El Colegio de México.

Comisión Nacional de Búsqueda de Personas. (2019). Informe de labores de los primeros 100 días de la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas. México. Obtenido de <https://www.gob.mx/segob/prensa/informa-comision-nacional-de-busqueda-de-personas-avances-a-100-dias-de-gestion-201903>

Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer. (2012). *Observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer*.

Coordina: De Wolf, E., & Sánchez Maya, Y. (2016). *Detenciones arbitraria e ilegal. Criminalización: una política de Estado para inhibir*. Article 19; Consorcio para el Diálogo Parlamentario y la Equidad Oaxaca; Comité de Familiares Amigas y Amigos "Damián Gallardo Martínez"; "Comité "Enrique Guerrero Aviña"; Colectivo contra la tortura y la impunidad ; Colectivo Liquidámbar ; Federación ...

GIEI. (2016). *Informe Ayotzinapa II. Avances y nuevas conclusiones sobre la investigación, búsqueda y atención a las víctimas*. Ciudad de México: Grupo Interdisciplinario de Expertos Independientes .

GIZ, CEAV. (2017). Talleres de Planeación estratégica 2017-2018, análisis del MAIV por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), entrevistas con directores generales y delegados estratales de la CEAV. Ciudad de México.

Gonzalez, R. (2018). Palabras del Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos para la audiencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, sobre Desplazamiento Interno y Derechos Humanos en América. Bogotá.

Human Rights Watch. (2019). *Informe Mundial 2019*.

Institute for Economics & Peace. (2018). *Indice de Datos sobre Homicidios, Resultados 2018*.

Lekil Kuxlejal A.C. (2018). *El buje, los rayos y la rueda. Estudio cualitativo del acompañamiento a las víctimas de la violencia en la*. Ciudad de México.

México Evalúa. (2012). *Indicadores de víctimas visibles e invisibles de homicidio*.

Observatorio Nacional Ciudadano. (2014). *Análisis integral del secuestro en México. Cómo entender esta problemática*.

Peréz Vázquez, B. G. (Abril de 2016). Las víctimas olvidadas de México. *Defensor Revista de Derechos Humanos*(4).

Rivara Ontiveros, A. (2013). Herramientas para procesar delitos de violencia sexual en el sistema de justicia. En "Género y Justicia", *Ensayo, Documental y Reportaje Escrito 2013*. SCJN, ONU, Oficina en México del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres; Ambulante; Periodistas de a Pie; Mujeres en el Cine y la Televisión.

Sagües, N. (8, N° 1). Obligaciones internacionales y control de convencionalidad. *Estudios Constitucionales*, 118.

SEGOB, INMUJERES, ONU MUJERES. (2017). *La violencia feminicida en México, Aproximaciones y tendencias 1985 - 2016*.

SEGOB; Comisión Nacional de Búsqueda de Personas. (6 de Enero de 2020). Informe sobre fosas clandestinas y registro nacional de personas desaparecidas o no localizadas. México. Obtenido de <http://www.alejandrocinas.mx/wp-content/uploads/2020/01/REGISTRODEPERSONASDESAPARECIDAS.pdf>

UAEM. (2018). En Universidad Autónoma del Estado de Morelos Programa Universitario de Estudios de la Complejidad y Formación Ciudadana, *Sistematización de la experiencia de exhumación e identificación de personas inhumadas en las fosas de Tetelcingo, Cuautla, Morelos*. Cuernavaca, Morelos.

Wenzel González, M. (2018). Cuando la víctima de trata no se percibe como víctima. En CNDH, *Trata de Personas: Un acercamiento a la realidad nacional*.

Yu-lee, R. T. (2002). *Capacity Management*. Hoboken, New Jersey: Wiley.

Ciudad de México a 05 de junio de 2020.- La Comisionada Ejecutiva de Atención a Víctimas, **Mara Gómez Pérez**.- Rúbrica.