

El Bujie

los rayos y la rueda



CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

**EL BUJE, LOS RAYOS Y LA
RUEDA**

*Estudio cualitativo del acompañamiento en la Comisión
Ejecutiva de Atención a Víctimas a las víctimas de la
violencia.*

Lekil Kuxlejal A.C.

Responsables:

Johan Gordillo

Javier Sicilia

El contenido y las opiniones expresadas en el presente trabajo son responsabilidad exclusiva de su autor y no reflejan el punto de vista de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Primera edición: julio, 2020

ISBN:

D.R. © Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
 Ángel Urraza 1131, esquina Pestalozzi,
 Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez,
 C. P. 03100, Ciudad de México.

Diseño de portada y maquetación: Daniel J. Aldana F.

Revisión y cuidado de la edición: Victor M. Mejía L.

Impreso en México / Printed in México

INDICE	
AGRADECIMIENTOS	7
INTRODUCCIÓN	8
<i>La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)</i>	<i>10</i>
<i>Funcionamiento de la CEAV</i>	<i>11</i>
<i>Detección de la problemática y retos</i>	<i>14</i>
<i>Objetivo</i>	<i>18</i>
<i>Metodología</i>	<i>19</i>
EXPERIENCIAS DE LAS VÍCTIMAS	23
<i>Conocimientos, valoraciones y opiniones generales</i>	<i>24</i>
<i>Derecho a la justicia</i>	<i>29</i>
<i>Derecho a una vida digna</i>	<i>39</i>
<i>Derecho a la protección de la integridad personal</i>	<i>52</i>
EXPERIENCIAS DEL PERSONAL DE LA CEAV	57
<i>Capacitación y conocimiento sobre instrumentos</i>	<i>57</i>
<i>Claridad sobre funciones y problemáticas cotidianas</i>	<i>60</i>
<i>Coordinación interinstitucional y mecanismos de seguimiento</i>	<i>64</i>
<i>Testimonios de las víctimas sobre el acompañamiento integral</i>	<i>70</i>
CONSIDERACIONES FINALES	72
<i>Sugerencias de las víctimas entrevistadas</i>	<i>72</i>
<i>Sugerencias del personal de la CEAV y del relacionado con el SNAV</i>	<i>81</i>
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	86
<i>Problemas externos</i>	<i>86</i>
<i>Problemas internos</i>	<i>88</i>
<i>Recomendaciones</i>	<i>89</i>
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	104

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo habría sido imposible sin la apertura y disposición de Silvia Ortiz, Mario Vergara, Edith Pérez, Araceli Rodríguez, Guadalupe Aguilar, Teresa Vera, Griselda Triana, Margarita López, Patricia Manzanares, Gerardo Gómez, Norma Garduño, Malaquías López, Giovanni Guerrero, Patricia Colchero y Bandy Esparza. De igual forma, agradecemos al personal de la CEAV que participó durante la aplicación de cuestionarios.

INTRODUCCIÓN

La tragedia humanitaria que desde hace doce años vive México –producto de una grave descomposición moral y una profunda ausencia de Estado, agravada por la guerra que el expresidente Felipe Calderón desató contra el narcotráfico– generó el 28 de marzo de 2011 un gran movimiento social de víctimas, el Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad (MPJD) (Sicilia y Vázquez, 2016; Sicilia, 2017; Suaste Cherizola, 2018).

El Movimiento, además de dar voz a las víctimas de la violencia y visibilizar la dimensión de esa tragedia, impulsó y logró, entre muchas otras cosas, la promulgación de la Ley General de Víctimas (LGV) (Gordillo García, 2015). Su construcción tanto como su aprobación no fueron fáciles. Muchas propuestas emanaron de los partidos políticos y sus fracciones parlamentarias, pero fueron sólo dos las que en su momento expresaron con mayor claridad y sentido garantista las necesidades de las víctimas: la primera, creada por el Instituto Nacional de Ciencias Penales a raíz del diálogo que el MPJD sostuvo con el entonces Presidente de la República, Felipe Calderón, en el Alcázar del Castillo de Chapultepec el 23 de junio de 2011; la segunda, creada por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a instancias del diálogo que el MPJD mismo sostuvo en el mismo sitio, el 28 de julio de ese año con los entonces legisladores de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión.

Después de un largo trabajo de análisis, los asesores legales del MPJD crearon un tercer proyecto de ley que fundía lo mejor de las propuestas anteriores.

Ciertamente, como lo mostraron muchos colectivos de víctimas reacios a que se aprobara, la propuesta no era perfecta. Ninguna ley lo es. La realidad es siempre más compleja, móvil e inabarcable que cualquier intento por contenerla y fijarla en leyes e interpretaciones que siempre serán perfectibles. Además, estaba la presión de sectores duros afines al calderonismo que, a causa de que el texto incluía la violación a los derechos humanos, querían hacerla fracasar. No obstante, el MPJD y las víctimas lograron que el Senado votara el dictamen de la LGV el 25 de abril de 2012 y la Cámara de Diputados hiciera lo propio el día 30.

A pesar de la aprobación por unanimidad, Felipe Calderón logró detener su expedición mediante una controversia constitucional a la que la Suprema Corte de Justicia de la Nación dio entrada el 24 de julio de ese mismo año.

El 6 de diciembre de 2012, después de casi cinco meses de controversia pública y como lo prometió en el diálogo que el MPJD sostuvo con los entonces candidatos a la Presidencia de la República el 28 de mayo de 2012, Enrique Peña Nieto, ya en posesión de la Presidencia, se desistió de la demanda constitucional y promulgó la LGV el 9 de enero de 2013 en el *Diario Oficial de la Federación*. El 10 de enero, durante la entrega de dicha promulgación a las víctimas en Los Pinos, Peña Nieto, retomando las palabras de Javier Sicilia, declaró

que se trataba de una ley perfectible que “aún debe mejorarse a partir del diálogo cercano y constructivo con la sociedad civil y el poder legislativo”.¹

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)

Antes de la creación y de la aprobación de la LGV, el 10 de octubre de 2011, frente a la tragedia humanitaria que el MPJD venía de develar y ante la exigencia de muchas organizaciones de víctimas, Felipe Calderón creó la Procuraduría Social de Atención a Víctimas de los Delitos (ProVíctima). Circunscrita, como su nombre lo indica, a atender únicamente a víctimas del delito y creada como un paliativo ante la enorme exigencia de las víctimas, ProVíctima no sólo soslayaba las graves violaciones a los derechos humanos que tanto las policías –poco capacitadas para sus labores y muchas de ellas profundamente corrompidas y cooptadas por las células del crimen organizado– como el Ejército y la Marina –a quienes se les encomendó el combate– cometían, sino que carecía también, y por lo mismo, del personal adecuado y de la capacidad necesaria para atender el tamaño de la crisis que desde entonces aumentaba y continúa aumentando día tras día.

¹ El 4 de noviembre de 2016, después de un intenso, largo y, a veces, ríspido diálogo con las víctimas y sus organizaciones, se realizaron las primeras reformas a la LGV, aprobadas por el Senado de la República el 4 de noviembre de 2016 y ratificadas por las Cámara de Diputados el 14 de diciembre de ese mismo año. Aunque todavía hay más reformas que realizar –varias organizaciones, como señalamos, no quedaron conformes con las aprobadas–, se avanzó mucho en el mejoramiento de la Ley General de Víctimas.

No obstante, sus deficiencias, la infraestructura y buena parte del personal de ProVíctima permitieron que, una vez promulgada la LGV, la Comisión de Atención a Víctimas (CEAV) –institución encargada de ejecutar la LGV– pudiera establecerse y crecer rápidamente.

Funcionamiento de la CEAV

Para el funcionamiento de sus actividades, la CEAV creó dos documentos fundamentales: el Programa de Atención Integral a Víctimas (PAIV) y el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV).²

El PAIV establece objetivos, estrategias y líneas de acción generales con el fin de atender a cabalidad a las víctimas en México. De igual manera, apunta una serie de indicadores para “reconocer si estas acciones están logrando generar la incidencia esperada”.

El MIAV, por su parte, nace de un estudio de la LGV y de diversos modelos y literatura relacionada con la atención a víctimas en el mundo. La CEAV lo define como un elaborado “conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de la violación a los derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización”, con el objeto “de garantizar a las víctimas del delito y de violaciones

² En el Anexo I se presenta un breve resumen del Modelo Integral de Atención a Víctimas.

a derechos humanos el acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral con un enfoque sistémico, de género diferencial y especializado para la recuperación del proyecto de vida de las personas”.

La CEAV, tal y como lo expone el MIAV, ha creado cinco principales áreas con el objetivo de dar atención, asistencia y protección a las víctimas que a continuación resumimos:

- **Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto.**
Subdividida a su vez en cinco departamentos.
 - Atención Médica. Se enfoca en lograr la estabilidad y recuperar la salud de las víctimas, así como de referirlas y acompañarlas con las instituciones públicas de salud.
 - Atención psicológica. Su objetivo es dar acompañamiento y seguimiento psicológico, así como facilitar la atención en crisis y vincular a las víctimas con instituciones de este ámbito.
 - Trabajo social. Se encarga de detectar las necesidades de las víctimas y realizar los procesos de gestión, vinculación y acompañamiento del MIAV.
 - Orientación jurídica de primer contacto. Los servicios proporcionados por esta área fomentan la denuncia, vinculación y seguimiento jurídico en materia penal.
 - Centro de atención telefónica. Brinda atención de manera oportuna e integral a las víctimas para asegurar su acceso a los servicios de la CEAV y realiza un seguimiento permanente mediante llamadas periódicas hasta la conclusión.

- **Asesoría Jurídica Federal.** La función principal de esta área es proporcionar información, asesoría, acompañamiento y representación a la víctima de delitos o violaciones a derechos humanos en los procedimientos judiciales, administrativos o de cualquier otro tipo a fin de garantizar el acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral. Para esto, los representantes jurídicos deben vincularse con la Procuraduría General de la República (PGR)³ y las procuradurías estatales, el Poder Judicial de la Federación y el de las entidades federativas, las comisiones estatales de atención a víctimas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y las comisiones locales, y con despachos jurídicos y organizaciones sociales.
- **Registro Nacional de Víctimas (RENAVI).** Es el mecanismo administrativo y técnico que da un soporte fundamental para garantizar que las víctimas tengan acceso oportuno y efectivo a las medidas previstas en la LGV, así como para el seguimiento a la atención, asistencia y reparación integral. Para cumplir sus funciones, el personal del RENAVI debe mantener vínculos con la Comisión Nacional de Seguridad (CNS)⁴, la Secretaría de Gobernación (Segob), organismos protectores de derechos humanos, instancias del poder judicial y todas las

³ Al momento de la realización de este estudio la Fiscalía General de la República aun tenía la denominación de Procuraduría General de la República, por lo que en este documento se hacen referencias a esta institución en estos términos.

⁴ Cabe mencionar que esta Comisión desaparece con la administración federal 2018-2024 y sus funciones fueron asimiladas por la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. No obstante, en este documento se hacen referencias a esa institución en los términos anteriores.

dependencias encargadas de la atención, asistencia y reparación integral.

- **Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE).** Emite los dictámenes en los procedimientos de reconocimiento de calidad de víctima y de conclusión de servicios de atención, asistencia y protección, así como los relativos al acceso a los recursos del Fondo para medidas de ayuda inmediata y compensaciones. Como se asienta en el MIAV, de la actuación del CIE depende una gran serie de derechos para las víctimas, por lo que es necesario mantener vínculos con las entidades federativas, las dependencias de la Administración Pública Federal y la PGR, para la ejecución de acciones de atención, asistencia y protección a las víctimas.
- **Dirección General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.** Esta área debe brindar los recursos necesarios para las compensaciones subsidiarias, la ayuda, la asistencia y la reparación integral de las víctimas de delitos del fuero federal y de las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

De manera paralela, el MIAV establece un sistema de vinculación entre las víctimas y las instituciones del Estado que deben asistirles y un mecanismo de seguimiento de los procesos en dichas instituciones para garantizar su reparación integral.

Detección de la problemática y retos

Pese a todo ese largo y exhaustivo trabajo de cinco años, la

CEAV está aún muy lejos de realizar plenamente su tarea. Las razones son múltiples. Tienen que ver no sólo con las reformas necesarias a la LGV en las que ya se trabaja,⁵ sino con el desprecio, la falta de atención y la negligencia del poder Ejecutivo del Estado ante la dimensión de la tragedia humanitaria desatada por la violencia.

En este sentido, cabe recordar que el informe *En el desamparo* (Aguayo, 2016) concluyó que la CEAV ha sido incapaz de brindar atención de calidad a las víctimas de un caso emblemático como la masacre de San Fernando. Los autores del proyecto sostienen que, a pesar de su potencial, la institución se ha caracterizado por un desorden burocrático, la timidez en la interpretación de sus funciones, su enfoque excesivo en las indemnizaciones individuales, su

5 En particular las que se refieren a la entrega de los recursos a las víctimas para satisfacer las medidas económicas y de desarrollo, y las referentes a la compensación por los daños, cuyos candados burocratizan los procedimientos de entrega, provocando la revictimización e impidiendo el empoderamiento de las víctimas; y aquellas otras relaciones con el RENAVI. A causa de la negligencia de los estados para enviar sus registros de víctimas a la CEAV y el hecho de que la CEAV sólo pueda registrar por ley víctimas del fuero federal, el RENAVI sólo tiene un registro de 16 mil 532 víctimas, de las cuales 717 pertenecen al Estado de México y 2 a Campeche. Esto es extremadamente pobre si lo comparamos con las cifras de la tragedia humanitaria de la nación (en cifras conservadoras, entre 2017 y 2018 más de 130 mil ejecutados, 33 mil 125 desaparecidos, 329 mil 917 desplazados, 89 periodistas asesinados y más de un centenar de homicidios a candidatos electorales, alcaldes, políticos locales y líderes religiosos, según datos de la Plataforma Contra la Impunidad y la Corrupción). Es vergonzoso para las víctimas y el país, que el Registro Público Vehicular sea, por un candado en la LGV y la negligencia de las instituciones policíacas de los estados, más preciso y exhaustivo que el Registro Nacional de Víctimas.

distanciamiento con organizaciones civiles y el uso que se ha dado al fondo de reparaciones.

El buen funcionamiento de la CEAV –refiere bien el MIAV– “requiere no sólo de voluntad política, sino del compromiso decidido y sostenido para que [la atención a las víctimas] se reconozca como una política de Estado [...]”. Para ello es necesario que el Estado asuma, primero y con toda claridad, que la prioridad de México en estos momentos es, junto con una buena política de pacificación, el reconocimiento de la dimensión de su tragedia humanitaria; segundo, que tanto los objetivos de la CEAV como los procesos para llegar a ellos –plasmados clara y exhaustivamente en el MIAV– sean totalmente reconocidos y asumidos por todos los poderes de la nación y las instituciones del Estado involucradas en la atención a las víctimas.

El MIAV, tal y como ha sido asumido por la CEAV, es un proceso sistémico. Si una o varias de las partes que lo conforman no están en perfecta sintonía con él, el sistema deja de funcionar u opera de manera deficiente (véase Anexo 1).

Hasta el momento, a causa de la política de seguridad, basada en la violencia y en la negación o minimización sistemáticas de las víctimas y de la tragedia humanitaria que vive el país, el Estado ha abdicado de la voluntad política para enfrentarla y sus instituciones han soslayado el reconocimiento, la comprensión y el involucramiento que deben a los objetivos y a la labor que realiza la CEAV. Con ello, el número de las

víctimas continúa en aumento y la capacidad para atenderlas humanamente y de manera pronta y expedita se vuelve día con día más complicado.

La llegada de Andrés Manuel López Obrador a la Presidencia de la República, al proponer un cambio en la estrategia de seguridad –basándola ya no en la violencia, sino en la justicia transicional– y asumir como prioridad nacional el proceso de justicia transicional para las víctimas abre una ventana de oportunidad para generar una política integral que al mismo tiempo avance en los procesos de pacificación –comisiones de la verdad y otras formas de investigación de la violencia pasada y presente, persecución de los criminales, reformas de las instituciones policiacas y de las fuerzas armadas, justicia y amnistía– y trabaje en las exigencias jurídicas de las víctimas –derecho a la verdad, a la justicia y a la reparación integral del daño– que la CEAV, acorde a los lineamientos del MIAV, lleva a cabo.

En este contexto, instancias como la CEAV, la CNDH y la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas (CNBPD)⁶ son clave para que el MIAV pueda operar cada vez mejor, mediante una profunda sensibilización de la importancia de la participación de las instituciones del Estado en los procesos y objetivos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

⁶ Si bien el nombre oficial de dicha institución es “Comisión Nacional de Búsqueda de Personas”, hemos optado por agregar el término “Desaparecidas” para no legitimar denominaciones eufemísticas que pretenden ocultar el problema.

Objetivo

Independientemente y más allá de la detección de los problemas ya expuestos, el objetivo del presente estudio es indagar, mediante un análisis cualitativo de las experiencias de acompañamiento de la CEAV, si se está cumpliendo bien y a cabalidad con las garantías de tres de los principales derechos de las víctimas: el derecho a la justicia, el derecho a una vida digna y el derecho a la protección integral de la persona. Decidimos sistematizar el trabajo con base en tales ejes debido a que en ellos se engloban los derechos que, de acuerdo con el MIAV, la CEAV debe garantizar (véase Anexo 2).

Con lo anterior, se busca dar a la CEAV insumos con los cuales pueda proponer adecuaciones para que las políticas públicas garanticen la atención integral a las víctimas, fortalezcan la coordinación de los servicios entre las instituciones y organismos que conforman el Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV), y permitan la aplicación correcta de los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos en la Ley General de Víctimas.

Hamber y Wilson (2002) aseguran que una reparación genuina no debe enfocarse únicamente en la entrega de objetos con valor material, sino en el proceso completo que comienza cuando se sufre el crimen. Si bien diferentes víctimas valoran las cosas de manera diversa, e incluso buscan

cosas diferentes, siempre quieren ser tratadas con dignidad y respeto, y apreciarán mejor cualquier proceso si su voz realmente se toma en cuenta al elegir medidas, diseñarlas, implementarlas y evaluarlas (McKay, 2013). Acercarse a tal condición es uno de los propósitos del presente estudio. El acompañamiento a las víctimas, tal y como lo señala el MIAV, no debe darse únicamente en el aspecto jurídico, sino, en general, con asistencia durante todo el proceso que vive una víctima. Lo anterior puede marcar la diferencia entre que una persona se sienta empoderada y transformada o decepcionada, frustrada y revictimizada (McKay, 2013: 943).

Metodología

Las preguntas generales que guiaron el estudio son: ¿qué virtudes y qué deficiencias identifican las víctimas en la atención que reciben por parte de la CEAV?; ¿qué tan efectiva ha sido la vinculación del SNAV para la correcta implementación de la LGV, el MIAV y el PAIV?; ¿cómo se percibe al interior de la CEAV el acompañamiento que brinda la institución?; y ¿qué oportunidades de mejora hay para la CEAV en cuanto al objeto del estudio?

Para llevar a cabo la investigación, utilizamos fuentes documentales –a saber, la LGV, el MIAV y el PAIV– y entrevistas con autoridades relacionadas con el SNAV,⁷

⁷ Es importante destacar que el artículo 82 de la LGV delimita la integración del SNAV y que, formalmente, los representantes de las instituciones a quienes entrevistamos (Unidad para la Defensa

con personal de la CEAV y con familiares de víctimas que la institución ha atendido (véase Anexo 3).⁸ Adoptamos un enfoque cualitativo porque, tal como Ramírez (2013) reseña, el modelo neopositivista de la ciencia social como empresa racional orientada a la formulación de leyes y principios generales comenzó a disolverse en los años sesenta del siglo XX. Tal crisis de la concepción empiricista, señala el mismo autor, ha propiciado una amplia aceptación de los métodos cualitativos en la investigación social, que permiten comprender mejor la realidad.

Más que un análisis de asociaciones entre variables relacionadas con los procesos de acompañamiento en la CEAV, se buscó tener un entendimiento de las causas más profundas y las consecuencias más directas de la opinión que las víctimas tienen sobre tales procesos. La entrevista cualitativa —una “vía de acceso” a la subjetividad humana (Vela, 2013: 64)— es una herramienta con la que se genera una conversación en cuyo intercambio simbólico la persona expresa partes fundamentales

de los Derechos Humanos, Mecanismo de Protección para Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas, y Secretaría de Salud) no forman parte de éste. Sin embargo, ambas instancias dependen respectivamente de la Secretaría de Gobernación y del Poder Ejecutivo, que sí forman parte del SNAV. Además, parte fundamental de sus facultades radica en la atención a víctimas prevista en el artículo 1 de la LGV. Por lo anterior, y ante la falta de respuesta de otras dependencias, decidimos incluir sus apreciaciones.

⁸ Hemos editado el contenido de las entrevistas para omitir cualquier dato personal de quienes amablemente aceptaron participar en este trabajo. Si bien la petición de lo anterior no fue hecha por todas las personas entrevistadas, decidimos homologar el criterio para garantizar la protección y la confidencialidad de todos los participantes.

de su pasado, de su presente y de su posible futuro (Kahn y Canel, 1977), y que permite una lectura reconstructiva de lo social (Vela, 2013: 65-67).

Entre los diversos tipos de esta técnica de investigación, optamos, primero, por la entrevista en profundidad que permite “entender las perspectivas del entrevistado sobre su vida, experiencia o situaciones personales tal y como son expresadas por sus propias palabras” (Taylor y Bogdan, 1984). En segundo lugar, aprovechamos las ventajas de las entrevistas enfocadas, que Merton, Fiske y Kendall (1956) recomiendan para casos en que se sabe de antemano que la persona entrevistada intervino o fue parte de una situación concreta y, por lo mismo, cuenta con conocimientos y opiniones sobre cierta configuración de elementos, esquemas y procesos (Ruiz e Ispizua, 1989).

Para evitar, sin embargo, las limitaciones que este tipo de entrevistas tienen respecto a la extrapolación y generalización de los descubrimientos (Vela, 2013: 67), no vinculamos la selección de los casos a la pretendida investigación social “explicativa” (Babbie, 2013: 90-92) que busca la fundamentación empírica de hipótesis causales a partir de una muestra aleatoria o de la población total de casos. Por el contrario, buscamos una perspectiva descriptiva y “exploratoria” (Babbie, 2013: 90-92) que permite conocer las valoraciones de la población de interés y la naturaleza de sus opiniones. Así, recurrimos al “muestreo teórico” o intencionado, propuesto por Schwartz y Jacobs (1979), en el que el número real de casos estudiados es relativamente poco importante, puesto que la relevancia potencial de cada

uno de ellos ayuda a desarrollar ideas dentro del ámbito estudiado de la vida social.

Con esto en consideración, realizamos 10 entrevistas a profundidad con familiares de víctimas y dos a autoridades relacionadas con las labores del SNAV –las demás no respondieron a la solicitud. De igual manera, aplicamos cuestionarios a 13 personas que trabajan en la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto, y en la Asesoría Jurídica Federal de la CEAV (en el Anexo 3 se presentan las guías y cuestionarios).

Como apunta Vela (2013), la utilidad de una entrevista cualitativa en la investigación social radica en su capacidad para generar conocimientos complejos y profundos sobre una problemática particular o sobre grupos de población específicos a partir de sus experiencias, sentimientos y significaciones. Por tal motivo, la interpretación que realizamos de las entrevistas se apegó a un enfoque inductivo desde el que buscamos dar sentido al objeto de estudio sin expectativas preexistentes ni teorías preformuladas (Vela, 2013: 80-87).

EXPERIENCIAS DE LAS VÍCTIMAS

En esta sección reunimos y sistematizamos los testimonios de los familiares de víctimas entrevistados. Además de exponer sus opiniones y valoraciones generales sobre la CEAV, reproducimos sus experiencias respecto a los derechos a la verdad, la justicia, la vida digna y la protección de la integridad personal que dicha institución debe otorgarles.

Es claro, como ya lo hicimos notar en la Introducción, que estos tres últimos conceptos no dependen, para su satisfacción, únicamente de la CEAV. El texto de la LGV ordena a las instituciones de todos los ámbitos de gobierno a velar por la protección de las víctimas. Esto quiere decir que el tema no es de competencia exclusiva de la CEAV, sino es responsabilidad del Estado mexicano en su conjunto, situación que también se prevé en el MIAV.

Sin embargo, la CEAV, tal y como lo expresa la LGV, debe desempeñarse como el órgano operativo del SNAV y, como tal, debe garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia.

Conocimientos, valoraciones y opiniones generales

Los familiares de víctimas entrevistados –tanto quienes han recibido atención desde que existía ProVíctima, como aquellos que ingresaron después de promulgada la LGV– expresan en general un descontento relacionado con la atención brindada (deficiente y descuidada), con la manera en que se abordan sus derechos y se les informa sobre ellos (a cuenta gotas), con el funcionamiento de la institución (lenta, inoperante o casi nula), con la discriminación (privilegios a algunas víctimas), con la atención a las necesidades particulares de las víctimas o de grupos de víctimas (se aplican los protocolos sin atender el estatus social y la procedencia de las víctimas, haciendo que la ayuda brindada sea equivocada o no sirva):

Una de las personas, entre varias otras, que incidimos para la creación de la Ley General de Víctimas soy yo. Trabajamos para que tuviéramos un lugar donde a las víctimas se les atendiera integralmente, que no estuvieran batallando de ventana en ventana, pero, desafortunadamente, hay muchos peros... Hay algunas cosas que se hacen bien, pero en la mayoría de los casos no resuelven o es muy lento. He tenido varios contratiempos, corajes, porque por todas las cosas que yo he llegado a la CEAV, por algo debo de pelearme. Desde las personas que están en la entrada, la atención que dan es nefasta, indigna... E1.

Casualmente recibí la atención de la CEAV, literal. A finales de 2015 fue cuando empezamos a saber para qué servía. Aproximadamente a principios de 2014, fuimos a la Ciudad de México creyendo que ProVíctima y CEAV eran totalmente diferentes. No sabía que había cambiado de nombre. Nos recibió una licenciada y nos empezó a decir sus títulos y los trabajos en que había participado... Eso no me servía de nada, yo pensaba siempre que iba a encontrar a mis hijos, a mis familiares. Esa era mi mayor preocupación. Llegamos como a las cinco de la tarde, nos pasaron como a las ocho de la noche a su oficina. Le llaman

por teléfono y nos dice “permítanme un momento”, se fue y no regresó. Nos dejó plantados en su oficina. Salimos y preguntamos al guardia y dijo “ya tiene rato que se fue”. Yo estaba lo que sigue de molesta... Terrible. Esa fue nuestra primera experiencia. E2

Desde que era ProVíctima. Mi hijo desapareció en 2011. En septiembre de ese año, logré hablar con el entonces presidente y me dijo que se iba a abrir ProVíctima, una institución en la cual se suponía que nos iban ayudar a buscar a nuestros hijos y en la que se trataría de proteger a las víctimas. La denuncia de mi hijo en ProVíctima [...] fue de las primeritas que estuvieron ahí. Tuve una atención de primera y me asignaron un asesor jurídico muy bueno [...]. Vino la transición, el otro gobierno. Ya cuando era CEAV, yo no tenía muchas ganas de acudir porque ya no estaba el asesor jurídico. E3.

Llegó a la funeraria el equipo de la CEAV para informarme, hacerse presentes y ponerse a nuestra disposición. Yo rechazé completamente el apoyo. Les agradecí, pero en ese momento yo no quería saber nada de ninguna institución. Yo estaba muy enojada, dolida y molesta. La delegada trató de acercarse por diferentes vías, hasta que entendí que la CEAV y otras instituciones tenían la obligación de buscar la justicia y la verdad. Fue así como finalmente acepté el acompañamiento. No muy convencida, pero acepté. En esos momentos uno anda en muchas cosas como para retener tanta información. Es un bombardeo de información, es un idioma nuevo para las víctimas. No es fácil de entender. E4.

Desde que se inició ProVíctima se nos estuvo brindando una atención más o menos, no excelente. Se brindaban los apoyos a medias, como ahora. Los familiares de víctimas no sabíamos cómo presentar una denuncia, dónde presentarla o con quién dirigirte. Lo que nosotros necesitábamos era una asesoría jurídica. Los golpes que nos iba dando la vida provocaron que aprendiéramos a defendernos, a conocer nuestros derechos y aprender a hacerlos valer [...]. E5.

En noviembre de 2014 salimos un grupo de familias de mi ciudad a buscar a nuestros familiares en fosas clandestinas. Allí llegó personal especializado a leernos nuestros derechos y a brindarnos apoyo. Pero desde entonces sólo ha habido simulaciones por parte de la CEAV que dice apoyarnos, atendernos, cumplir. Pero

en realidad sólo atiende a víctimas privilegiadas [...]. Soy claro. Las leyes son muy diferentes a la realidad. Lo que vivimos aquí en el campo es algo muy lejano a lo que ustedes viven en una oficina. E6.

Mi hijo desapareció en 2011 y se ha complicado mucho porque era policía federal. Las autoridades, al ver que están inmiscuidas, no han hecho nada. No se van a atacar entre ellas mismas. Yo me acerqué a la CEAV cuando inició como ProVíctima. Yo creo que fui una de las primeras porque no tenían ni sillas, no tenían ni papelería. Las personas que trajeron eran de PGR y no sabían qué iban a hacer. Les dije “desapareció mi hijo y me dijeron que tenía que venir”, me pidieron una disculpa y me dijeron “disculpe, señora, nos mandaron para acá, pero aún no sabemos qué es lo que vamos a hacer”. No tenían nada... E7.

La atención empecé a recibirla hacia finales de 2013 y principios de 2014. No fui informada abiertamente de todo. Me he ido enterando poco a poco a qué tengo derecho y de qué manera lo puedo pedir o tramitar. E8.

Desde que era Províctima. En esa época había muy buena atención; todo era rápido. No nos ponían obstáculos. Al menos esa es mi experiencia. Después se complicó. E9.

Apenas hace una semana pudimos ingresar a la CEAV federal. El caso nuestro tiene algunas particularidades. En 2013 fuimos agredidos y esto provocó el desplazamiento forzado de la familia completa. Los primeros tres años no hubo posibilidad de que la CEAV federal nos atendiera. En realidad, nos mandó el Mecanismo por el tema de una despensa para la familia durante el desplazamiento. Fuimos atendidos después de una reunión interinstitucional. Hicimos el primer ingreso y fue un maratón de entrevista, primero por una psicóloga y luego por el departamento legal. Al final de las cinco horas, nos dijeron que ellos se iban a comunicar con nosotros. Uno de los problemas es que no teníamos acceso a nuestros documentos personales, porque cuando nos desplazaron, allanaron nuestra casa y se llevaron nuestras actas de nacimiento, pasaportes, títulos y certificados de escuelas... No tenemos ningún papel oficial. De hecho, nuestras credenciales de elector actuales tienen la dirección de la organización que nos asesora, precisamente para que, por seguridad, no podamos ser localizados. Entonces, cuando en la CEAV nos piden documentación, les dijimos que

no la tenemos. Quedaron de hacer los trámites para conseguir la documentación. A los 15 días se comunicaron para decirnos que no eran necesarios los papeles y que no podríamos ingresar a la CEAV porque nuestro caso es estatal y no federal. Entonces hasta ahí quedó nuestro intento de ingreso en 2015. Una vez que se hicieron los cambios y regresó Rochín, volvimos a hacer el intento porque el Mecanismo nos hizo una reunión con la Comisión estatal, donde ésta se comprometió a hacerse cargo de nuestra reinstalación, pero pasaron cerca de ocho meses. La gente de la CEAV planteó que, si la estatal no podía hacerse cargo, la federal podría atraer el caso; sin embargo, la titular de la Comisión estatal dijo que sí podía hacerse cargo. Así pasaron ocho meses. No teníamos registro ni nada. Tuvimos que hacer presión en un evento de evaluación del Mecanismo. Estaba presente el entonces subsecretario de Derechos Humanos y se molestó porque le señalamos que había pura ineficacia. Él respondió que lamentablemente nuestro caso estaba dentro del 10% de errores burocráticos, pero que en 10 minutos arreglaba el asunto. Acompañados de una organización, fuimos a su oficina, le dijimos qué estaba pasando; él habló con Rochín, él a su vez habló al estado y al otro día ya estábamos registrados... Nosotros porque tuvimos la oportunidad de estar en el foro y acompañados por una organización, pero otros ciudadanos que sean víctimas y no tengan los contactos, no habrían podido entrar... E10.

De todas estas críticas, una en particular es la más grave porque se encuentra en el origen tanto de las quejas de las víctimas como de la operatividad de la CEAV: la deficiencia en los procesos de comunicación que se manifiesta en la ausencia de información tanto de sus derechos como sobre los tres pilares en el que descansa la CEAV, la LGV, el MIAV y el PAIV:

Somos las víctimas quienes nos tenemos que informar sobre las funciones de la CEAV. Si tú les haces una pregunta de cómo trabajan en tal área, muchas veces ni siquiera te saben responder. Eso nos hace pensar a veces que está puesto el primo del amigo, que no está la persona idónea para ocupar el puesto. E1.

No, no, por supuesto que no. Afortunadamente gracias [a los] lazos que hemos hecho con otras víctimas, con compañeras de otros estados, nos dicen algunas “oigan, ¿ya vieron esto?”. Otras se lo callan... Yo comparto con mis compañeras todo lo que llega a mis manos. De funcionarios, inclusive de asesores que nos han tocado, de personas que nos han tocado trabajando en esos organismos y que ahorita ya han sido corridos, precisamente por querer hacer bien su trabajo y acogernos con nuestro dolor. Pues no les ha parecido en la CEAV, porque entre menos sepas, para la CEAV es mejor. De hecho, cuando nos enteramos en 2015 que había una Ley General de Víctimas fue cuando empezamos a solicitar la atención. Uno desconocía que todo eso te lo pueden enviar a tu correo. Hasta que una vez estábamos en la CEAV, vi el libro de la LGV y comencé a leerlo... Fue así como me enteré de que había una ley. Me regalaron el ejemplar. Es lo único que ha habido, de ahí en fuera todo lo he tenido que descargar e ir a imprimir yo. E2.

No, pero no le corresponde tanto a la CEAV. Nosotras como víctimas debemos informarnos. En la LGV está estipulado todo con lo que tiene que apoyarnos la CEAV. Lo que sí no me gusta es que en la delegación de la CEAV no nos informan claramente sobre los procesos. E3.

No. Y aunamos eso a que los mismos servidores públicos que trabajan ahí no leen, no se saben el reglamento... vas a otras instituciones y menos saben... Entonces yo he tratado de hablar con Jaime Rochín para hacer un proyecto, para decirle que las cosas están muy mal, que los mismos de aquí no saben cómo acatar la ley [...]. Mucha gente ni siquiera sabe qué derechos tiene. La mayoría no se queja porque no conoce sus derechos. [...]. Cuando comienzo a estudiar, me comienzo a dar cuenta que violaron mis derechos, que cometieron omisiones en contra de mí. Lo bueno es que al principio yo no sabía muchas cosas, porque si le hubiera entrado como le entro ahorita, ya me habrían matado. E7.

Sé que han hecho lineamientos, pero quedan guardados porque no nos los dan a conocer. Si yo tengo interés en algo, yo misma investigo. En esa investigación me he dado cuenta de que en el momento que una víctima entrega la documentación, la CEAV tiene cinco días para responder. Pero esto no sucede así. Pasa el tiempo, dos, tres meses y uno anda vuelta y vuelta para que algo

se mueva [...]. Nunca hemos tenido una capacitación al respecto [...]. Supe que hicieron unos libros. Los pedí, pero no nos los dieron a conocer, no nos los han explicado. Yo les he pedido que nos den una circular o que nos pongan un póster en la pared con lo esencial... E9.

La ley tiene problemas en sí misma, pero también hay dos problemas graves: las leyes no están en las lenguas de las comunidades indígenas. Si para uno que habla español está cabrón entenderla e interpretarla... El reclamo de las comunidades es que no se sienten reflejados ni incluidos en la LGV. No hay facilidades, módulos informativos ni accesibilidad... Otra cosa es que, cuando dábamos talleres en las comunidades para que conocieran la ley, es el tema de los presos políticos. Hay una gran cantidad de presos políticos indígenas y no se sienten protegidos ni representados en esa ley... Por otro lado, está esta actitud de “yo ya la publiqué en el Diario Oficial, así que tú infórmate”. Cuando la CEAV te recibe, ya sea la federal o la estatal, no te dicen “tus derechos son éstos; ésta es la ley, dale una leída...”. Me parece una postura de “que nadie se entere, porque si no, nos van a venir a exigir”. A mí me daba risa porque en algunas tiendas, cuando te van a dar un crédito, te pasan un video y si tienes dudas te dan una dirección electrónica o un contacto. Aquí, si tienes dudas, hazle como puedas porque no hay quién te asesore. Además, si les preguntas, al menos en el estado, son tan groseros... No tienen protocolos claros, es darle 20 llamadas y sólo si están de buenas te contestan. Nosotros preguntábamos: “¿no hay un documento que nos oriente cómo carajos presentar los comprobantes de gastos?”. A nosotros todos nos lo informaban de manera verbal y, cuando llevábamos las cosas, estaba otra persona (o la misma, pero de mal humor) y decía “yo no dije eso”. E10.

Derecho a la justicia

El MIAV es muy enfático en la relación que debe haber entre las instituciones del Estado y la CEAV. En lo que a la justicia respecta, el vínculo fundamental es entre la PGR – encargada, mediante sus Ministerios Públicos, de investigar y documentar los casos criminales– y la CEAV, encargada

por mandato de la LGV de proporcionar a las víctimas asesores jurídicos. Sin embargo, al preguntar a los familiares de las víctimas sobre esa relación y el trato que ambas instituciones les han dado, las respuestas demostraron que hay una absoluta descoordinación entre las dos instituciones; además, en el caso de la PGR, una constante y ya consabida corrupción, negligencia y falta de preparación de los MP; en el de la CEAV, el desinterés y a veces la ausencia de preparación de sus asesores jurídicos, y cuando los asesores funcionan, su remoción o cambio sin ninguna información por parte de la institución a las víctimas.

En relación con la pregunta específica sobre el derecho – amparado por la Constitución Mexicana y por la LGV– que las víctimas tienen de coadyuvar en las investigaciones de sus casos, las personas entrevistadas señalaron el deprecio por parte de esas mismas autoridades de las pruebas o pistas que las víctimas aportan; la lentitud con la que, cuando se llega a investigar, se procede y la impunidad que se deriva de ello; la falsificación de pruebas y la filtración de información.

En relación con la asesoría jurídica de la CEAV, las críticas se refirieron a la falta de experiencia de los asesores, negligencia, desorden en los expedientes y falta de seguimiento de los casos.

Todo eso, como ellas mismas señalan, redundaba en la imposibilidad de garantizar las mínimas condiciones para acceder a la verdad y a la justicia:

Nos dejan la carga de responsabilidad a las víctimas. Si nosotros no vamos y aportamos, ellos no trabajan, no investigan. Piensan que desde el escritorio se pueden hacer las investigaciones y llenan los expedientes de paja. Mi presencia les molesta en cuanto a mi caso, pero también respecto a los casos que acompaño, porque soy cuchillito de palo [...]. Tienen nula voluntad de ayudar a las familias [...]. El caso de mi hijo está judicializado, son 18 causas penales. Es un tema muy grave, muy fuerte, el de los jueces y magistrados porque están dejando salir libres a los victimarios. Ya van cuatro que salen libres, uno fue hace quince días. Sigue la investigación. La CNDH se pronuncia casi ocho años después del hecho. No investiga con prontitud y, cuando investiga, los delitos ya prescribieron. Ya no se puede juzgar ni castigar a los servidores públicos presuntos responsables [...]. Mi asesora jurídica me preguntaba todo lo que tenía que hacer. Para todo me decía “¿cómo ves?”, yo les respondía “pues si tú eres la licenciada, no yo; tú nos vienes a defender”. La terminé revocando por una de la defensoría pública, una licenciada muy buena [...]. Me ha tocado vivir cosas muy desagradables, no nada más a mí como persona, sino como acompañante de víctimas. Tengo un caso que estoy acompañando de un policía federal que desapareció este año. Acompañé a la familia a que la registraran, a que le recibieran todos sus documentos. ¿Cuántos meses han pasado y traen a la familia como pelota? Ayer me molesté mucho. Les dije “¿quieren que les vayamos a hacer un relajo?”. Nadie sabe, nadie supo y otra vez les están pidiendo documentos. Ahora tienen a una asesora jurídica que en la mayoría de los casos es dama de compañía, porque no les da asesoramiento, sólo acompañamiento. El.

Sí, pero el Estado es muy difícil. Nadie te apoya, no hay quien se atreva a apoyarte fuertemente con la investigación. La agente del MP estuvo muy cerca y abierta a hacernos caso. Hasta la SEIDO, cuando fui por primera vez, lo único que tenía eran fotos y nombres que me había dado un investigador sobre lo que pasaba... Con una compañera, empezamos a compartir y trabajar juntas. Yo comentaba con la agente del MP, que era subdelegada de PGR y se podía mandar sola. En 2015, llegó un subdelegado con nombramiento y ella dejó de ser nuestra agente. Estuvo todo 2015, pero no le daban policías, no le daban vehículo, no le daban para la gasolina. Pero, de todas maneras, tenía que sacar su chamba, como muchos agentes del MP. Fue cuando empezamos

a batallar bastante. Les hemos comprobado que no nada más nos basamos en las redes sociales. Ahí veíamos la noticia y nosotros íbamos a comprobarla donde fuera. Íbamos al lugar y yo les preguntaba a las señoras ya grandes. Les enseñaba las fotos de mis hijos y les preguntaba. Poco a poquito iba sacando información. Entonces ya venía con todos los nombres y fotos y se las daba a mi agente del MP [...]. No hay ningún consignado. Nada, nada. Créeme que no ha sido por falta de información. Prácticamente nos hemos enfocado en encontrarlos. Hay muchos detenidos de la célula del crimen organizado, hay líneas de investigación que nosotros hemos aportado. Lamentablemente después de esa primera agente del MP han llegado otros. Te da miedo enojarte con ellos, reclamarles. Ahorita llevamos un año en la diligencia y afortunadamente hubo cambio de delegado, porque estaba una persona nefasta, una persona insensible. No nos dejaba hacer nada. Él sólo me decía “ay, señora, ¿cómo cree? No, señora, no todo son redes sociales”. Llegó una persona sensible y que, cuando se enteró que íbamos a hacer la diligencia, dijo “adelante, yo le entro”. Cuando le dije eso a la fiscal de desaparecidos de la entidad, me respondió: “señora, ¿por qué si esto es sólo entre SEIDO y nosotros en el estado?”. Le dije: “es un tema apremiante, entre más apoyo es mejor. Ustedes no tienen arqueólogos, no tienen antropólogos”. Me eché un pleito con la fiscal. Lamentablemente, si yo no muevo un dedo para que las cosas se hagan, no se van a hacer nunca [...]. La sociedad se va olvidando de que te duele. Cada que termina el día, para uno es la muerte en vida. A pesar de que no hemos parado ni un minuto en la búsqueda, no tenemos nada. Te encuentras con personas que se han hecho nuestros amigos: delegados, almirantes, licenciados, agentes del MP, gente que, aunque ya no está en el caso, te sigue apoyando, pero de la autoridad, nada. Si una semana los dejamos en paz, ellos han de decir “gracias a dios” [...]. Cuando se detuvo a un delincuente por una fuente de información, había una recompensa que se había logrado. Yo llamé a la delegación de la PGR de la entidad para decir que ya estaba detenido ese sujeto y el licenciado me dijo: “señora, a ver, ¿usted anda buscando a sus hijos o anda detrás del dinero de la recompensa?”. Yo me lo quería comer vivo. Hemos vivido unas cosas tremendas. A los funcionarios del gobierno no les importamos [...]. Sí [cuento con asesor jurídico], pero no lo ocupo más que para que reciba mis comprobantes de gastos para ir a alguna reunión en la Ciudad de México. Estamos en una búsqueda de recolección de

restos en otro estado, que empezamos en septiembre de 2017. Lamentablemente aun cuando nosotros hemos enviado los oficios, porque mi agente del MP manda los oficios para CEAV, los asesores forenses nos han acompañado sólo a cuatro o cinco búsquedas. Asesores jurídicos, que nos acompañaran a tomar notas, no. Ni psicólogo ni absolutamente nada [...]. El asesor jurídico jamás viene al MP a revisar tu expediente. El asesor jurídico debe estar acompañándote todo el tiempo, no sólo a ti, sino a la averiguación. Hasta la fecha, al asesor jurídico sólo lo conozco de nombre y nada más me habla cuando le solicitan un documento mío. E2.

Tuve una atención de primera [en ProVíctima] y me asignaron un asesor jurídico muy bueno. Inmediatamente se trasladó a mi ciudad, porque la desaparición de mi hijo ocurrió allá. Hicimos visitas con el MP y encontró que todo estaba muy mal con el compendio de la carpeta. Él empezó a ordenarla y a hacer diligencias. Hasta que encontramos un delincuente que dijo haber matado a mi hijo. El MP quiso dar carpetazo y así se quedó un tiempo [...]. En enero de 2013, cuando se promulga la ley [...], yo iba saliendo cuando encontré a Osorio Chong. “¿Quién es su hijo?”, me preguntó. Le dije y comentó que me hablarían más tarde. Nunca pensé que me fuera a hablar, pero sí. Acudí a la oficina, me tocó un agente del MP, excelente MP. Empezamos a hacer más diligencias y nos dimos cuenta de que era mentira lo que ese sujeto había dicho, que había matado a mi hijo. Entonces empezamos con nuevas líneas de investigación, que siguen. Cuando se creó la fiscalía especializada le quitaron mi caso a esa agente del MP. Entonces me tocó con otra. Te platico esto para que veas cómo es que permiten esta revictimización. Pasas de unas manos a otras y a otras y a otras... Tú eres quien busca, quien investiga, quien lleva todos los datos al MP [...]. Agarraron a una banda de secuestradores y estaban tres de los que supuestamente participaron en el crimen de mi hijo. A tres los condenaron a 40 años de prisión. Yo fui a hablar con ellos. A uno lo liberaron por tortura. A los otros dos sí los consignaron por 40 años. Estuve al pendiente de realizar esos expedientes yo, para ver cómo iba ese juicio. En septiembre de 2016 me di cuenta de que los dejaron libres, porque de todos los secuestros que les achacaron, sólo una persona fue a ratificar. Yo no ratifiqué porque no tenía pruebas... las investigaciones me decían que sí, pero yo no tenía pruebas. Uno de ellos sí está aún

en la cárcel, por otros delitos. Le preguntaron por mi hijo y dijo “sí, yo lo maté”. Dio santo y seña del suceso. Fui yo en chinga para platicar con él. Le hablé al MP federal y me acompañó. Llegamos y prácticamente se burló de mí el muchacho. “Tú dijiste esto y esto y esto”, “pues sí, para que ya no me golpearan, pero yo estaba en el penal cuando su hijo desapareció”. Tomé nota de las fechas, lo investigó el MP y sí estuvo ahí. ¿Pero qué crees que acabo de descubrir? Son un desorden las fichas señaléticas, tenía entradas y salidas. Lo sacaron de la cárcel los del cártel para ir a cometer los delitos... Hasta ahí llega la impunidad, pero eso ya no es problema de la CEAV [...]. No sabía que tenía asesora jurídica, hasta hace seis meses. Sólo tuve el gusto de conocerla, ahora que la busqué me dijeron que renunció [...]. E3.

Yo sé que las líneas que siguieron son las correctas porque es información que de manera paralela se estaba investigando por otro medio. Lo que me preocupa mucho es que, sabiendo sobre la autoría intelectual, los dejen ir. ¿De qué sirve? Hasta el momento nada nos garantiza que se les pueda vincular y llegar a una sentencia. Permiten que se vayan a los autores intelectuales [...]. Me lo han ofrecido [el servicio de un asesor jurídico], pero lo he rechazado [...] por la desconfianza. Finalmente es información muy delicada y lo que menos quiero es que las carpetas de investigación anden circulando por todas las dependencias. Uno no cree en las instituciones porque sabemos que responden a otro tipo de intereses [...]. Con la CEAV veo otro tipo de asuntos, menos lo que tiene que ver con carpetas de investigación. E4.

No están haciendo nada y están saliendo todos los delincuentes por la puerta grande. Mi agente del MP, en quien yo confiaba con los ojos cerrados, por dinero filtró información sobre mí, le dio la información a otro MP y éste, a su vez, se la dio a los delincuentes. Por eso ahorita estoy con amenazas. Y así como ella, son muchos los agentes del MP que están vendiendo la información y sabemos que trabajan para la delincuencia organizada. Hay muchos elementos de PGR con una vida trabajando ahí, que han pasado exámenes de confianza y han estado apoyando a las víctimas en la búsqueda, pero llegan nuevos elementos. Ya no sabes a quién acercarte, ya no sabes quién es más delincuente. Te están vulnerando [...]. Con el fuero común, ¿qué te puedo decir? Sabemos que trabajan para la delincuencia organizada. No hay nadie que esté velando por las víctimas. Por eso la gente viene a la PGR, para ver si hay resultados. Lamentablemente, la PGR

ya no quiere recibir más denuncias porque se les está haciendo muy grande la cifra de los desaparecidos. Simplemente te están recibiendo para una comparecencia de una cuartilla y párale. E5.

Todas las instituciones del gobierno son simulaciones. El caso de mi hermano es un secuestro y tenemos denuncias en la SEIDO. Después de tres años nos hemos vuelto buscadores, personas visibles para el gobierno y para la sociedad. Después de tres años he tenido varias reuniones con el MP de SEIDO. “Mire, señor –me dice–, tenemos avances en la investigación, tenemos las coordenadas de donde salían las llamadas de los que se llevaron a su hermano”. Me regreso a mi pueblo. Meto las coordenadas en GPS y me manda a una antena repetidora. Después de un mes vuelvo a hablar con el MP y le digo: “Oiga, ¿sabe que las coordenadas que usted me dio son de una antena repetidora?”. “Sí”, me dice, “ahora hay que buscar 120 metros a la redonda para ver de dónde salían las llamadas”. Le respondo: “Usted sabe que ese teléfono de donde ellas salían ya no funciona, ¿qué vamos a hacer?”. “Ese no es mi problema, es del otro MP que no hizo esas diligencias” [...]. Le pedí que viera si mi hermano estaba en las fosas de Tetelcingo, Morelos. Hizo un oficio y lo mandó al estado de Morelos. Le pedí que checara si estaba en los SEMEFO del estado de Guerrero y volvió a mandar un oficio y nos pusimos a esperar respuesta. Todo en el país está mal. Aquí, los Semefos tienen ahorita 751 cuerpos sin identificar. El propio gobierno del estado no sabe cuántas fosas comunes tiene; mucho menos cuántos cuerpos hay en ellas ni en qué estado se encuentran porque no hay carpetas de investigación. Todo, como te digo, es una gran simulación. Nosotros lo estamos haciendo visible y al hacerlo nos hemos vuelto una amenaza para el gobierno. No buscan a ningún desaparecido. Somos nosotros quienes lo hacemos metiéndonos a buscar y a encontrar fosas [...]. La CEAV es parte del gobierno. Ya perdimos la confianza en el gobierno, porque lo único que hemos recibido son engaños, largas, mentiras. Si tú tienes un representante jurídico de ONG, el gobierno ya no te puede otorgar un defensor jurídico. Como en nuestro caso hay varias ONG que nos están apoyando, no lo tenemos. Así, la CEAV se lava las manos. No le quiere entrar a ese gran problema que son los desaparecidos, que también ha rebasado a las ONG. “Si tienes un asesor jurídico independiente, nosotros ya no podemos darte uno porque ocasiona puros

problemas”. Esa ha sido la defensa de la CEAV para no otorgarnos un asesor jurídico. E6.

No, no, no. Mi expediente está lleno de omisiones y violaciones a derechos humanos. Fui a la CNDH para que se haga un pronunciamiento, porque no se vale. Lo más triste es que cuando ellos, las autoridades, ven que está inmiscuidas otras autoridades, se cubren. Como que tienen una especie de protocolo [...]. Como [el caso] está en otro estado, viajo para allá. Se han hecho muchas cosas, pero no se hicieron muchas que debieron hacerse desde el principio. Nosotros no elegimos estar aquí, nosotras no teníamos por qué saber qué se tenía que hacer. Nosotras nos acercamos a unas autoridades omisas, *valemadristas*. Ellas sabían sus obligaciones y nunca las cumplieron. Entonces ha pasado el tiempo. Llevaron a los probables testigos a hacer una vez declaraciones y nunca los volvieron a citar. Que para qué si iban a decir lo mismo. A ese MP lo cesaron porque hacía favores a los delincuentes. Cesaron a cinco agentes del MP y entre ellos iba el mío. En la fiscalía de búsqueda hicieron unas porquerías como no tienes idea y no cambia porque el nuevo fiscal es nefasto. Hay muy pocos MP que salen a campo, pero no saben nada de búsquedas en campo. Cumplen en ir, pero no saben [...]. Me asignaron a un asesor que era de FEVIMTRA, porque exigí a alguien que supiera, a alguien que realmente me ayudara. Eran acompañantes y no otra cosa. El muchacho era de FEVIMTRA, me acompañó mucho, pero allá hubo cambios y ya no me pudo dar el acompañamiento. ¿Cuál es el problema que hay? La dirección de asesoría jurídica [...]. Metí una queja, quería hablar con ella. No me dieron la cita. Es tanto el poder que tienen, que no contestan. ¿Qué garantías tenemos de que nos van a hacer caso cuando los escritos se los pasan por el arco del triunfo? E7.

Ni siquiera se ha judicializado mi caso. En cuanto a situación penal no hay nada, por mucho que se ha aportado con respecto al caso. No hay ni habrá nada porque en la situación de mi caso han sido muy directos en decirme “mientras no haya un testigo que haya visto, no hay nada”. E8.

Me los han cambiado dos o tres veces [a los agentes del MP]. Yo he señalado quiénes son los presuntos responsables, pero hasta la fecha no hay respuesta; no buscan. Les pasan los oficios a la Policía Federal, que no están bien capacitados y no hacen investigación de campo. No se puede judicializar lo que

carece de investigación, y ya son once años a pesar de todo lo que he aportado... Me quejé ante la CNDH, que mandó una recomendación al estado, para que se abriera el expediente del caso. Pero respondieron que el expediente se quemó en un incendio que los campesinos hicieron en las instalaciones. Yo tenía una copia, la entregué a la CNDH que metió la queja y, ¿qué cree?, apareció el expediente. Es indignante [...]. Entregué mis papeles. Después de un año me asignaron a un licenciado que yo tuve que renunciar porque no funcionaba. Me asignaron a otro. Yo he tenido que hacer mi propia investigación, he hecho mis escritos ante el Ministerio Público. No he tenido en realidad un apoyo de la CEAV. E9.

Desde 2013 hemos sufrido una serie de agresiones. Durante el primer año y medio, las carpetas de investigación no aparecían. Antes de que se cambiara el sistema de justicia a la cuestión oral, nuestras carpetas estaban en el escritorio del entonces procurador de justicia. Cuando vinieron nuestros abogados, se las negaron por cuestiones de seguridad estatal. Insistimos con un recurso para que se nos entregara. Querían que nosotros directamente fuéramos a ampliar la denuncia. Obviamente les dijimos que no, porque corríamos el riesgo de ser agredidos. Tuvo que intervenir el Mecanismo para que en sus propias oficinas se presentara un fiscal a dar fe de que nosotros estábamos otorgando el poder a nuestros abogados para representarnos. Resulta que el fiscal era de una fiscalía que le llaman “imputado desconocido”. Cuando allanan nuestra casa, un abogado nos hizo el favor de poner la denuncia y se puso por posible robo, pero al ir ya con Policía Federal y gente del Mecanismo, vimos que no se robaron nada más que nuestros documentos personales y fotografías de nuestros hijos. Además, nos pusieron sobre la cama las lonas de los casos más importantes que estábamos llevando en ese momento. Eso es un allanamiento, no un robo. A la hora que fue ese fiscal le mostramos todo y nos dijo que no está en su ámbito de acción y que debemos juntar todas las carpetas en la fiscalía de secuestro, pero que ya no pude estar como estaba redactado porque se hizo antes del sistema oral y debíamos empezar de nuevo. Se amplió la denuncia, se metió a la fiscalía de secuestro. A los dos meses fueron a ver cómo iban las carpetas y resultó que estaban en el archivo muerto. Eso nos lo han hecho ocho veces. La tipificación del delito es extorsión telefónica y robo, pero nada de eso sucedió. Hemos pedido y no se cambia. Le dan toda

la credibilidad al gobierno del estado que te está atacando, como es nuestro caso. No es una circunstancia menor que lo tipifiquen así. Se presume la participación de mandos medios y altos en el estado, pero incluso así dan el 100% de credibilidad. Ha sido una larga pelea con las instituciones, con la CEAV y el Mecanismo, para que no repitan esto. Y como siempre te atiende siempre un funcionario distinto, hay que decirle que hay una impugnación sobre eso. Mientras no haya una averiguación adecuada que diga con claridad qué carajos es lo que ocurrió, no deberían estar tomando (más si tienen una presunción de la participación del estado en nuestra contra) como fieles sus palabras... Me preocupa porque nosotros aspiramos a conocer la verdad, pero si las instituciones que se supone están de nuestro lado repiten las palabras del estado, pues a lo largo de leer y leer un expediente lleno de términos mañosos, la verdad no va a ser real... Hay una serie de situaciones que nos hacen pensar mal en el sentido de que las autoridades son terriblemente ineficientes o, además de ser ineficientes, están coludidos o son omisos o todo junto. Hacia la institución a la que volteamos, todas se lavan las manos. Nosotros no tenemos que conducir la investigación, para eso está el Estado. ¿Cuánto tiempo es un tiempo razonable? Estamos a cinco años, entonces esto de la justicia pronta y expedita parece mal chiste [...]. Nosotros nos dedicamos a la medicina tradicional y yo tenía frascos con plantas medicinales. Había un frasco que tenía las huellas de la persona que lo tomó. A partir del análisis, resulta que la persona a quien pertenecen esas huellas digitales es un hombre que está preso por asesinato... Al preguntar a la fiscal qué habían hecho además de identificarlo, dijo que nada porque si no se les escapaba. Le dije “pero se supone que está preso...”. Es la única persona con nombre y apellido que aparece. Hasta hoy, no nos han explicado, si estaba preso, por qué estaba en nuestra casa el día del allanamiento [...]. En la Comisión estatal, siempre que solicitamos asesoría jurídica nos dijeron que debíamos ir otro día a hacer sólo esa solicitud. Invariablemente, el año entero que estuve acudiendo tres o cuatro veces al mes, no estaban o siempre estaban ocupados... De igual manera, la cantidad de asesores jurídicos que hay no corresponde con la cantidad de víctimas. Calculando las horas que debes dedicar a un caso, a lo mejor en 2021 me toca ver a un asesor jurídico. Es un tema también estructural. Rochín me dijo que sí podían asignarme asesor jurídico, pero que, de los dos, uno se encontraba en incapacidad y el otro acababa de

renunciar. Entonces, que cuando hubiera asesores jurídicos para atendernos, nos avisaban. Y por supuesto que aún no... E10.

Derecho a una vida digna

En relación con el derecho que las víctimas tienen a llevar una vida digna, el artículo 9 de la LGV establece varias medidas de asistencia (*salud, vivienda, alimentación, educación*) que la CEAV debe coordinar con las instituciones del Estado dedicadas a ello. Al entrevistarlos sobre ese tema, los familiares de las víctimas señalaron varias deficiencias:

En las referentes a la salud, se quejaron de sufrir desprecios (se les trata mal o no se les atiende por negligencia, por falta de personal en la CEAV o por una descoordinación entre los acompañantes asignados por ésta y las instituciones del Estado encargadas de brindarla; muchos de los funcionarios en el sector salud ni siquiera saben de las medidas de atención a las víctimas que por la LGV están obligados a dar), falta de seguimiento a los casos que logran ser atendidos; falta de coordinación de la CEAV, sobre todo cuando las víctimas viven fuera de la Ciudad de México y deben trasladarse a ella para ser atendidas, imposibilidad de parte de la CEAV para definir si la enfermedad que las víctimas padecen está relacionada con el hecho victimizante, lo que retrasa la atención médica, a veces con graves consecuencias para la salud de las víctimas.

Respecto a los apoyos a vivienda, alimentación, traslados y educación que, según la LGV y el MIAV, la CEAV debe

proporcionar y garantizar junto con las instituciones del Estado dedicadas a ello –Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Educación Pública, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), universidades públicas–, las víctimas entrevistadas señalaron: lentitud en los trámites, burocratización excesiva (para recibir apoyos económicos en cuestión de vivienda, alimentación, traslados y medicinas, deben entregar facturas y comprobantes que tardan meses para ser reembolsados), desorden (pese a estar inscritas en el RENAVI, las víctimas tienen a veces que volver a entregar su documentación para que se les acepten los reembolsos o bien no hay un seguimiento claro de los apoyos económicos entregados a las víctimas), mal uso de los apoyos económicos por parte de las organizaciones que representan víctimas y que la CEAV por negligencia o complicidad no entrega directamente a las víctimas, sino a los representantes de sus organizaciones). Estas prácticas, además de ser gravemente revictimizantes, producen un sentimiento de indefensión y coraje en las víctimas⁹:

Fui a unas sesiones cuando era ProVíctima. No tuve confianza y ya no seguí. Mi familia tampoco ha tenido atención psicológica. Yo, personalmente, no me he dado a la tarea de tener terapias. No voy a poder cerrar un duelo si mi hijo no está, pero sí he tomado talleres, conversatorios, círculos de paz. En cuestión médica, alguna vez me acompañaron, por mis ojos, que no veo bien. Me acompañaron al hospital, pero, incluso cuando iba acompañada, no pude ver al médico. Ni siquiera nos recibieron,

9 Aunque el nuevo reglamento de la LGV, aprobado durante la elaboración del presente estudio, plantea soluciones a estos problemas, consideramos necesario mostrar las experiencias de revictimización que esas prácticas han generado desde que la CEAV se creó.

sólo me daban cita. Cuando yo he llegado a pedir apoyo porque algún familiar se puso mal, no puedo mentir, hablaron de la CEAV y atendieron a mi familiar, aunque ya era noche. Yo he tenido líos de enfermedades. Me mandan al ISSSTE, hablan, pero no me atienden. Nadie ha leído desde la Secretaría de Salud la LGV, no saben que a una víctima se le deba dar atención preferente. Llegas y te dicen que tomes tu turno. Yo para ir a atenderme al ISSSTE tengo que formarme a las 3:00 am y a ver si alcanzo, porque venden los lugares. Este proceso de miedo, dolor, angustia, lleva a muchos síntomas. Todo te duele, vas al doctor y no tienes nada. El estrés, las malpasadas, los insomnios... Yo no soporto mis rodillas. El otro día iba a hablar a la CEAV para que me canalizaran al ISSSTE, pero ¿para qué? Si de todas maneras no me van a ayudar. El.

Llevé a mi hija para que la atendieran psicológicamente. Según la canalizaron con la psicóloga de otra ciudad, pero ahí está atiborrado de gente. Empezó a venir una psicóloga y fue cuando mi hija pudo tener atención, aproximadamente seis meses. La delegación de la CEAV de otra entidad fue la que nos brindó esa atención. Yo traigo una cosa como de bronquitis. Pasé a ver al médico, me dijeron que me iban a canalizar para un chequeo. Ya tiene como un año y, hasta ahorita, nada. Hemos recibido medidas de apoyo porque llevamos los documentos y anduvimos insistiendo hasta que pagaron. Les dijimos a las compañeras “vamos, ahora ya sabemos cómo hacerle y conocemos el caminito”. Respecto al médico, yo voy a farmacias similares cuando tengo tiempo. En la búsqueda que ya va a cumplir un año, apenas tendrá cuatro ocasiones que nos han apoyado para los viáticos. De herramientas, todavía no nos dan el kit que nos tienen prometiendo desde principios de este año. Cuando sabemos qué es lo que otros reciben de recurso, es cuando vamos y pedimos. Claro que te da vergüenza. Te depositan y da vergüenza recibir el dinero, pero es un derecho. Lamentablemente la CEAV se queda muy atrás con respecto a los apoyos [...]. Uno se endroga, vende sus cosas, te deshaces de otras. Me acabé mi carro. Ahí le vamos dando vuelta al dinero. Trabajé mucho muy fuerte para poderme pensionar y lo hice porque tenía que buscar a mis hijos. Imagínate que yo recibiera un apoyo del gobierno, ya estarían hablando de mí, de que ando vendiendo mi dolor. Nosotros siempre nos hemos manifestado, le hemos exigido al gobierno. En el gobierno, ellos quieren lo de

ellos y nada más son ellos. E2.

Mi hijo, cuando desapareció, dejó una esposa y dos pequeñitos, y no tenía ayuda económica mi nuera. Empecé a recibir el apoyo económico en 2017, tengo apenas un año [...]. Cuando empieza el *merequetengue* de las ayudas económicas es cuando creo que se empezó a echar a perder. Pero como mi economía ha ido en deterioro, como el de todas las víctimas, pues por eso solicité. Cuando le volví a preguntar a mi nuera si ya lo estaba recibiendo, me dijo que no, que se tarda y se tarda. Tuve un problema muy serio con mi dentadura y en la LGV dice que me apoyan odontológicamente. Tuve que venir a la CEAV cuando traía el problema más agravado, para que la doctora me viera y tomara nota. “Ah, tiene este problema, le voy a dar esto y esto. Se va a su casa, va a ir con su odontólogo y me tiene que dar una carta que diga que por causa de su problema ta-ta-ta...”. O sea que salieron peor que el seguro social [...]. Se nos transforma la vida totalmente. Se van acumulando las enfermedades. Yo he subido en siete años 30 kilos. Se supone que debo hacer ejercicio, ir al psicólogo, hacer esto y aquello, pero no tengo tiempo porque para mí lo principal es buscar a mi hijo. En la CEAV tienen una doctora, pero hace trabajo como de trabajo social, no de medicina, al menos en mi caso. Me lleva al hospital, tramita mi seguro popular, la cita con el odontólogo, con el otorrino... Luego, como de todo lloro, pues váyase al psiquiatra. En el psiquiatra me dieron pronóstico de depresión permanente, lo cual es lógico. Entonces fíjate la cadenita: para acá, para allá, para acá, para allá. Y cuando tienes un problema grave, no puedes acudir ni a la CEAV ni a la delegación; acudes a donde puedes. Después la CEAV no te apoya, porque no fuiste a las instituciones que te indican. Sólo cuando hay presión mediática y si tengo un problema y me estoy muriendo, entonces sí me mandan al mejor hospital. ¿Ya para qué? Deben tener otro recurso, a las personas indicadas. No entiendo cómo teniendo tanto presupuesto, no lo saben ejercer. E3.

Toda la atención psicológica ha sido por mi cuenta. En mi entidad, la CEAV creo que nada más tiene una psicóloga, entonces imagínate. Pero, además, no voy a ir a ponerme en manos de una psicóloga que trabaja en la CEAV... Mi familiar que estuvo en la Ciudad de México tampoco tuvo ninguna atención. Cuando llegué, retomé mis terapias, pero con psicólogas de una organización civil. Yo no me atiende con la CEAV. Yo voy a

buscar la atención con las personas que yo me sienta bien. No voy a ir a donde me regañen y en la CEAV prácticamente es lo que hacen. Vas con una tragedia de este tipo, lo que uno quiere es que lo escuchen, no salir regañada. La CEAV no se ha hecho responsable del pago de la terapia. Lo pago de mis recursos. Yo dudo en pedirles apoyo para atención médica. Mi familiar, cuando llegó a la Ciudad de México, empezó a tener problemas respiratorios. Pero lo primero que te dicen es que la atención médica se va a otorgar siempre y cuando la afección tenga que ver con el hecho victimizante... Me gestionaron la atención en psiquiatría, nos mandaron a hacer estudios y me dijeron que se iban a pagar sólo si tenían relación con el hecho victimizante. ¿Qué me están diciendo? Que voy a batallar y pelear con ellos, y no voy a recuperar ese dinero [...]. En cuanto a atención médica, me llaman de un día para otro para decirme que tenemos cita, cuando mi familiar está en otra ciudad... Por favor. Además, para gestionar traslados, ya nos dijeron que son cuando menos con 15 días de anticipación. No me digas que de un día para otro son las citas... Si aquí, en la Ciudad de México, tardan días en resolver los traslados, en las entidades es el doble de tiempo. Lo otro que pedí en el área médica fue que la atención se hiciera aquí, en la Ciudad de México. En mi entidad no hay instituciones para que atendieran a mi familiar. Además, no quiero que el expediente de mi familiar ande circulando en todas las áreas. E4.

No sabíamos, aunque nosotros logramos que se aprobara la ley, no teníamos claridad sobre las obligaciones. Empezamos a estudiarla y nos dimos cuenta de que no tienes que pagar los gastos funerarios de tu bolsillo, que es lo que yo había estado haciendo en mi estado. Ves tanta pobreza, que cuando se identifica un cuerpo y la mamá no tiene recursos, para mí lo más factible era apoyar para una cajita muy económica, con gastos para flores... con algo de lo que se acostumbra en el estado. Cuando me di cuenta de que la CEAV tiene obligación, empecé a exigir que se nos apoyara con esos pagos. Desafortunadamente, en esos momentos fue la transición en la que dejaba el Comisionado la CEAV y se estaban peleando el puesto. Nos utilizaban como trampolín para ocupar la silla. Uno de los candidatos nos prometió el cielo, la luna y las estrellas. Otro comenzó a ir a los municipios a cabildear. Conmigo se topó con pared porque yo lo conocía, sabía que se había aprovechado de la buena voluntad para colocarse en un lugar. Quedó nuevamente

Jaime Rochín y fuimos a exigirle que hiciera lo que no cumplió en el periodo anterior. Las víctimas tienen derecho a que se les dé un apoyo para gastos de renta porque la mayoría están desplazadas, porque invertimos todo nuestro capital, nuestras propiedades, nuestras herramientas de trabajo, en la búsqueda de nuestros hijos. Pagamos todo de nuestro bolsillo porque antes no teníamos una CEAV, no teníamos una fiscalía para personas desaparecidas, no teníamos una comisión de búsqueda, no teníamos nada. Nos tocaba pagar de nuestro bolsillo a informantes, investigadores, gastos de traslado, hospedaje, alimentación. No tenemos atención médica en la CEAV, más que el doctor, quien ya se puso las pilas, pero inicialmente o no tenía voluntad o herramientas para hacerlo. Deberían tener más médicos con voluntad. Vemos a muchas madres cuya salud se ha ido deteriorando y estúpidamente escuchamos que nos dicen que su enfermedad no viene derivada del hecho victimizante. Es una estupidez. Cuando pierdes a un hijo, pierdes las ganas de comer, de vivir... Eso te lleva a que se merme tu salud, que se bajen las defensas, que contraigas muchas enfermedades. No hay personal en la CEAV para atender psicológicamente a las víctimas que van a la institución. Es un calvario tener que hacer una huelga de hambre para que atienden a las mamás. E5.

Yo, desde octubre de 2017 metí mis papeles para recibir la canasta básica, apoyo para bajar mis rentas, porque soy desplazado y, hasta el día de hoy [agosto de 2018], no he recibido el apoyo. Siempre me ponen peros, que me faltan papeles, que no he metido todo. Una mentira. Desde un principio metimos todos los requisitos que nos pidieron. Pero tal parece que la CEAV sólo está para servir a personas privilegiadas y simular que ayudan a las víctimas de este país [...]. Y se lo he preguntado a la delegada de la CEAV: ¿por qué no me ha llegado mi canasta básica si entregué mis papeles desde agosto de 2017? En julio de 2018 metí mis papeles para que me agendaran una cita con un médico. Al día de hoy, no tengo respuesta. Tampoco me han reembolsado los gastos de mis diligencias. En agosto de 2017 les dije: quiero que me expliquen detalladamente por qué no me han depositado si yo ya metí mis papeles y tienen todo [...]. Desde hace cinco meses tengo problemas con mis rodillas a causa de que desde 2014 he salido a los cerros a buscar fosas y cuerpos. Fui a la CEAV. Me atendió un doctor. Ese mismo día me mandó a un hospital cercano a la CEAV. Me recetaron medicamento para

tres meses, un medicamento que me salía en casi setecientos pesos cada quince días. Gasté como cuatro mil doscientos pesos que hasta el día de hoy no me han reembolsado. Acabé el tratamiento y solicité consulta médica para evaluación. No he tenido respuesta desde hace un mes. Si tuviera que calificar a la CEAV de 0 a 10 yo le pondría menos 50. E6.

Yo siempre que hablo es porque tengo respaldo con papeles. En el aniversario del MPJD, cuando regresé, en la camioneta yo venía mal. Se me subió la presión. Tiene apenas como cuatro meses que me diagnosticaron diabetes. Llegué aquí [a la Ciudad de México] y se me vino una hemorragia horrible. Me vieron en la CEAV y me canalizaron al hospital materno-infantil. Estaba el doctor y ni siquiera salió a verme. Cuando llegué allá, era tanta la hemorragia que me detuvieron. La persona que me acompañó me dejó ahí. Yo tenía mucho miedo. Le avisaron a mi marido. Como es lo clásico en un hospital de gobierno, la atención es pésima. El chiste es que estuve tres días internada y no me hicieron nada porque no tenían anesthesiólogo ni alguien para que me hiciera un ultrasonido. Yo firmé mi alta voluntaria. Imagínate, desangrada y con diabetes. Me salí y obviamente fui a un hospital particular. Ya ahí me hicieron lo necesario. En el primer hospital me dijeron que tenía que pagar los días que estuve ahí. Y dije, “bueno, que los pague la CEAV. Ellos me llevaron y vieron que iba mala”. Pues no, porque el doctor puso en el escrito que no estaba relacionado con el hecho victimizante. Tengo el papel. Metí otro en el que puse que él no es quién para determinar esto. En primera, todos los males que tenemos son derivados del hecho, porque no puedes estar bien ya. Él es médico general, no especialista. Él no puede decir eso. Metí el escrito y no pasa nada porque a los escritos no te contestan [...]. Yo no peleo por el dinero, sino porque es un derecho que tenemos. E7.

Yo creo que es una de las partes más complicadas que tiene la CEAV. El hecho de que te limiten al decir que te pueden atender solamente si es del hecho victimizante es una reverenda tontería... ¿Cómo pueden determinar qué es o no es? [...] Solicité sobre todo el apoyo para uno de mis hijos que considero es el más afectado y es fecha en que no he visto nada claro. Piden muchos requisitos y pues están peor que el seguro social [...]. ¿Qué fundamentos tienen para determinar qué es del hecho victimizante y qué no? Yo les dije que ahora padezco de sinusitis por las búsquedas. Al momento de trabajar con la

criba, toda esa tierra se nos mete. ¿Quién me va a atender? No deberían considerar si es del hecho victimizante o no. La salud se va mermando por la angustia y la desesperación. No hay que buscar en el hecho victimizante, se trata de una persona que está dañada y punto [...]. La desaparición de mi familiar tiene casi 14 años. Tendrá un año y medio que estamos solventando muchas cosas. Antes el viajar era una cosa terrible. Es lo único que te puedo decir: terrible. Perdimos nuestra casa y hemos estado cambiando y cambiando, por situación económica y diversas cosas. Fijos no estamos. La CEAV apenas tendrá un año que nos da el mentado apoyo de alojamiento, pero se tardan tres, cuatro meses. Y mientras, súpuela. Respecto a los traslados, es una cosa terrible. Hemos cumplido con todos los requisitos. ¿Ya ves que te dicen “con siete días de anticipación”? Una vez lo hicimos con 20 días de anticipación y no llegó el dinero. Soy representante de un colectivo y viajo con las mamás. Tú no sabes... Traigo señoras muy adultas... se me han puesto malas por la ansiedad. El hecho de que no llegue a tiempo el dinero es una locura. E8.

Al principio me presentaron a una psicóloga, porque yo estaba en mal estado. Sacamos una cita, fui. Después de dos horas de espera, me fui. Me llamó luego la psicóloga diciéndome que no le habían informado que yo estaba allí. Era 6 de enero y en lugar de hacer su trabajo estaban partiendo la rosca. Ya no volví a pedir apoyo ni me lo ofrecieron. En cuestión médica, lo único que he pedido son unos anteojos porque me dolían mis ojos. Un año después de que los solicité me los autorizaron porque decían que no tenía que ver con el hecho victimizante. ¿Quién puede saberlo? El doctor me dijo que tenía que cambiarlos cada año. Recientemente, en enero, fui a rehabilitación, cumplí con todo, pero no me han autorizado mis nuevos lentes. Acabo incluso de firmarle al médico un escrito, para que el Fondo le autorice la compra. E9.

Otra cosa que me impactó: Me invitaron a un taller en Querétaro durante una semana. Fui, la CEAV se hizo cargo de hospedaje y alimentación. Meses después me llamaron para que fuera a firmar un documento y leí que la suma no coincidía. Haz de cuenta, decía “3+4=10”, no tiene sentido. ¿A quién se le van esos tres pesos que te están metiendo de más? Se supone que debe haber un contador que vea número por número, ¿no? Cuando quise tomar una foto a ese documento, ya me lo habían quitado. Están haciendo muy mal las cosas. Puede haber errores

de dedo, pero en las auditorías cuestan y pesan [...]. En el 2016 hice el trámite para la compensación subsidiaria, me trajeron vueltas y vueltas. Entregaba documentos con acuse de recibido y los perdían. Yo tenía el acuse y se atrevían a decirme que no había entregado nada. Hicieron el dictamen, pero muy mal. Yo esperé todo ese trámite y, cuando ya me depositaron, tuve que buscar abogados particulares porque estaba harta de que hicieran mal las cosas. Me dijeron “haz un escrito libre donde argumentes cuánto crees que has gastado desde que tu hijo desapareció”. Entonces yo puse equis cantidad, que no era ni la mínima. Lo entregué y a la hora que hicieron el dictamen para la compensación subsidiaria, jamás metieron ese escrito. A la hora que me entregan la resolución, no iban ese escrito ni esa cantidad. Contraté abogados particulares y tuve que ampararme. O sea, las víctimas, pagando para que la CEAV haga bien las cosas. Eso lo viví yo. Metí el amparo, me dijeron “¿qué te parece si ahora te damos tanto y que ahí quede?”. No se trata de que me den tanto y no es el dinero, es que se enseñen a hacer bien las cosas. Gané el amparo a la CEAV. Aún ganando el amparo, me pedían que habláramos: “te doy tanto y ya”. No es que me lo estén regalando ni que yo esté vendiendo a mi hijo, es que para ello incidimos en una ley: para que el Estado nos dé el reconocimiento. Al sufrir la desaparición de mi hijo, nosotros perdimos todo, yo perdí mi trabajo, mi hijo perdió la escuela; vendimos muebles, vendimos carro. Nos robaron un auto a mano armada. Quedas en la indefensión. ¿Cómo puedes volver a sobrevivir sin un peso? E1.

Las medidas de apoyo, las tuvimos a partir de marzo de este año. Tenemos las medidas de apoyo para ir a diligencias y las medidas para la búsqueda, que apenas van cuatro ocasiones. En enero, supuestamente debía comprobantes que yo ya había entregado y que la CEAV perdió. Dejé de ir a la Ciudad de México. Apenas en junio nos pagaron una diligencia a la ciudad, pero en las otras ocasiones fue con mis recursos. A veces te salen diligencias imprevistas y ¿cómo vas a mandar todo? Te vas con tus recursos y ya ni modo. Son pérdidas para uno. E2.

Hoy nos encontramos con que, para hacer una compensación subsidiaria, la CEAV pide facturas, que compruebes cómo invertiste ese dinero y cómo lo gastaste. En la búsqueda, ni por la mente nos pasaba que debíamos hacer una pinche factura para poderla presentar a quien creíamos que nos devengaría un gasto. ¿Tú crees que yo le iba a pedir un recibo a los informantes?

Tenemos un candado muy grande ahí [...]. Es muy lamentable que la gente que ha metido comprobantes de gasto y todo eso no recibe su pago a tiempo. Es gente de muy bajos recursos, que no tiene para comer. Lo poco que les dan se les va en un abrir y cerrar de ojos. Y miles de personas viven en la sierra, donde no pueden ir a un centro departamental. E5.

A veces, para ir a reuniones, [la CEAV] nos ha dado transporte, hospedaje y comida. Pero fuera de esas dos o tres veces hemos tenido que pagar y luego esperar a que nos lo reembolsen; un fracaso. Tengo un reembolso del 17 de agosto de 2017 de una diligencia a la Comisión Nacional de Seguridad. Al día de hoy, no me han reembolsado nada. “Le faltó este papel”; siempre es la misma historia. ¿Qué no tienen una base de datos de cada familiar de desaparecidos para que de allí cada oficina de la CEAV tome los datos? ¿Por qué cada vez que vamos a una de ellas tenemos que hacer papeleos interminables? Es tremenda la cantidad de papeleos que hemos metido a la CEAV [...]. Tengo como cinco reembolsos más que estoy preparando para meterlos. Pero no me han dado el de agosto del 2017, no me han dado tampoco desde esa fecha mi canasta básica. Soy desplazado y mi mamá me renta aquí para vivir y tampoco me han dado ese apoyo. No sé hasta cuándo me lo vayan a dar. Yo digo que la CEAV es cómplice de los grupos delictivos, porque sin los apoyos nosotros no podemos buscar a nuestros familiares desaparecidos. Desde enero a mayo de este año, me dediqué a buscar a mi hermano en el campo. Salía cinco días a la semana a buscarlo en lugares donde hubo campamentos y podía haber fosas. Si la CEAV no me da apoyo, no puedo seguir haciéndolo. Tengo familia y debo darle de comer, porque mi hija es desplazada, se tuvo que ir de mi pueblo con mi esposa que no es de aquí. Ella está desplazada, es víctima de todo lo que está pasando [...]. Lo del apoyo a la canasta básica es otra cosa que me llama la atención. Parece que dan 3 mil 500 o 3 mil 700 pesos. Pero cada mes tenemos que ingresar *tickets* para recibir el apoyo y un escrito diciendo que ese apoyo lo ocupamos para la canasta básica. No se dan cuenta del problemón que es tener un familiar desaparecido –porque a veces es el padre, a veces la madre–, tener que darle de comer a la familia y estar haciendo papeleos por esa cantidad de dinero que no soluciona el tamaño del problema. Es horrible [...]. Cuando solicité mi canasta básica y lo de mi renta, metí papeleos. Cuando hablé con la persona encargada de traslados, me dijo: “No puedo

depositarte porque no tengo tu número de cuenta”. Es número de cuenta lo he dado muchas veces, incluso en esa oficina... E6.

¿Cómo es posible que hay personas de colectivos que tienen un proyecto o un foro, y va el representante con tu nombre y el número de RENAVI, y todo lo que corresponde se lo depositan a él? Hay mucha manipulación de gente que se aprovecha, pero con la complicidad de la CEAV. Tengo el caso de una señora a quien le autorizaron de alimentos y renta \$26,000. Le depositaron sólo \$10,000. Están perdidos \$16,000. En el expediente dice que se depositaron los 26, pero en el estado de cuenta está comprobado que fueron sólo 10... Tengo unos papeleos en los que decían que debía \$45,000. Me espanté. Les pedí que me mostraran los papeleos y dije “me depositaron algo que yo no pedí, pero si lo depositaron pues ahí está”. Fui al otro día con mi estado de cuenta y no hay nada. Les dije “¿A quién demando?”, me dijeron “no, aquí déjamelos”. Todo eso lo tengo [...]. No podemos decir que sea la gran maravilla la CEAV, porque de cierto modo manipula con el dinero a la gente. También es cierto que muchos viven de eso. Cuando yo tengo chance de platicar con la gente, les digo que, cuando comenzamos, esto no existía, nadie daba los apoyos. Yo apenas tengo como dos años que los estoy pidiendo. E7.

Es penoso que uno deba comprobar con *ticket* lo que gastó para la despensa. Hay señoras que no gastan lo que deben comprobar. Ellas sólo comprueban lo que humildemente compran en la tienda de la esquina. ¿Sabes qué hago? Me pongo afuera de los supermercados y pregunto “Disculpe, ¿va a utilizar su *ticket*?”. Las compañeras me dicen que les da vergüenza, ¿tú crees que a mí no? Te mientan la madre. A veces andas en los botes buscando *tickets*. Si es una cantidad fija, les decíamos que lo manejaran en tarjeta o dieran el dinero directamente a las víctimas. Es revictimizar el hecho de que tengan que estar comprobando. Es horrible esto, no puedes tener a las víctimas así. E8.

Hubo reuniones para mejorar las cosas, sobre todo en referencia a los viáticos, pero hay mucha cerrazón por parte de los mandos medios de la CEAV. Por ejemplo, en lo referente a los trabajadores y el fondo de ayuda –alojamiento y alimentación– ellos cumplen con recibirnos la documentación, pero todo se queda atorado y ese derecho tarda tres o cuatro o cinco meses en que lo recibamos. Tenemos, además, que estar llamando o pidiéndoles aclaraciones. Yo, desde 2016, solicité viáticos para ir a una

diligencia: la exhumación de un cuerpo que supuestamente era de mi familiar. El cuerpo no se encontró y los viáticos todavía no se me entregan. Se me autorizaron otros viáticos para ir a otro estado; los pagué de mi bolsa, hice la comprobación en la CEAV y resultó que yo les debía. Les demostré lo contrario. No sé si no tienen un buen contador o quien se encarga de eso no revisa [...]. Con la CEAV todo se pierde en papeleos. ¿Cómo puedo yo entregar *tickets* de compras que hago de verdura o de carne en el mercado? Allí no dan eso. ¿Qué podemos hacer?, ¿ir a Walmart y a Aurrera? En los pueblos no existen esas tiendas. Así nunca se pueden completar los *tickets* para que se nos dé el apoyo al que tenemos derecho. Incluso, aquí, en la Ciudad de México, los taxis no dan facturas, tampoco las loncherías donde solemos comer. La CEAV debe buscar la mejor manera de mejorar este sistema. E9.

Yo creo que, para ellos, el habernos desaparecido es un gasto que se evitaron durante seis años... [Rompe en llanto]. A lo mejor yo hubiera conseguido unas becas para que mis hijos estudiaran, porque ellos ahora podrían tener un puesto trabajando. Aunque me manifesté e hice todo por encontrarlos, ellos en el gobierno pensaban que éramos parte del *narco*. ¿Tú crees que al gobierno le va a importar el no haberte ayudado? Tantos muchachos desaparecidos y ellos nunca dejaron de ganar. Se lo dije en una ocasión al Comisionado: “¿usted ha dejado de percibir su sueldo una quincena?”. Todos en la mesa dijeron que no. Esto [la CEAV] es nada más un lugar de empleo, donde se van a acomodar el amigo del amigo. Las víctimas, que se frieguen, que le hagan como puedan. E2.

Todas las personas merecemos un trato digno. No llegar a la CEAV y que te lean “esto no, esto no, esto no”. Uno no llega con una lista de petición, vamos a adentrarnos a una institución que desconocemos, para poder ejercer nuestro derecho. El trato de algunas personas da la impresión de que piensan que nos queremos aprovecharnos o nos queremos hacer ricos, como si quisiéramos sacar provecho. Sientes que sales regañada. ¿Qué necesidad tengo de ir y que me traten así? Mejor no vengo, pero después uno rectifica... Para eso está la CEAV, para eso hay recursos. Es mi derecho, yo no estoy aquí por gusto. E4.

Otra cosa que me da mucho coraje es que aquí solicitamos becas de estudio para los niños de los familiares de los desaparecidos.

El gobierno del estado se comprometió a otorgarlas. Luego... [quiebra en llanto] esos hijos de la chingada les pidieron un promedio de arriba de 9 para hacerlo. Si una persona adulta está desestabilizada emocionalmente cuando sufre un crimen, imagínate un niño al que le desaparecieron a su mamá o a su papá. Eso es inhumano. Cómo se atreven esos hijos de la chingada a decirle a esos niños: “sí te damos una beca, pero tráenos un 9”. E6.

Las instituciones debieron entender a todas las familias de personas desaparecidas, porque se enfocan en la búsqueda y luego batallan para enviar a los niños a la escuela. O viajas a buscar o atiendes los traslados de tus otros hijos. Es complicado decir que se ha tenido algo porque no, no ha habido. He sabido de personas que han logrado este tipo de apoyo, pero luego te criminalizan. Yo no he recibido de la CEAV más que lo del alojamiento y los *tickets* mentados para alimentación, pero otra clase de apoyo no. Quienes sí han recibido por parte de su gobierno, tú no sabes, les ha ido como en feria. “Uy, ya se vendió”. No se puede. E8.

Se supone que la Comisión estatal se hace cargo de varias cosas. El traslado de regreso a nuestro estado, la mudanza, la renta, los contactos con las instituciones donde laborábamos para que se nos reinstalara (o buscar los medios para encontrar un trabajo donde ganáramos mínimo lo que ganábamos en 2013) y los gastos de educación, transporte, cuestiones médicas y el apoyo psicosocial. Cuando ya regresamos al estado, toda la familia presentaba síntomas de ansiedad porque regresábamos al lugar donde fuimos agredidos. Todo eso quedó en un dictamen. De todas esas medidas, la única que cumplió la Comisión estatal fue el pago del transporte entre entidades, un año de renta y el primer mes de los gastos de servicio de la casa. En cuanto a educación, sólo pagaron lo de una de mis cuatro hijas. De octubre del año pasado a septiembre de éste, la Comisión estatal no ha cumplido sus compromisos. Por eso, le insistimos a la CEAV que atrajera el caso. Tiene como tres meses que iniciamos el proceso de atracción y apenas la semana pasada se atrajo... Es una atracción temporal por seis meses, pero nos dicen que las medidas que nos pueden dar están supeditadas al análisis de riesgo del Mecanismo [...]. Hoy en día sabemos que debimos haber recibido apoyo para tener una vivienda y nunca se nos brindó, eso le ha traído una deuda fuerte a la familia [...]. No solamente perdimos la estabilidad que teníamos, sino tenemos un empobrecimiento de

la familia. Tenemos proyectos de vida totalmente abandonados. La educación de nuestras hijas, la salud de toda la familia... ha sido un impacto *cabronésimo*. Y ahora, además convéncelos de eso y pruébalo [...]. Cuando hicimos la entrevista, nos querían mandar al Instituto Nacional de Psiquiatría. Nosotros les decíamos que no, que éramos víctimas de tortura, de secuestro, de desplazamiento forzado, y en esas instituciones no hay gente que trabaje eso. No queremos que nos mediquen, queremos apoyo psicosocial y nosotros conocemos asociaciones que tienen especialistas, ¿por qué no hacen un convenio con ese grupo de especialistas, psicoterapeutas que trabajan con víctimas? Una de mis hijas tuvo que dejar la escuela porque tenía delirio de persecución y no le permitió continuar sus estudios. Cuando lo hicimos de conocimiento, lo primero que dijo la autoridad fue que no tenía relación directa con el hecho victimizante porque ocurrió dos años después, a raíz de un asalto en condiciones muy extrañas... Hay una forma de entender la salud de manera muy parcializada. No miran a la víctima como un continuo. Como si no fueran el mismo cuerpo y la psique de la víctima, que están cargando todos estos hechos y, les guste o no, merman la salud. En nuestro caso, nada tiene que ver con el hecho victimizante. E10.

Derecho a la protección de la integridad personal

Las víctimas, como establece el artículo 7 de la LGV, tienen derecho a que se les brinde protección –derecho que la CEAV debe coordinar tanto con el Mecanismo de Protección para Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas como con la PGR y la Segob. Respecto a esto, los familiares de las víctimas entrevistados manifestaron no haber solicitado protección por miedo o desconfianza, o no tenerla, pese a haberla pedido, por falta de sensibilidad de las autoridades o por negligencia. Quienes cuentan con medidas mediante botones de pánico y/o alarmas se quejaron de que estos no

funcionan correctamente; además, las personas que cuentan o contaban con escoltas manifestaron que poco a poco se las han retirado y que la CEAV no tiene una política clara para intervenir en esta situación.

Con la recomendación de la CNDH se pidió que me protejan. La CEAV quedó de tener una reunión para ver que mis medidas de protección aumentaran. Desde hace un año, nadie me ha llamado. Las amenazas continúan. Las personas que nos cuidan también son seres humanos. Su deber es cubrirnos y protegernos, pero, como bien dicen, si a ellos no les dan los insumos para su cuidado, ¿cómo van a cuidar a la víctima? Tengo medidas en mi casa por parte del Mecanismo. Tengo el botón de asistencia que muchas veces no funciona... Tenía cámaras, pero pedí que las quitaran porque me estaba generando un costo por la energía eléctrica. Pusieron también un aparato para cerrar las puertas y que, si otra persona trata de abrir, suene la alarma. Por parte de la PGR, lejos de subirme la protección de escoltas, cada vez me quitan más. Así deberían traer a los funcionarios. Nos ponen en estado de indefensión y protegen a quienes no están haciendo lo que les corresponde para procurar la justicia. E1.

Nunca me han amenazado. Una vez por buscar a mis hijos, salió un comando armado. Me asusté porque traían armas en la camioneta. Se bajaron, me pidieron mis pertenencias. Yo traía las fotos de mis hijos en papeletas para entregar y me preguntaron qué andaba haciendo. Me pidieron mi teléfono... No te digo que no nos han extorsionado, porque obviamente sí, pero es muy diferente a una amenaza. Fueron detenidos en su momento los tres jefes de plaza y dos de ellos nos tienen perfectamente ubicadas a mi hermana y a mí. Me lo dijeron: “por culpa de tu familia se me calentó la plaza”. Yo creo que se equivocaron o la regaron con mi familia, quiero pensarlo así. Sí nos dio miedo, pero es más el amor por nuestros hijos que no paramos. Sí corremos riesgo... E2.

Al principio me amenazaron. Posteriormente en el 2014, en el estado se llevaron a cabo unas incineraciones a diestra y siniestra. Incluso cuando ya estaba en la ley que se prohibía la incineración de cuerpos, se incineraron cerca de 800. Solicité ayuda a todas las instancias, y nada. Cuando estaba haciendo

la investigación a fondo, visité al director del SEMEFO. Cuando me entrevisté con él, me dijo “usted no me va a echar a perder mi trayectoria. Retírese de aquí y ya dé a su hijo por muerto. La vida de un sicario no va más allá de cinco años”. Mi hijo no era sicario. Imagínate cómo me salí de ahí. Como una semana después, a mi otro hijo le robaron su camioneta, lo golpearon y le pusieron una pistola [rompe en llanto]. ¿Qué quiere decir eso? Fue una amenaza directa. No recibí apoyo de nadie. A la CEAV no lo solicité. Fui a PGR y me preguntaron si quería escoltas. No, porque pienso que voy a llamar más la atención. Lo que hice fue irme, cambiarme de casa, mis hijos también se cambiaron de casa. E3.

El Mecanismo, en los momentos más urgentes, me resolvió más cosas que la CEAV. Cuando tuve que salir de mi ciudad, la CEAV nunca resolvió lo de mi traslado. El mes de hotel lo tuvo que resolver el Mecanismo [...]. Nuestros botones de emergencia sí han funcionado. La cuestión de los escoltas... han hecho su trabajo. A mí me molestaba, hacen su trabajo, pero al final es una medida intrusiva porque invaden tu vida. Uno se ve obligado por las circunstancias a aceptar esas medidas. El único detalle fue que en mi última visita a mi entidad me asignaron Policía Federal. No me dijeron que iban a llegar hombres uniformados, armados y en patrullas... Son cosas que deben decirte muy claro y por escrito. E4.

La CEAV tiene que ver incluso por nuestra seguridad. A raíz de esta última huelga de hambre que hice, se me limitó la compañía de escoltas. Tenía un oficio que decía “...para salvaguardar la integridad de la señora... en todo el territorio mexicano”. Ahora sólo dice en la Ciudad de México y en una ciudad de otro estado. Ni vivo en la Ciudad de México ni vivo en esa otra ciudad... Incluso a los escoltas los dejan en estado de vulnerabilidad. Si algo me llegara ocurrir en el trayecto, ellos quedarían vulnerables. Es lamentable que la CEAV no tenga personal para ver esa problemática. Una representación de la CEAV en el Mecanismo de protección sería muy buena para nosotros. Yo tengo que ir a buscar y sacar cuerpos, y me estoy yendo sola. Te dan un botón de pánico que sirve para pura madre. Si bien te va, hay cobertura, porque si no hay cobertura, chingaste a tu madre. Para las autoridades puede ser muy fácil decirnos “pues váyase a su casa, no haga un trabajo que no le corresponde”. Pues sí, pero si no lo hago yo, no lo vas a hacer tú como autoridad ni

nadie más. Yo ya he tenido tres atentados. He visto muy de cerca la muerte y tengo miedo. El miedo no se pierde. He recibido amenazas en estos días. Yo ahorita estoy viviendo en un refugio que me dio el Mecanismo, sé que lo está pagando la CEAV. Nos tienen limitados porque nos dicen que CEAV debe tanto dinero... en el refugio llueve más adentro que afuera. El timbre no sirve, la gente que llega se queda pegada ahí. Está en unas condiciones que no te das una idea... pero dices “bueno, de alguna manera estoy salvaguardada aquí”. Ya no puedo estar en mi lugar de origen. Ahorita no tenemos la capacidad para pagar una casa por medio de un crédito de Infonavit, porque dejas todo, y no hay apoyo para conseguir una vivienda. E5.

Yo estoy ahora en el Mecanismo y me dieron un botón de pánico. Yo les digo: “Este pinche botón no me va a servir. Lo que necesito es un casco blindado, un chaleco antibalas, una burbuja que me defienda de todo lo malo que está pasando aquí en mi pueblo, algo o alguien que verdaderamente me proteja”. Aquí en el pueblo nosotros convivimos con la gente mala. Aquí, a mi negocio, vienen a vender droga, llega el jefe de plaza y yo no puedo hacer nada. No he dejado de denunciarlo en todos los correos que mando. Les digo allí que su Mecanismo de protección no sirve. De nada sirve que tenga el teléfono de la policía municipal, de la policía federal o de algún cuartel. El día que lleguen los malos voy a tener que decirles: “Espérenme tantito voy a hablarle a la policía o al cuartel para que sepan que me están llevando”. E6.

Cuando ves que medio avanza un caso, algo pasa. Yo me preocupaba por mi hijo. Llegó un momento en que nos sentamos y mi hijo me dijo “búscalos, y si en este camino a mí me matan, es por hacer justicia. Sigue y no te detengas”. Es algo grave, es muy grave sentarte con tu familia y que tu propio hijo te diga “sigue buscando. Si yo estuviera desaparecido, a mí me gustaría que me buscaras. No te detengas” [...]. Al inicio quería sacar a mi hijo de aquí, pero nunca se dio el apoyo. El Mecanismo no funciona, entonces tienes que demostrar no sé qué tantas cosas. Oye, si no es visible que te están siguiendo. En otra ocasión, yo iba caminando y se subió una camioneta a la banqueta... Iba pasando un muchacho y me aventó, porque si no me agarra la camioneta y ahí me hubiera quedado. Y aun así no tuve medidas. Yo le recomendé a mi hijo que tomara rutas diferentes, que le cambiara. Aprendimos a saber cuidarnos, entre comillas. Yo quería que lo llevaran a otro lugar y no, nunca pude [...]. Otros

compañeros han pedido y tampoco se las han dado. Tienes que buscar tú la manera de protegerte y proteger a los demás. E7.

Estoy inscrita en el Mecanismo. No se ha garantizado mi protección. La CEAV me ayudó con el trámite. A mí de manera directa no me agreden, sino a mi hijo. Me decían del botón de pánico, me enseñaron a usarlo, pero al presionarlo ¿quién viene? No quiero a nadie de la localidad porque de ahí es de donde vienen las agresiones. Entonces solicité Policía Federal. En un viaje, estaba en la carretera el policía federal que se supone debía estar atento... Si a mí o a mi hijo le estuviera pasando algo, para llegar de ahí hasta allá, mínimo dos horas. Si a mí me sucede algo, ¿cuándo le voy a hablar?, ¿antes o después del balazo? Lo planteé en el Mecanismo, no entiendo a qué le llaman protección. Siento que tener guardaespaldas es un arma de doble filo. E8.

Cada que vamos a reunión con la Junta de Gobierno del Mecanismo, insistimos que sus instrumentos para medir el riesgo no son objetivos. Los analistas de riesgo nos aplican un machote y, a partir de las respuestas, resulta que nuestro riesgo nunca es suficientemente válido para que se sigan aplicando las medidas. Nos tuvimos que inconformar porque ya nos querían quitar las medidas de infraestructura... Los botones de pánico que nos dieron están direccionados con la Policía Federal de un municipio porque vivíamos cerca, pero si ahorita, ya en otro estado, presionamos el botón, pues ya nadie va a venir a rescatarnos... Ahorita nuestro plan de protección es que se manden cinco oficios. Yo nunca he visto que un oficio salve la vida de alguien. E10.

EXPERIENCIAS DEL PERSONAL DE LA CEAV Y DEL RELACIONADO CON EL SNAV

En esta sección recuperamos las palabras de un grupo de 11 integrantes de la Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto (DGAIPC) y dos de la Dirección General de Asesoría Jurídica Federal (DGAJF) que laboran en la CEAV (los demás convocados no asistieron a la cita), así como de tres representantes de instituciones relacionadas con la atención a víctimas y a las labores del SNAV –de las otras instituciones no hubo respuesta a la solicitud de entrevista. Respecto al personal de la CEAV, hay quienes laboran en la institución desde hace seis años (cuando era ProVíctima) y otros que llevan apenas unos meses en ella.

Capacitación y conocimiento sobre instrumentos

El conocimiento que las personas entrevistadas tienen sobre la LGV, el MIAV y el PAIV, documentos fundamentales para el buen desempeño de su labor, varió en cada caso. Sobre la LGV y el MIAV, cinco personas consideraron conocer poco de su contenido, mientras ocho respondieron tener mucho conocimiento de ambos instrumentos. En cuanto al PAIV, siete personas declararon conocer poco del contenido y seis respondieron que mucho.

Frente a esta situación de poca familiaridad con los documentos, el personal de la CEAV compartió algunos criterios a los que se apega para llevar a cabo sus labores:

Investigando y preguntando a compañeros con más antigüedad. P1.

Del tema sé más o menos. Me gustaría que me capaciten más. P2.

En caso de que sea necesario, investigo lo que sea necesario para poder dar una respuesta oportuna a las víctimas. P3.

Me apego a las herramientas antes mencionadas, pero como no existe capacitación, en la marcha reviso y estudio dichos instrumentos para desempeñar mi trabajo y brindar una buena atención a las víctimas. P4.

A la práctica diaria. Desafortunadamente cuando ingresas no te brindan inducción, conforme te incorporas comienzas a entender. La experiencia que adquieres en el día a día por aplicar los protocolos institucionales y la experiencia que tengo previa en atención a víctimas y DDHH es lo que guía mi contacto en CEAV con las víctimas. P6.

Hay que estar consultando constantemente el modelo y la ley, de acuerdo con cada caso que se asigna. Sin embargo, eso no me hace conocerlos mucho. P7.

Para mí, es necesario leer y mantenerme atenta a las modificaciones en la ley o en las reglas de operación para poder efectuar de manera correcta mi actividad. P8.

Realmente, conozco la LGV, pero poco se emplea al momento de atender a personas de casos “emblemáticos” y lo mismo sucede con el MIAV y el PAIV: no se apegan a la realidad del trabajo y la atención a víctimas, sobre todo si hablamos de colectivos de víctimas. P9.

A los lineamientos y reglas de operación de la CEAV basados en la LGV. P10.

Quienes tienen poco tiempo, apelan al poco conocimiento que acumulan y se cometen muchos errores. Por ejemplo, [...] piden cubrir funciones que no corresponden. P11.

Como evidencian las líneas anteriores, hay un problema de falta de capacitación entre el personal que se explicitó cuando

a la pregunta sobre si la han recibido, de las 13 personas participantes sólo cuatro respondieron afirmativamente. Pero incluso bajo esa circunstancia, dominó la percepción de insuficiencia y el sentimiento de insatisfacción:

En mi caso particular, no tuve capacitación ni inducción o información. Por la operatividad del área te obliga a desempeñarte en la práctica. P1.

Es importante y necesario que nos mantengan capacitados constantemente. P2.

Al llegar, no tuve la capacitación de los instrumentos generales ni específicos. Realicé un trabajo en modo “autodidacta” para conocerlos a profundidad. P5.

La realidad rebasa la teoría. Es decir, la mayoría de los casos que se ven en esta institución son más complejos que el modelo. P7.

Cuando ingresé a la CEAV, no tuve ninguna capacitación. Fui aprendiendo y adquiriendo experiencia con la práctica y de las experiencias de compañeras y compañeros de trabajo. P9.

No, tiene que ver con el método. La capacitación suele impartirse por personas externas. En Atención Inmediata se recibió capacitación, pero quienes no estaban en el área y luego se integraron no la recibieron. P11.

No [fue suficiente], fue general la capacitación. P12.

En el ámbito estricto de lo legal, sí, pero hay cuestiones que salen de ese ámbito con las que uno se encuentra en constante contacto, como la atención a las víctimas, a quienes se debe tratar de una manera especial ya que emocionalmente se encuentran vulnerables y uno debe de conocer los métodos para que su estabilidad emocional no se vea alterada. P13.

Respecto al personal de otras instituciones, si bien en una se identifica cierto conocimiento sobre la LGV, en la otra se reconoce que el trato con CEAV es más pragmático:

Personalmente, la conozco perfecto [...]. Depende de las áreas, las que hacen reparación del daño, como la dirección general adjunta de políticas públicas y la de vinculación, la conocen muy bien. Además, estamos trabajando en un documento sobre criterios de reparación del daño. El Mecanismo no usa reparación del daño, pero sí medidas de protección, asistencia, ayuda... Cuando hay una persona beneficiaria, ayudamos a conectarla para que la CEAV pueda proporcionarle el apoyo. S1.

No a la perfección, pero sí la conozco bien. En el Mecanismo propiamente la ley no se conoce a detalle, pero la parte más fuerte de conocimiento sí está en las medidas de ayuda y de atención integral porque tenemos muchos casos en común, personas que son víctimas y que son beneficiarias del Mecanismo. En la mayoría de los puestos, el conocimiento de la LGV es parte del perfil, pero no en especialización. S2.

Muy poco, entra uno en contacto con la CEAV cuando ocurre algo trascendente. Se establece la colaboración entre dos partes del gobierno federal y tratamos de resolver el problema, pero eso no pasa por decir “pónganse a leer y conozcan la ley”, sino que simplemente empezamos a actuar; vamos tomando opiniones y recomendaciones, tomando acuerdos en el camino. En general, yo creo que la ley fuera de las instituciones también es muy poco conocida. S3.

Claridad sobre funciones y problemáticas cotidianas

Un detalle contrastante es que mientras que los familiares de víctimas que han recibido atención por parte de la CEAV consideraron que la institución no suele informar claramente sobre sus funciones, una parte de personal consultado sostuvo que lo hace de manera oportuna, aunque entre ellos mismos no hay claridad sobre las responsabilidades que implica su puesto:

Pues en un 50% [de los casos], ya que en la práctica y con los

errores vas mejorando la información con los usuarios. P1.

Sí, se le explicaba a la persona acerca de las funciones del acompañante integral. P2.

Cada que inicio la atención con una usuaria, realizo una pequeña entrevista y en una de las partes explico las funciones de acuerdo con la poca que explicación sobre el Modelo de Acompañantes Integrales que nos dieron. P3.

Considero que sí, ya que de acuerdo con la experiencia nos podemos dar cuenta de lo que podemos y no hacer, y hasta dónde intervenir. Lo que a su vez se transmite de manera clara a la víctima. Cabe mencionar que por parte de la institución no hay claridad en nuestras funciones. P4.

Sí, empecé entrevistando víctimas de primera vez y una de las encomiendas en esta actividad consiste en explicar a las personas las funciones y atribuciones de la CEAV, así como del área en que me desempeño. P5.

Sí; sin embargo, muchas de ellas tuvieron atención previa y de muchos meses o años con otros compañeros que no explicaron oportunamente, por lo que ha representado un reto encuadrar y que se apeguen a la ley y demás lineamientos. En ocasiones, la intervención de altos mandos de la CEAV crea falsas expectativas y al personal operativo nos toca enfrentar el enojo de las víctimas. P6.

Sí, soy clara sobre todo en mis limitaciones. Con respecto a mis funciones, hasta hoy a mí no me han quedado claras. P7.

Cuando se inició el proyecto de acompañamiento integral, mencionaron que nos iban a capacitar y a delimitar funciones. Sin embargo, debido a esta falta de instrucciones, limitaciones, a que los jefes desconocen la LGV y a la falta de conocimiento en las reglas de operación, es imposible delimitar funciones y atribuciones a las víctimas. P8.

Sí, porque a la fecha, si se trata de algún trámite, al explicar el proceso y el tiempo que éste tarda, no ha resultado problema con mis usuarias y usuarios, y ha generado una relación de confianza. P9.

Sí, establecí un buen encuadre y buena ruta de trabajo. P10.

Sí, en la mayoría de los casos. En general, otros compañeros, por desconocimiento, no lo hacen. Quienes se incorporan no reciben lo básico para realizar este trabajo. Hay que delimitar bien hasta dónde podemos intervenir, con qué áreas nos podemos vincular y no hacerlo sólo con base en el compadrazgo. Se pone a personas a cubrir cosas que no les corresponden y hay falta de personal. No suele ser por mala fe, sino por desconocimiento. P11.

Sí, porque se les explica a detalle el alcance de los servicios de la asesoría jurídica. P12.

Sí, cuando uno se presenta, menciona los servicios que tienen la CEAV y se distingue cuál es el área en la que uno se encuentra adscrito. P13.

Así como los familiares de las víctimas enfrentan una y otra vez múltiples problemas cuando requieren los servicios de la CEAV, el personal de la institución es también objeto de dificultades que obstaculizan su trabajo:

Las promesas que nuestras máximas autoridades les dan u ofrecen a las víctimas. P1.

Las otras áreas no cumplen a tiempo las peticiones solicitadas. P2.

En la institución existe mucha falta de comunicación, cada una de las áreas realiza sus acciones como considera. P3.

No existe claridad por parte de la institución y sus áreas en las funciones que tiene un acompañante integral, por lo que las áreas nos demeritan y hacen caso omiso a nuestras peticiones de trabajo, lo cual va en función de las necesidades de la víctima. Al no haber claridad en las funciones, las áreas nos toman como comodín para apoyarlos (obligación) en sus funciones. También realizan acuerdos con las víctimas (que no se pueden cumplir), lo que conflictúa nuestro trabajo, ya que la víctima exige lo que prometieron. P4.

Alexterior, con el desconocimiento de las funciones y atribuciones

de la LGV por parte de otras instituciones y funcionarios públicos. Al interior, con favoritismo, desvalorización del trabajo, incapacidad de separación de las relaciones laborales-personales, falta de infraestructura adecuada y segura, así como de recursos materiales y humanos, nula protección del personal ante “reacciones” de algunas víctimas. P5.

Por ser personal de *outsourcing*, no tener acceso a los mismos derechos que tienen quienes son de estructura, pero sí tener las mismas (o más) responsabilidades. No tener respaldo de jefes, que otras áreas no proporcionen insumos de información para ofrecer a las víctimas oportunamente. P6.

El mayor problema son las instrucciones contradictorias respecto a la atención de casos especiales. P7.

En la falta de un lugar digno para trabajar, falta de dirección, de conocimiento, pensamientos asistencialistas, falta de compromiso y de responsabilidad de las áreas y directivos. P8.

Las áreas administrativas no proporcionan información en tiempo y forma; existe mucha burocracia interna. Las otras áreas de primer contacto no se sienten “cómodas” con el modelo del acompañante integral, lo que ha perjudicado la comunicación asertiva interna. P9.

Total abandono de los superiores; falta de condiciones laborales; frustración de las víctimas. P10.

Dos principales. Primero, compromisos de autoridades que no saben manejar situaciones y prometen cosas que no son posibles. Eso genera conflictos fuertes. Segundo, por desconocimiento, no hay protocolos para casi nada. A quienes tenemos más tiempo, nos tachan de no querer hacer las cosas, cuando sólo advertimos que algo no se puede hacer. P11.

Las víctimas llegan mal informadas por otras personas, y exigen cosas improcedentes. P12.

Con el exceso de víctimas y el poco personal y recursos que hay para demandar sus exigencias de forma inmediata. P13.

Como puede apreciarse, se destaca una problemática generada por la falta de coordinación entre áreas de la CEAV. De igual manera, la mayoría de los trabajadores consultados no siente respaldo por parte de sus superiores jerárquicos ni cree encontrarse en un lugar adecuado para laborar. Además, la deficiencia antes mencionada respecto a los procesos de comunicación se traduce en que las autoridades de la CEAV hacen promesas o compromisos imposibles de realizar para el personal operativo.

Coordinación interinstitucional y mecanismos de seguimiento

La coordinación entre instituciones es, como lo muestra el MIAV, fundamental para asegurar el cumplimiento de una política de Estado en materia de víctimas de la violencia; sin embargo, hasta hoy, como se ha podido ver en las respuestas de los familiares de víctimas entrevistados, la vinculación de la CEAV con otras instancias de gobierno ha carecido de mecanismos eficientes y eficaces. Al cuestionarles sobre si han logrado referir a las víctimas con instituciones del SNAV o señaladas en el MIAV, el personal de la CEAV opinó que el procedimiento es relativamente sencillo, pero los problemas se presentan al momento de hacer efectiva la atención. Además, hay una percepción generalizada de que otras dependencias desconocen sus responsabilidades respecto a la LGV y al MIAV. Por su parte, las personas representantes de otras instituciones también reconocen ciertas dificultades para agilizar la atención:

Primeramente, la víctima o usuario nos refiere su problemática y con ello investigamos en las diferentes áreas el problema que hay y, a su vez, destrabamos (con documentación) su petición. Además, le llamamos a su número telefónico [...]. Por desconocimiento de lo que hacen las demás áreas no se llega a brindar una buena atención. P1.

Nos enfrentamos a que la institución no cuenta con vinculaciones oportunas [...]. [Realizo seguimiento] mediante oficios a la institución, llamadas telefónicas tanto a los usuarios como a las instituciones con las que se realizó la vinculación [...]. El trabajo con víctimas es muy extenso y en México son pocas las instituciones que tienen el personal y los programas para poder trabajar con víctimas. P3.

No me han tocado muchos casos de ese tipo, pero los pocos se han canalizado correctamente [...]. En su mayoría es un seguimiento por medio de llamada telefónica o correo electrónico directamente con la víctima o con la institución correspondiente [...]. En ocasiones no [se apegan a la LGV ni al MIAV], porque el trámite lo hacen muy lento. P4.

Es relativamente sencillo realizar una canalización a una institución que pueda proporcionar los servicios. Sin embargo, el desconocimiento y/o desacato de lo referido en la LGV genera que las instituciones en servicios o que estos sean deficientes [...]. Cuando se trata de una persona a quien no se le puede brindar el servicio en la CEAV, [se monitorea] a través del seguimiento (contestación del oficio) y de llamada telefónica a la institución y a la víctima. Cuando es una víctima para atención en la CEAV, se brindan los servicios necesarios y, como acompañante integral, se verifica que los reciban a través de correos y comunicación activa con el resto del equipo [...]. En ocasiones hay instituciones y personas muy comprometidas con la atención a víctimas. Aunque también hay quienes no lo están, toda vez que aunado al conocimiento/desconocimiento de la LGV, la calidad humana y la desburocratización [sic], así como la empatía [sic], parecen estar peleadas con el actuar diario en la atención a víctimas. P5.

Sí; sin embargo, las víctimas no reciben en la mayoría de los casos atención oportuna, diligente, diferenciada, y eso recae en molestia de ellas hacia la CEAV o, en mi caso, como persona

de quien recibe la atención directa, incluso en quejas ante OIC y CNDH [...]. [Realizo seguimiento] vía telefónica, correos electrónicos, presencialmente, solicitudes vía oficio [...]. No [hay apego a la LGV ni al MIAV], porque los procedimientos no se apegan a los principios rectores enunciados en la LGV. P6.

Sí se puede referir. Sin embargo, eso no significa que la persona reciba la atención solicitada [...]. El seguimiento lo realizo directamente con la víctima y por oficio con la instancia [...]. La mayoría de las veces me he enfrentado a que no conocen que son parte del Sistema Nacional. P7.

Se han presentado situaciones en las que los directivos han puesto en riesgo nuestra integridad y nadie puede respaldarnos [...]. Se realizan juntas con todos los involucrados, pero cuando queremos invitar a otras instancias no lo podemos hacer, porque los jefes terminan dando todo lo que las personas quieren, a pesar de no cumplir con los requisitos o que esto se encuentre fuera de la ley [...]. las instancias desconocen la ley y el modelo. P8.

Generalmente sí, porque se brinda el apoyo al que tienen derecho por ley. Sin embargo, considero que existen favoritismos a casos o personas por considerarlos mediáticos, situación que molesta porque todas las víctimas merecen el mismo trato y la misma calidad de servicio. P9.

Hago vinculaciones con un hospital especializado y se hace con el área médica. Respecto a vinculaciones internas o con las delegaciones, se han presentado situaciones sin rapidez, pero nada más [...]. Recibo datos de contacto, se solicita a la institución que informe. Muchas veces no es necesario solicitarlo porque la misma institución avisa [...]. A las instituciones que yo he vinculado, sí [se apegan a la LGV y al MIAV], pero con otras como el IMSS y el ISSSTE no he vinculado para evitar malas experiencias. Tampoco lo hago con el DIF. Me consta que muchas veces no dan respuesta. P11.

La CEAV va a nuestras juntas de gobierno... No es parte, pero debería serlo, lo queremos proponer. En alguna cuestión que ya no pueda apoyar el Mecanismo, la CEAV entra. El área de políticas públicas ve todo tipo de resoluciones internacionales vinculantes para México y con la CEAV vemos de qué forma ellos entran como parte del Estado mexicano. En el área de

vinculación nos apoyamos en distintos casos con reparaciones conjuntas. Nos gustaría tener mucho más intercambio con CEAV ya como parte del órgano de decisión. En el momento en que se haga una reforma a nuestra ley, queremos que CEAV sea parte de la junta de gobierno [...]. El área de seguimiento tiene un procedimiento para dar atención. Vamos haciendo una evaluación mensual de cómo se da la atención. La idea es tener contacto con todas las personas beneficiarias. Un primer pilotaje fue preguntarles si estaban bien sus medidas y demás, pero este protocolo se ha ido modificando. Cuando alguien nos reporta que hay algo, empezamos el seguimiento... S1.

Tenemos un contacto directo con quien llevamos todas las medidas de ayuda. Apoyamos también a las personas beneficiarias a agilizar sus trámites con el Fondo, que es donde se topan un poco. Compartimos información con los asesores jurídicos, cuando es importante para las carpetas de investigación o las averiguaciones previas. También coordinamos temas de salud y canalizaciones con las delegaciones estatales [...]. Generalmente se notifica por correo electrónico cada principio de mes y CEAV responde tal vez a las dos semanas. El seguimiento es mediante la persona beneficiaria o la víctima que nos comenta que tiene alguna traba y lo informamos a la CEAV. También cuando nos manifiestan que requieren atención en salud ya sea por emergencia o continuidad. Digamos que un seguimiento puntual no lo hay, porque el intercambio es bastante bueno, fluye. Cada mes, de los casos que se van a analizar, se solicita información a la CEAV y se llega a las mesas ya con el conocimiento [...]. Nuestras atribuciones de ley son exclusivamente para proteger la vida y la seguridad. A pesar de eso, hemos coordinado con otras autoridades atención psicológica, de salud, educación... una visión más integral. Hay convenios con todos los estados de la República. S2.

La CEAV se vincula con nosotros cuando tienen algún requerimiento. Especialmente cuando se trata de personas lesionadas o que tienen algún problema de salud. Nuestras interacciones son más con otras dependencias dentro de la Secretaría cuando hay alguna necesidad [...], pero con otras instituciones, no [...]. Hay muchos documentos que compartimos, por ejemplo, evaluaciones de condición de salud, que en algún momento pueden usarse con propósitos jurídicos. Debemos ser muy cuidadosos, porque esa información debe

mantenerse en custodia [...]. Nos puede llegar un lesionado y nosotros no estamos en capacidad de determinar si es víctima... ahora, cuando la CEAV nos dice “hay una persona que tenemos identificada como víctima y requiere atención”, nos dice qué atención requiere. Entonces, de ahí dirigimos a la persona al sitio que les puede dar la atención correcta. Por lo general, a hospitales generales dependiendo de la ubicación de la persona. S3.

Estas experiencias reflejan la necesidad de establecer mecanismos oficiales de seguimiento para asegurar que las personas reciban una atención digna por parte de las instituciones del SNAV y de la CEAV misma. De hecho, los familiares de víctimas entrevistados identificaron problemas muy directos y específicos por esa falta de coordinación (incomunicación entre las diversas áreas de la CEAV), así como por falta de seguimiento a los acuerdos tomados y a los procesos (las minutas que se establecen en las reuniones con el equipo interdisciplinario de la CEAV se olvidan o se pierden en la siguiente reunión; pese a tener computadoras no hay una plataforma para el seguimiento de los casos entre las diversas áreas; tampoco hay claridad en los documentos que se solicitan a las víctimas para realizar cierto tipo de trámites: papeleos innecesarios y vicios burocráticos). Además, se destaca la falta de claridad en las funciones que las áreas realizan:

Llegas a la primera reunión con el equipo interdisciplinario y están como 10 personas. Aparentemente todos toman nota, quedan acuerdos para una segunda reunión. Cuando llega el día de la segunda reunión, no saben por qué estás ahí. Te vuelven a preguntar en qué te pueden ayudar, te vuelven a preguntar todo y eso se llama revictimización. Les dices “vengo a que me

informes sobre los acuerdos, qué sí hicieron y qué no”, pero resulta que nadie tiene nota del tema y es volver a una tercera reunión en la que es exactamente lo mismo. No hay planeación, coordinación ni cooperación entre los mismos trabajadores de la CEAV. El primer piso no sabe lo que hace el segundo, el segundo no sabe lo que hace el tercero... Es un tema de pleitos, burocracias y celos que hacen que las víctimas seamos quienes sigamos padeciendo. Me pidieron documentos de toda mi familia para registrar en el RENAVI. Ya no los encontraban, se les perdieron los expedientes... No tienen un sistema de digitalización en el que presionen un botoncito. Sería mucho más fácil y no lo tienen. Es un tema burocrático de pasar de un área a otra y pueden pasar meses [...]. El trato indigno sigue y seguirá por los siglos de los siglos hasta que no tengan una buena planeación, coordinación y cooperación dentro de la CEAV, desde quien esté a la cabeza hasta quien esté hasta abajo [...]. A mí me obligaron a hacer un acta de presunción de muerte. Cuando fui a revisar el fondo de retiro de mi hijo, me botaron el acta y me dijeron “tráigame el acta de defunción, este papel no me sirve”. Sales llorando de las instituciones. En la compañía de luz está a nombre de mi hijo el recibo y no lo puedo cancelar porque quieren a la persona. Yo no puedo hacer nada porque no tengo acta de defunción. ¿Entonces por qué me obligaron a hacer un acta de presunción de muerte si no sirve? Espero que ahora con la declaración de ausencia por desaparición, las demás familias no tengan los mismos problemas. Otro sufrimiento es al pagar el impuesto predial porque la casa está a nombre de mi hijo [...]. Tengo que explicar con lágrimas en los ojos que mi hijo no está, es terrible. Todo es un laberinto sin salida. Mientras que no lean la LGV y que no se haga público desde la CEAV, que es realmente la instancia que debe informar a todas las instituciones gubernamentales, las víctimas seguiremos padeciendo revictimización. E1.

Crean áreas: el acompañante, el trabajador social, el psicólogo... que nos digan cuál es la función de cada uno y hasta dónde llegan sus funciones, hasta dónde se detiene el trámite y a quién se le asigna. Eso serviría para hacer responsable a cada uno y no venir a pelear sólo con el acompañante integral. Llegas y todo es con él o con los policías. Hay que arreglar las cosas. E7.

De repente parece que las instituciones no se conocen entre ellas o no hablan entre ellas. Cuando nos entrevistaron por primera vez, terminamos los cuestionarios y nos pidieron

acta de nacimiento, CURP... Le dije “señorita, ¿no le acabo de explicar que me secuestraron y después allanaron mi hogar?”. De eso tienen evidencia en el Mecanismo, pero me pidieron documentos... ¿de dónde los voy a sacar? Entonces me mandaron al kiosco de una plaza en la Ciudad de México, pero además el trámite no es gratuito. No es posible que una institución no le hable a la otra para solicitar documentos. Ese tipo de cosas que parecerían burdas, ponen a la víctima a andar de un lado a otro a otro... Si teníamos para el pasaje, para el trámite, para comer... son cosas que a ellos no les interesan. E10.

Testimonios de las víctimas sobre el acompañamiento integral

Tras la reforma de enero de 2017 a la LGV, el titular de la CEAV implementó la figura del acompañante integral con el objetivo de atender a las víctimas –de delitos federales o violaciones a derechos humanos del fuero federal– durante todo el proceso institucional para recibir medidas de ayuda, asistencia y reparación integral. En el primer apartado de esta sección se asentó que varios de los acompañantes integrales no tienen claridad sobre sus funciones. Ahora, a pesar del potencial que posee esta figura, sus beneficios reales han sido más bien limitados para las víctimas. Si bien hay algunas percepciones positivas sobre su desempeño, también hay experiencias de insatisfacción e incluso varias personas carecen de tal acompañamiento:

Yo [...] decía: “necesito un representante de CEAV que nada más atiende al colectivo”, yo no sabía que se llamaba acompañante integral. Fuimos con el Comisionado y le expuse que necesitábamos el acompañante integral para el colectivo. Se asignó apenas, en marzo o abril de este año. Afortunadamente

nuestro acompañante integral es bien movido, bien listo, y nos atiende muy bien. Pero tampoco puede decir mucho, tiene muchos candados. A veces le comento: “si tú no puedes hacerlo, dímelo”. E2.

De agosto de 2017 a diciembre de 2017 sí hubo una persona que acompañaba a mi familiar que se quedó en la Ciudad de México, pero nada más. Cuando yo regresé en enero, ya no había acompañante integral. A partir de abril de 2018 hubo otra persona [...]. E4.

Se supone que mi acompañante era una, pero me la quitaron. Se supone que iba a fungir el psicólogo como acompañante, pero él se la pasa cotorreando. El otro día me tenía que dar una terapia porque iba yo un poco mal y me dijo “te veo mal, espérate cinco minutos y ya te puedes ir”. Yo, como soy pragmática, ya mejor sólo digo “necesito esto y esto, este documento hágamelo y se acabó”. En concreto y ya. ¿Para qué pelear? Pero sí se me hace una crueldad cómo están tratando a muchas víctimas. E7.

Cuando viajo a la Ciudad de México no tengo a nadie, pero el que tengo en mi localidad es muy bueno, yo le pondría más de 10. E8.

Salieron los 100 días maravillosos de Jaime Rochín, en donde, desde marzo pasado, nos dijeron que íbamos a tener acompañamiento integral. Pero no hubo una buena coordinación. A esa acompañante debíamos darle la documentación para viáticos y ayuda de alojamiento. Yo presenté la documentación con una licenciada y no tuve respuesta. Las corrieron y mi documentación quién sabe dónde quedó. Hasta ahorita no la encuentran. E9.

CONSIDERACIONES FINALES

Con el fin de buscar soluciones a las problemáticas expuestas tanto por las víctimas entrevistadas como por el personal que labora en la CEAV y los representantes de autoridades vinculadas al SNAV, en esta sección recuperamos algunas de sus sugerencias para mejorar los servicios de la CEAV en relación con el acompañamiento a los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia, la vida digna y la seguridad, expresada como derecho a la protección integral de su persona.

Dividimos esta sección en dos apartados. En el primero, recuperamos algunas de las sugerencias de las víctimas; en el segundo, retomamos las del personal de la CEAV y de los representantes del SNAV.

Sugerencias de las víctimas entrevistadas

Un problema que requiere atención inmediata se relaciona con el perfil y la cantidad de personas que trabajan en la CEAV. La institución debe contar no sólo con personal suficiente, sino con capacidad de empatía para atender a familiares de crímenes atroces y de lesa humanidad:

Hace poquito me pasó que me querían recibir unos documentos en la salita de la entrada. Les dije “no, están mal. ¿Dónde queda la atención digna?”. Tienen las aulas porque nacieron por mí. Hace tiempo, cuando estaban otros comisionados, vi que atendían a las víctimas en las sillas de la entrada. Me enojé mucho y les dije que cómo era posible darles ese trato a las víctimas. Por eso

hicieron esos cubículos, las salitas. Pero ahora tampoco dejan pasar ahí a las víctimas los policías. No permiten entrar a esos cubículos. Lo viví hace dos meses. E1.

Las personas que llegan [a trabajar] en la CEAV no son defensoras de derechos humanos, y una persona que no sabe lo que es jamás va a apoyar los derechos de las víctimas. Me pusieron a un delegado que supuestamente estuvo en Estados Unidos y demás, pero no me escucha como víctima, no me deja hablar. Haz de cuenta que él habla como si nos conociera de mil años y piensa que soy una tonta. Están poniendo asesores jurídicos que, si les preguntas por la Constitución y el artículo 20, sobre tus derechos, no lo saben. No sé cuántas víctimas tiene registradas CEAV, pero imagínate cuántas carpetas tiene cada asesor [...]. Me indigna mucho que en una ocasión fui a la CEAV y me dijeron que no me atenderían ahí, que a una cuadra. Palabras de las policías que están ahí: “aquí nos molestan mucho con sus manifestaciones. Además, corren peligro las personas que vienen por ustedes y esto y lo otro”. ¿No somos nosotras, las víctimas, a quienes nos deben cuidar? Es un trato indignante. E2.

La cabeza no está bien, tampoco el cuerpo está bien. Lo que un poco los levantó fue cuando se integraron personas que saben lo que hemos sufrido. Lo primero es tener personas que conozcan de primera mano el problema de las víctimas. E3.

Otra cosa es la carencia de personal. Yo llegué a la Ciudad de México y pasaron como dos o tres meses sin persona acompañante... No ayuda que estén rotando el personal tan seguido. Llegas una semana y hay una persona, a la siguiente semana ya hay otra y tienes que volver a contar la misma historia... E4.

Con algo que nos hemos encontrado en la CEAV, que ha sido muy muy desagradable es saber que la mayoría de los puestos que se ocupan ahí son por recomendación, por los compadrazgos... No nos parece. No se hace una selección del personal por sus aptitudes, por conocimientos ni por sensibilidad. Desde que llegas a la atención inmediata, te topas con pared. Las personas que están para el acompañamiento no tienen la capacidad ni la sensibilidad. No podemos permitir que haya gente sin sensibilidad para recibir a una víctima que, a lo mejor, llega molesta, llega con rabia, coraje. Deben estar preparados para eso. Hay quien te cierra la puerta. Son muy contados quienes

realmente hacen su trabajo. E5.

No somos escuchadas, ni valoradas ni comprendidas. Nadie puede comprender algo que no ha vivido. No me entiendes, no sabes... ahorita estoy bien y a los cinco minutos voy a estar bien encabronada. Y todavía quieren que vayas y les hables bien cuando han violentado tanto mis derechos. Yo creo que no es que la institución esté mal, están mal los servidores públicos que ponen para atendernos. Deben ser personas capacitadas, que tengan la apertura para atender a las víctimas, que tengan la puerta abierta [...]. Hay tanta corrupción... los servidores públicos son bien inhumanos. En las instituciones debería haber gente capacitada para atendernos. Ponen cursos y va gente que no nos atiende, que no tiene relación con nosotras. E7.

Que se cambie al personal que no es sensible a las víctimas. Sabemos que la CEAV se creó para que sea una institución más humana con las víctimas y, sin embargo, no lo es. Cuando algo empieza funcionar bien, hacen cambios de personal que no benefician a nadie y empeoran las cosas... E9.

A veces los perfiles no son los más adecuados. Francamente, de toda la gente que nos ha tocado tratar, hay uno o dos que son mucho más avisados. Los otros no sabemos si son torpes adrede o porque les falte capacitación. Otro problema en la CEAV es la rotación de funcionarios... De la primera vez que fuimos a presentar el recurso de atracción a la semana pasada, han sido como seis personas distintas las que se han hecho cargo del proceso. Hablábamos a las oficinas de quienes dijeron que se harían cargo y ya no estaban ahí o habían cambiado a otra área, y nadie sabía ni nos avisaba... E10.

El Estado mexicano ha incumplido con su responsabilidad de buscar a las personas desaparecidas. Ante esta omisión gubernamental, hay quienes se han dado a la tarea de buscar a sus desaparecidos en el campo, en fosas clandestinas y en otras zonas identificadas por la probable presencia de cuerpos humanos. Tal es el caso de varias personas entrevistadas, quienes tienen comentarios puntuales para la CEAV que

se relacionan con instituir medidas reales, metodologías y materiales de apoyo (pinza, palas, mochilas, cachuchas y alimentos) para las y los buscadores:

Nos invitaron a un taller para medidas de apoyo el año pasado. No sabíamos de qué se trataban estas medidas de apoyo y en el taller nos dicen que ya todos tienen medidas de apoyo, pero nosotros no. Hemos estado haciendo nuestras búsquedas sin ningún apoyo, todo lo hemos solventado nosotros. E2.

Como colectivo, nos han propuesto un apoyo para las búsquedas, pero no sabes la de requisitos que pidieron. Luego no comprendemos qué metodología usan. Les alegaba mucho que en las diferentes partes del país donde se han encontrado fosas ha sido diferentes las maneras de asesinar. En el caso de nuestras búsquedas, para poder agarrar los pequeños fragmentos se debe tener sumo cuidado. Nosotros pedimos pinzas de disección y nos dijeron que no. Luego nos rechazaron las palas. ¿Y entonces en qué sentido nos pueden ayudar? Sabemos qué se requiere en el campo y ellos [la CEAV] están usando no sé qué metodología o están teniendo una fija, cuando eso no debe hacerse. Este es el otro dizque apoyo, que nos han dicho desde hace un año y es fecha que no se da. Una de las situaciones que más merma a las familias es el traslado a los puntos de búsqueda y la alimentación. Nosotros no pedíamos más que agua y para un sándwich, vas en carretera y te paras en una tienda de la esquina... Mal la metodología y el proceso en ese sentido. Nos han dicho que la cotización está mal hecha. Pedimos un botiquín y el botiquín no entra... Nosotros pedíamos lo que utilizábamos en el campo y nos lo negaron. Nos negaron las palas y las cachuchas, hasta una mochila. “¿Sabes qué? Autorízame lo que quieras autorizarme. O no me des nada, pero no estés diciendo que vas a dar”. Tenemos como un año y medio. ¿Y no estarán sacando lana a nuestro nombre? Ya van muchas veces que les firmamos. Ya sentimos que es burla y no nos gusta esta situación. E8.

De igual manera, hay cuestiones que han afectado a cada familiar de manera particular, cuya desatención representa

un riesgo de repetición para otras personas que requieran los servicios de la CEAV. Éstas tienen que ver con no condicionar los apoyos de traslado a quienes buscan a sus hijos y ya han recibido la llamada “compensación subsidiaria”, mayor discreción en lo referente a los apoyos (filtraciones de información que provocan rumores), con tratar de manera justa y equitativa a todas las víctimas y evitar privilegios a las ONG, así como con cuidar los alimentos que se lleva a las víctimas cuando hay reuniones sobre todo en zonas que no pertenecen a la Ciudad de México:

Mi hijo no está, la investigación sigue, se siguen generando gastos. Deberían explicar que cuando te entregan la compensación subsidiaria, ahí se para todo. Si quiero ir a buscar a mi hijo, ya no me quieren pagar los boletos o los gastos que generó. Ya no tengo derecho a gastos de alimentación, que nunca pedí. La compensación no es para toda la vida, te vuelves a quedar al día. Quisimos meter con mi hija el tema del arrendamiento y la despensa cada mes, y que no porque ya nos dieron la compensación subsidiaria. Y mi hijo todavía no aparece, los victimarios siguen quedando libres, estoy en un estado de riesgo, mi familia también. ¿Cómo la CEAV va a dar acompañamiento a quienes ya tuvimos la compensación subsidiaria? Es algo que no nos explican. E1.

Yo me tuve que desplazar, para empezar. ¿Qué hizo la CEAV? Te lo voy a decir. Desde la CEAV, entre el personal no sé de qué, se filtró que yo soy una “víctima VIP”. Ese es el comentario entre varias personas. Yo tengo derecho, como víctima, a la reunificación familiar. Mi familiar estaba solo, mi otro familiar vive en otra entidad, y yo estaba sola en otra ciudad. Yo soy víctima, pero no quiero estar en un refugio. Yo quiero vivir en una zona más o menos segura, no quiero sentirme enjaulada. Yo, como víctima, no quiero estar mes con mes angustiada para saber si me van a pagar lo de la renta. Pedí que me garantizaran la renta. Se aprobó el dictamen y esa información, el monto, lo recibieron los periodistas. Entonces, para algunos grupos, yo soy una “víctima VIP”. ¿Por qué tendríamos que acudir y sentirnos como si nos

estuvieran haciendo un favor? Es un derecho. Yo voy a la CEAV y me siento así, como que voy a que me hagan un favor, cuando no debe ser así. Y lo más grave es que filtren información. E4.

Era muy triste llegar y ver que había familiares de víctimas dormidos en la calle. Familiares que veías en la mañana y, cuando regresabas a las 7 u 8 de la noche, seguían ahí porque nadie los había recibido. Era una impotencia grandísima. Se debe atender a todas las víctimas que no pertenecen a un colectivo o que no pertenecen a una ONG, vividoras, rémoras que viven a costillas de nuestro dolor. Es muy lamentable que esas ONG sean las que están gozando de los privilegios, son a los que se les dan recursos, es dinero que jamás llega a las víctimas. Es algo que CEAV podría parar: si realmente dieran atención a las víctimas por ser quienes son y no por pertenecer a donde pertenecen, esto sería otra cosa. E5.

Cuando la CEAV llegaba a la reunión de los martes, llegaban con una torta que contenía un pan duro, un pan de tienda, una rebanada de jamón, una rebanada de queso, un chile, un jugo y una manzana. Las tortas que comemos aquí en mi pueblo llevan aguacate, jitomate, cebolla, mayonesa. Yo digo: esto no es una torta, incluso lo publiqué en redes sociales. En realidad, como te digo, una cosa es la letra, decirte que te están apoyando, y otra cosa es lo que nos llega aquí a nosotros. Es un fracaso porque siempre simulaban que apoyaban. Del apoyo a la realidad hay un abismo tremendo. E6.

En el caso del desplazamiento es muy mañoso el uso que dan a la ley... al final te quedas sin protección: no puedes regresar a pedir protección al estado que te agredió, el estado en el que estamos ahora dice “no es mi responsabilidad” y la CEAV dice “no es mi jurisdicción” [...]. Hay muchas cosas que la institución puede hacer para ser eficiente, pero ponen a la víctima a que lo haga cuando ellos tienen presupuesto y personal. Uno como ciudadano no tiene el presupuesto ni el tiempo ni la capacitación. E10.

Cabe destacar que, a pesar de las críticas contundentes, algunos familiares de víctimas reconocen que en la CEAV hay aspectos rescatables en relación con ciertos funcionarios

que toman en serio su trabajo y suplen las deficiencias de la CEAV y de sus enredos burocráticos, así como intentos de las autoridades por mejorar la dinámica de la estructura de la Comisión:

Hay personas muy valiosas dentro de la CEAV y lo he dicho. Hay quien no sólo atiende, sino resuelve al momento cuando estamos en las mesas y las víctimas casi le están mentando la mamá. Hay que decir lo bueno y lo malo, hay funcionarios muy malos, pero también funcionarios muy buenos [...]. Puede haber personas que quieran trabajar, pero no sé qué se los impide. No sé si son muchos los casos, muchos los expedientes. No sé si les da miedo... También puede pasar que los temas son muy delicados y los casos muy peligrosos, pero nosotros las víctimas no tenemos la culpa. E1.

La CEAV resolvió el lugar en el que ahora vivo. Para mí eso era muy importante: tener un lugar digno, tranquilo, aislado. Cuando mi familiar se quedó solo en la Ciudad de México, estuvieron pendientes. Se hicieron responsables de la renta y el lugar donde vivía. El problema fue cuando yo llegué y empecé a lidiar con toda la burocracia. Es horroroso lo de los formatos, es muy desgastante. Es abusivo. E4.

Yo creo que ahorita la CEAV está empezando a conformarse bien. Si empezaran a mover las piezas como debe ser, sería mucho mejor porque todo comenzaría a caminar más rápido. La CEAV es una estructura muy grande que podría servir, que podría resolver problemáticas, pero no está trabajando para lo que fue planeada. Están saturando a la CEAV con asuntos que no son de su competencia [...]. Tenemos esperanza que con el nuevo presidente comience a darse solución a lo que se ha trabado. Lo hemos planteado. E5.

De igual manera, hay proyectos impulsados por la CEAV cuya trascendencia apunta en buena dirección. Tal es el caso de las acciones en torno al conocimiento de la verdad y la construcción de memoria, realizadas con investigaciones

académicas sobre desapariciones y matanzas en Coahuila y Tamaulipas, las inhumaciones en fosas clandestinas de Tetelcingo y otros proyectos en proceso sobre Guerrero y Veracruz. Además, cabe destacar la atención a los casos del movimiento estudiantil de 1968 y a las víctimas de la guerra sucia.

Estas situaciones positivas están, sin embargo, lejos de compensar las malas acciones y las omisiones de la institución que los familiares de víctimas reiteran señalando su mal funcionamiento –que las lleva a protestar contra ella–, su falta de sentido administrativo en la orientación del dinero, así como su postura favorable al gobierno para protegerlo, y no a las víctimas para garantizarles sus derechos:

¿Cómo le hacemos para juntar a toda la gente para ir a la Ciudad de México a manifestarnos? Si ya no tenemos para comer, si de salud estamos tan desgastadas. ¿Cómo me voy a ir a una huelga de hambre? Si me enfermo, ¿quién va a buscar a mis hijos? Yo no me puedo arriesgar, porque para el gobierno sería lo mejor. Yo ya no estoy pidiendo la restitución del daño, yo quiero a mis hijos. Algunos nos tachan de protagonistas, de mitoteras, de que nos gusta salir en los medios. Créeme, te duele mucho que te vean siendo lo que eres: una mujer sin sus hijos [...]. Yo creo que estábamos mejor sin CEAV, la verdad. Estaríamos mejor sin CEAV, porque de pérdida así sabes que no hay quién te va a ayudar, ni andas haciendo corajes ni perdiendo tu tiempo. Nada más CEAV está para ir a hacer corajes. Uno porque es bien gritón, pero quienes no pueden gritar porque están ya todos enfermos, imagínate nada más [...]. Al principio me querían tener contentita como representante, pero no, yo conozco mis derechos. Si hay para mí, hay para todos. Todos somos víctimas y no vamos a vender nuestro dolor por unos pesos, tenemos derechos. E2.

No me gusta la palabra “víctima”, para mí víctima es alguien que

no puede hacer nada; nosotras somos guerreras, luchadoras [...]. No tenemos esperanza en el gobierno ni en las instituciones. La cuestión jurídica de la CEAV está rebasada. Ahora, tienen mucho dinero. No saben ejercer ese presupuesto. No me explico... Hay muchas cosas por hacer, hay cosas buenas. Para todo se ocupa dinero, lo tienen. Que lo ejerzan, que lo movilizan. Hay gente con mucha necesidad, que está muy alejada de la ayuda. Concretamente, la CEAV no ha cumplido con los objetivos para los que fue creada. E3.

Yo diría que [la CEAV] ha sido un contenedor del gobierno, le ha apostado a su juego: enfadar a las familias y olvidarnos. Pero muchos de nosotros sabemos de nuestros derechos y no nos van a cansar, no nos va a enfadar y mucho menos nos vamos a olvidar de las víctimas. Yo siento que la CEAV ha sido un nudo de contención para las familias: hay que enfadarlas, hay que enfadarlas, hay que cansarlas para que nos manden a la chingada. Pero muchos de nosotros hemos aprendido que no los vamos a mandar a la chingada, que es nuestro derecho y que tienen que cumplir [...]. Yo digo que los únicos beneficiados en la CEAV son las personas que trabajan allí y víctimas privilegiadas [...]. Ahorita estoy haciendo una base de datos de todos los desaparecidos, secuestrados y asesinados de mi pueblo. El día que las familias de las víctimas se organicen y empiece a exigirle a la CEAV va a ser un caos. Tenemos más de 235 mil asesinados cuyas familias han hecho denuncias, pero más del 50% no las hace. Imagínate, tenemos casi medio millón de asesinados. Todo lo que hace el gobierno es un fracaso. E6.

Las víctimas somos un pan tirado en el piso, nadie lo quiere, pero todas las hormigas tragan de nosotras. Se hicieron muchos colectivos, en los que las únicas beneficiadas son las representantes. Esas representantes son normalmente a quienes cita CEAV y esas representantes se quedan con la información [...]. Tristemente no pasa nada porque vivimos en un país lleno de corrupción. Los desaparecidos aparecen muertos, los que saca la gente. Pero tampoco estoy muy de acuerdo con eso. Lo he hecho, pero dejé de hacerlo porque no veía resultados. Los sacamos, pero no les toman muestras de ADN, sólo los van almacenando y luego los echan a fosas comunes. Yo ayudo, doy asesoría, pero no puedo abarcar a toda la gente porque mi capacidad no me da para tanto. No puedo ni con lo mío, no puedo echarme al hombro más. Me he enfermado de tanta carga... Pero me siento orgullosa

de que he ayudado y ayudo a la gente que en verdad lo necesita [...]. Hay veces que luego me dicen “Ya no pelees, se gana más por las buenas que por las malas”. Llegas a un nivel tal de enojo... Llegas el momento en que sabes que tienes la razón y el que está del otro lado te quiere tomar el pelo. Nosotros sabemos por qué fue creada la CEAV, fue creada con un objetivo y ahora la toman como un escaparate. Son tantas omisiones que se cometen en la CEAV, tantos atropellos. Son miles de víctimas, pero muy pocas que seguimos buscando a nuestros hijos. Yo sé que voy a encontrar a mi hijo, hago todo lo que está en mis manos. Ya no pedimos encontrarlo vivo, pero queremos encontrarlo [rompe en llanto]. La mera verdad, que te metan a todo esto está muy cabrón, esto está muy feo... E7.

El espíritu de la LGV es valioso, es necesario, pero sigue sin haber reglamentación y procedimientos para que eso que está escrito pueda convertirse en una realidad. A nosotros como familia sí nos genera dolores de cabeza pensar “ahora cómo lo planteo, ahora cómo lo digo”, porque antes de hacer la solicitud sé que ya tengo ganada la negativa. Pareciera que la realidad se tiene que adecuar a la institución, y no la institución y la ley adecuarse a la realidad [...]. Desafortunadamente, si eres una víctima que no estás en un colectivo o en un movimiento o con un amigo famoso, te carga el carajo. Si con reuniones con altos funcionarios nos va como nos va, el testimonio de las víctimas que no tienen quién los acompañe es 15 o 20 veces peor. E10.

Sugerencias del personal de la CEAV y del relacionado con el SNAV

A partir de su experiencia cotidiana, el personal de la CEAV y las autoridades relacionadas con el SNAV también plantearon propuestas para mejorar las experiencias de acompañamiento a las víctimas:

Capacitación y que se homologuen los puestos de *outsourcing* a estructura [...]. Que los profesionistas den una atención de

calidad y no de cantidad. P1.

Un espacio adecuado para el personal, capacitaciones y certificaciones [...]. Mejor comunicación y coordinación. P2.

Considero que la CEAV es una institución con un objetivo bueno; sin embargo, por problemas como la falta de comunicación, intereses políticos, se ha perdido el objetivo fundamental por el cual trabajamos en esa institución [...]. Falta personal en algunas áreas. De igual manera, falta que los jefes se preocupen por su personal (los horarios y el trabajo son muy desgastantes), que den oportunidad a que las diferentes áreas, en específico áreas sociales, realicen su trabajo de manera oportuna y adecuada, y capacitación. P3.

Claridad en las funciones. Que no prometan cosas que saben que no se pueden cumplir. Que cada quien se responsabilice de su trabajo. Que exista empatía. Que no los tengamos que estar correteando cuando se les solicita información. Que no se haga todo el proceso tan burocrático [...]. De igual forma, que los procesos se agilicen, que se responsabilicen al desempeñar su trabajo, que sean profesionales y empáticos. P4.

Con relación al personal ya adscrito, que todos sean profesionales y parte de la institución (no *outsourcing*), a fin de mantener y adherir personas con un nivel de estudio licenciatura (mínimo) que puedan actuar y responder ante las víctimas. Reconocimiento y promoción del personal por su labor y conocimientos, no por "amistad". Coherencia en el equipo de trabajo, apegarse a las normas y evitar favoritismo entre y con las mismas víctimas [...]. Generar los cambios idóneos legislativamente que permitan a la CEAV (y a todo el SNAV) brindar servicios encaminados a una institución integral para aprender a vivir con el hecho victimizante. No necesita ser una institución que funcione como banco y sólo dé paliativos económicos a fin de no tener personas dependientes. Generar las condiciones necesarias de infraestructura donde haya seguridad inmobiliaria para el personal y las víctimas. Entender que se atienden víctimas a nivel nacional y se requiere de más personal en primer contacto para atender, toda vez que las delegaciones no operan como deberían, y en la Ciudad de México la carga de trabajo aún es muy pesada. P5.

Que todo el personal pertenezca a la estructura, que no haya

contrataciones mediante outsourcing, o al menos no en puestos operativos. Procesos de capacitación constante, contención al personal, sensibilización real acerca de la importancia del autocuidado. Explicar las limitaciones y alcances de la LGV y no hacer excepciones con ciertas víctimas. Sensibilización en el trabajo con víctimas y capacitación en los ejes rectores que se señalan en la LGV. P6.

Claridad en cuanto a las funciones del personal y en cuanto a los procesos, y más personal en áreas operativas. P7.

Capacitación, contar con todos sus empleados en la estructura y no subcontratados, instalaciones adecuadas y directivos capaces [...]. Coordinación. Respaldo hacia la CEAV, pues muchos consideran que sólo sirve para dar dinero y no respetan al personal que laboramos aquí. P8.

Enlaces en las áreas, mejores instalaciones, mejor trato hacia las y los trabajadores, no realizar "promesas" (jefes) a las víctimas si no conocen los alcances y las limitaciones de la LGV [...]. Brindar una mejor atención generalizada a las víctimas; dar seguimiento oportuno a las demandas; generar vías de comunicación interinstitucionales. P9.

Mejor dirección, más difusión, suprimir los fondos de ayuda; capacitaciones, mejores prestaciones, cambio de inmueble, darle plazas de estructura a operativos. P10.

Ya se está dando capacitación desde que hubo nombramiento en la AJF, eso es una palomita. Ya hay certificaciones. Tiene que aplicarse un servicio profesional de carrera para servidores públicos, para garantizar que tienes la capacidad para atender a víctimas. Los de aquí no están preparados para atender este tipo de temas, desde la puerta se ve. Que no haya rotación porque de por sí la imagen de la CEAV está por los suelos. El área de trabajo social está rebasada; hicieron cosas que no les correspondían, les quitaron plazas a ellos y a psicología para abrir otras direcciones. Esto ha provocado que haya retrasos de años con las valoraciones para reparaciones integrales. Además, están pidiendo renuncias de asesores jurídicos. Con el servicio profesional de carrera se evitarían estas cosas. Hay jefes que no quieren a las víctimas en el edificio... tienen la actitud de que "nosotros hacemos políticas públicas". Con el cambio a la LGV, limitaron al área de psicología y se está dejando a las víctimas desprotegidas. En los hechos

seguimos dando terapia, porque no podemos botar a la gente [...]. En instituciones como IMSS, ISSSTE y DIF necesitan áreas específicas que atiendan a víctimas, porque se requieren perfiles muy preparados. Si tú no conoces la situación de la víctima, cualquier reclamo vas a tomarlo personal. P11.

Más personal de asesoría jurídica, ya que se genera carga de trabajo, menos directivos para generar más personal operativo. P12.

Brindar también cursos básicos sobre psicología y su relación con encuentros con personas en situación vulnerable. P13.

Cambiar un criterio... Si tenemos una persona beneficiaria del Mecanismo, al ya estar en un ámbito federal, la CEAV tendría que apoyarnos y responder. No hay manera de que lleguemos a un entendimiento, porque dicen “si el delito fue del fuero común, la CEAV no le entra”. El Mecanismo no se está fijando si fue del fuero común, sino simplemente está dando la protección. Ya estando en una instancia nacional federal, pues tendríamos que tener un apoyo de la CEAV federal... S1.

Eso impacta en lo operativo. Hay muchos casos en que no podemos solicitar el apoyo porque no tienen RENAVI, porque es competencia local... Eso nos traba, sobre todo porque no podemos coordinar de manera tan sencilla con las comisiones estatales, lo hacemos a través de la CEAV. Las tardanzas en los reembolsos, en las atenciones, en los servicios, en los registros que pide el fondo... creo que han tratado de flexibilizarlo, porque sí he visto mejoras, pero aún así no son aspectos a los que las víctimas puedan acceder de manera sencilla y podrían revictimizar. A veces rebotamos mucho a las víctimas: “yo no te puedo ayudar y ya le dije a la CEAV”, y la CEAV dice “pues sí, pero tengo que hacer esto y me voy a tardar dos meses”. Además, al área que es nuestro enlace le hace falta personal, no se dan abasto, lo que hace que la respuesta sea un poco lenta. S2.

Lo primero es establecer ventanillas con las instituciones, de manera tal que exista un canal formal de acceso para personas víctimas. Todo ha sido de una manera medio informal... “oye, échame la mano”. No existe una ventanilla formal [...]. Esto ha dependido de si alguien me llama y me pide, pero no debe ser así [...]. Nosotros empezamos a atender porque se nos dieron instrucciones [...]. A partir de ahí nos dimos cuenta de la

necesidad de tener [...] protocolos. Tal vez plantearlo valdría la pena, con toda esta experiencia que hemos acumulado [...]. S3.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

A Napoleón se le suele atribuir una frase devastadora que, por desgracia, se confirma a largo de la historia política del Estado moderno: “Si quieres que algo no se resuelva crea una Comisión”. El presente estudio lo reitera: pese a la envergadura de la CEAV como la institución más importante que ha creado el Estado en cuestión de justicia transicional para atender a las víctimas de la descomunal violencia que padece México, su desempeño es muy malo. Las razones son tanto externas como internas.

Problemas externos

Señalamos ya en la introducción del presente estudio que la CEAV, tal y como lo muestra el MIAV, fue creada como una institución que puede y debe atender una buena parte de lo que se denomina justicia transicional, particularmente en cuanto a los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia, una vida digna y a la protección integral de su persona. Sin embargo, referimos también en la introducción, sus tareas han funcionado mal a causa de una completa falta de voluntad política por parte del Estado.

El MIAV, un modelo sistémico, cuyo gozne es la CEAV, explícita con mucha precisión que para que la CEAV funcione bien es necesario que todas las instituciones del Estado estén en perfecta consonancia con las actividades que la Comisión desarrolla para atender a las víctimas. Cuando

ellas no lo están, el modelo deja de funcionar o funciona muy mal, como lo muestran los testimonios y las valoraciones de las personas entrevistadas. Inferencias similares pueden hacerse respecto al avance en el cumplimiento del PAIV.¹⁰

La CEAV, para decirlo de manera analógica, es, si la comparamos con una rueda de bicicleta, el buje, y las instituciones del Estado, los rayos. Sin ellos, la llanta, que son los derechos de las víctimas, no puede moverse y el buje gira en el vacío.

En este sentido, habría que decir que una parte de la inoperancia de la CEAV se debe a que, como es común en el Estado –de allí la verdad que encierra el dicho atribuido a Napoleón–, las Comisiones son apéndices, carecen de fuerza política por sí mismas para ejercer su tarea.

Para que la CEAV –una Comisión creada para atender la

10 En el informe “Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Avance y resultados 2017”, el Gobierno de la República evidencia que de los cinco objetivos del PAIV, ninguno ha tenido una cobertura completa total. Destaca el incumplimiento observado respecto a los indicadores de cobertura de las campañas de divulgación de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las y los servidores públicos; porcentaje de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del SNAV con respecto a los planeados en el PAIV; porcentaje de víctimas inscritas en el RENAVI que han recibido medidas previstas en la LGV; porcentaje de acciones realizadas; establecidas en los convenios de colaboración relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV; porcentaje de personal certificado del total de servidores públicos capacitados conforme al Programa Anual de Capacitación de la CEAV; porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos de atención, protocolos y estudios con enfoque diferenciado; y porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos, protocolos y estudios para la atención de víctimas de delitos específicos. Véase Anexo 4.

emergencia nacional y la tragedia humanitaria, destinada a desaparecer cuando el país encuentre al fin la paz y la justicia— pudiera funcionar mejor es necesario que, junto con el otro buje de la justicia, la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas Desaparecidas se convierta en una instancia privilegiada y preferible del Estado. Sólo así, mediante un mandato, una presencia y una supervisión del Ejecutivo, las instituciones gubernamentales podrían alinear una parte de sus tareas con las que desempeña la CEAV, hacer funcionar el SNAV y aproximarse realmente a lo que el MIAV exige.

Problemas internos

Junto a los problemas que la falta de voluntad política del Estado genera para el buen funcionamiento de la CEAV y del SNAV, hay también, como lo señalaron los entrevistados, problemas inherentes a la propia CEAV, que la Comisión puede y está obligada a corregir. Estas situaciones tienen que ver con: falta de capacitación a su personal en lo referente a sus funciones y a lo que deben saber de la LGV, del MIAV y del SNAV; deficiencias en la comunicación entre las diversas áreas, entre el personal que labora en la CEAV y entre la institución, las víctimas y la sociedad entera; falta de profesionalización de parte del personal que conforma la CEAV, carencia de personal en algunas de las áreas fundamentales de la institución; inercias burocráticas que retrasan los procesos de apoyo a las víctimas y terminan por revictimizarlas, condicionamientos de ayuda médica por tecnicismos imposibles de resolver (si la enfermedad está relacionada con el hecho victimizante); falta de información

realista por parte de los funcionarios a los empleados de la CEAV y a las víctimas, en lo referente a qué puede hacer en estos momentos la Comisión (a veces se prometen cosas que la CEAV no está en condiciones de atender ni de dar); así como atención de casos sin relación al sentido original y a la vocación de la CEAV.

Hay que recordar que la CEAV tanto como la CNBPD son instituciones creadas para atender la emergencia nacional y la tragedia humanitaria por la que México atraviesa; están diseñadas para hacer frente a lo extraordinario y no a lo ordinario, que debe seguir su cauce por las vías normales de las instituciones del Estado. Cuando todo se vuelve extraordinario ya nada lo es, lo que genera la normalización de la violencia y de la producción de víctimas, y vuelve más inoperantes las labores de la CEAV. Esto, aunque no hizo parte de las entrevistas ni de las respuestas de los entrevistados, hemos podido detectarlo al hablar con otras víctimas y otros funcionarios de la CEAV, particularmente en un Taller de Empatía impartido en septiembre de 2018 en El Colegio de México.

Recomendaciones

Ante la negativa del Estado durante las administraciones de Felipe Calderón y de Enrique Peña Nieto a asumir su responsabilidad frente a la violencia y las víctimas que ha producido, la creación de la LGV, del MIAV y de la CEAV fue una tarea titánica que costó muchos sacrificios y luchas.

Ahora que una nueva administración entrará en funciones¹¹, no debe permitirse que se vulnere a la CEAV más de lo que se ha hecho ni que se le desaparezca. Permitirlo es borrar uno de los logros fundamentales –junto con la Ley General en Materia de Desaparición de Personas y la CNBPD– de las víctimas y de sus organizaciones en la construcción de la justicia y de la paz. Hay que reformar a la CEAV para que pueda ser verdaderamente operativa y pueda dar su mejor fruto. Una CEAV fuerte es garantía de que las víctimas puedan encontrar la justicia que hasta ahora les ha sido negada o se les ha entregado a cuentagotas. Hacia ello apuntan las recomendaciones que hacemos a continuación y que consideremos requieren atención inmediata.

- 1) Con el fin de encontrar la paz y la justicia que con tanta urgencia necesita México, los funcionarios de la Secretaría de Gobernación que entrarán en funciones el próximo diciembre, así como el Presidente electo, se han dado a la tarea de diseñar una política de Estado basada en la justicia transicional. En este sentido es necesario:
 - A) Que la persona titular de la CEAV sensibilice al Ejecutivo del Estado de la importancia que la CEAV y la CNBPD tienen en ese proceso, y que coloquen a ambas Comisiones como partes fundamentales de la Segob.
 - B) Que se comprenda que en el proceso de justicia transicional no están partiendo de cero y que en el caso de ambas Comisiones se requiere de la fuerza política del Ejecutivo para que el SNAV

pueda operar.

- C) Que con esa fuerza política se convenza y mandate a las instituciones del Estado que conforman el SNAV a abrir ventanillas abocadas exclusivamente a la atención de las víctimas y a operar de manera directa con la CEAV.
 - D) Que transforme a la CEAV en una CEAV nacional. Las Comisiones que han desarrollado algunos estados de la república están plagadas de inercias, falta de recursos y control por parte de sus gobernadores, muchos de ellos coludidos con el crimen organizado, situación que redundo, como lo señalamos en la introducción, en graves deficiencias en el RENAVI; esto ha hecho que muchas víctimas que deben ser atendidas en sus respectivos estados se dirijan a la CEAV y entorpezcan aún más su actividad. Una CEAV nacional fuerte, dotada de buen personal, independencia de los gobernadores y con recursos suficientes, permitiría una mejor operatividad en el registro y la atención a las víctimas.
 - E) Que dote a la CEAV de instalaciones confortables para recibir y atender a las víctimas.
- 2) Es evidente que tanto la LGV como el MIAV, documentos fundamentales para entender tanto la vocación como la operación de la CEAV, son prácticamente desconocidos por los funcionarios, las víctimas y sobre todo las instituciones del Estado adscritas al SNAV. El MIAV es, incluso, una joya en el orden y naturaleza de la justicia transicional. Por desgracia es un documento complejo, redactado de manera extremadamente académica e incomprensible para la mayor parte de la gente. Es necesario hacer de él una versión simplificada

¹¹ Al momento de la realización del presente estudio, aún no asumía funciones el presidente electo en julio de 2018.

y didáctica, con esquemas sencillos para que las víctimas, los funcionarios y cualquier persona pueda acceder a él y entenderlo. Es necesario hacer lo mismo con la LGV. De igual manera, la CEAV debe garantizar que esta información sea accesible para comunidades y pueblos originarios.

- 3) Con esos instrumentos hay que crear talleres permanentes de capacitación tanto para funcionarios de la CEAV como del SNAV y víctimas. Ningún trabajador de la CEAV debe permanecer dentro de la Comisión o ser contratado sin que los conozca a cabalidad; de nada sirve tener instrumentos precisos para la realización de las tareas si no se conocen ni se saben aprovechar. El buen conocimiento de esos documentos permitiría resolver muchos de los problemas en relación con la comunicación.
- 4) Es fundamental que la CEAV, además de diseñar un buen modelo de comunicación y de información para todas sus áreas y para las víctimas, conforme un equipo de expertos que se dedique únicamente a esa actividad. Limitarse a la publicación de imágenes y videos en las redes sociales es perder el sentido y la profundidad de la comunicación. Estas “redes” no son en realidad redes, sino monadas que crean la ilusión de estar interconectadas con otras porque utilizan el mismo sistema. Estas monadas que envían cargas inmensas de información, en realidad incomunican y generan solipsismo o informaciones equivocadas, rumores y caos. Un diseño serio de comunicación evitaría muchos de los graves problemas que los anquilosados procesos burocráticos, que por desgracia la CEAV incorporó desde su creación, generan de por sí.
- 5) Entre las facultades de la CEAV enlistadas en el artículo

88 de la LGV está la creación de una plataforma para integrar, desarrollar y consolidar información sobre las víctimas en el ámbito nacional. Esta plataforma debería facilitar el monitoreo, el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las políticas, acciones y responsabilidades establecidas en la LGV, así como la transmisión de información entre las instituciones del SNAV. El mismo artículo 88 establece que la CEAV puede proponer al SNAV un mecanismo de seguimiento y evaluación de las obligaciones que se tienen, así como establecer las directrices para alimentar de información el RENAVI y dictar los lineamientos para la transmisión de información entre las instituciones. Es completamente necesario que la CEAV fortalezca la plataforma de intercambio de información con las instituciones que conforman el SNAV, con el objeto de que dichas instancias sepan a quién están atendiendo y puedan, a su vez, enviar a todas las áreas de la CEAV información sobre la atención que otorgan para un puntual seguimiento de los casos.

- 6) La CEAV debe mejorar su imagen institucional. Es pobre y confusa entre las víctimas y desconocida en el país. Hay también en el orden de la comunicación que generar *spots* para los medios, carteles y trípticos con una clara y sucinta información de las labores de la CEAV. De allí la importancia de tener un buen equipo dedicado a la información y la comunicación.
- 7) Es necesario que la CEAV simplifique los procesos burocráticos para atender a las víctimas. Poner por encima de la vida humana los papeleos administrativos, como hasta ahora lo ha hecho, es fortalecer la deshumanización que impera en los aparatos del Estado y que deriva en formas kafkianas

y perversas. En el caso de la CEAV, no sólo impiden la estabilidad emocional de las víctimas –tratadas como ignorantes y abusivas, y, en el mejor de los casos, como niñas y niños malcriados e irresponsables–, sino que las revictimizan en formas dañinas que ahondan el resentimiento y son contrarias a la vocación de una institución creada para atender el sufrimiento y devolver a las víctimas los derechos que la violencia les destruyó. Aunque ya se contempla en el nuevo reglamento, es urgente abolir la exigencia de presentar *tickets*, facturas y demás papeles para que las víctimas reciban lo que les corresponde en el orden de alimentación, vivienda, hospedaje y transportaciones. Sugerimos se establezca una tarifa económica suficiente y justa para todos y, como se hace con los pensionados, se les deposite en cuentas bancarias con un convenio previo que establezca que en el momento en que su derecho a la justicia y a la reparación quede saldado, el apoyo dejará de operar. Esto permitirá tanto a los funcionarios de la CEAV como a las víctimas implicarse mejor en las tareas relacionadas con la justicia, la educación y la salud. Hay que acabar con el modelo del Estado paternalista.

- 8) En este aspecto de los vicios burocráticos que arrastra la CEAV, es necesario, además que, en lo referente a la salud, la atención médica no se limite, como lo señala la LGV en su artículo 8 –mismo que habría que reformar–,¹² a malestares, enfermedades

¹² Al pie de la letra, la LGV indica: “Las víctimas recibirán ayuda provisional, oportuna y rápida de los Recursos de Ayuda de la Comisión Ejecutiva o de las Comisiones de víctimas de las entidades federativas según corresponda, de acuerdo a las necesidades inmediatas que tengan relación directa con el hecho victimizante para atender y garantizar la satisfacción de sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, atención

o traumas derivados del hecho victimizante. Nadie, en ese terreno, puede determinar tal cuestión. Es una regla tan estúpida y pretenciosa como arbitraria que violenta de manera grave el derecho a la salud de las víctimas, depreciándolas y revictimizándolas. El derecho a la salud, como el derecho al alimento y al alojamiento, no puede limitársele a nadie, mucho menos a las víctimas, cuyos males, algunos de ellos persistentes, se agravan a causa del golpe sufrido a su psique. “La desdicha –escribió esa magnífica filósofa que fue Simone Weil, y toda víctima es un ser desdichado– es tan inseparable del sufrimiento físico como por completo distinto. En el sufrimiento físico todo lo que no está vinculado con el dolor físico o a algo análogo es artificial, imaginario y puede aniquilarse por una conveniente disposición del pensamiento. Incluso en la ausencia o la muerte de un ser amado, la parte irreductible es algo semejante al dolor físico, a una dificultad para respirar, a un estrujamiento del corazón o a una necesidad inaudita, al hambre o al desorden casi biológico causado por la liberación brutal de una energía hasta el momento

médica y psicológica de emergencia, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras, a partir del momento de la comisión del delito o de la violación de los derechos o en el momento en el que las autoridades tengan conocimiento del delito o de la violación de derechos. Las medidas de ayuda provisional se brindarán garantizando siempre 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 Comisión Ejecutiva, así como las Comisiones de víctimas de las entidades federativas deberán otorgar, con cargo a sus Recursos de Ayuda que corresponda, medidas de ayuda provisional, ayuda, asistencia, atención y rehabilitación que requiera la víctima para garantizar que supere las condiciones de necesidad que tengan relación directa con el hecho victimizante [...].”

orientada por una adhesión que extravió la dirección [...]. La desdicha es un desarraigo de la vida, un equivalente más o menos atenuado de la muerte que se hizo irresistiblemente presente en el alma por la experiencia inmediata del dolor físico. Si este último está completamente ausente, no hay desdicha para el alma porque el pensamiento se dirige a cualquier otro objeto” (Weil, 1996). De allí que la víctima siempre esté enferma, siempre sufriente y necesitada de atención y de salud.

- 9) La CEAV debe ser muy rigurosa en la selección y contratación de su personal. Además de tener un servicio profesional de carrera, deben poseer capacidad de empatía con las víctimas. Estas dos cualidades son fundamentales para el trato digno y humano que merece cualquier persona, en particular las víctimas de la violencia, así como para el buen funcionamiento de una institución hecha para acogerlas y representarlas. Durante la realización del presente estudio y de nuestra asistencia al citado Taller de Empatía, hubo quejas de parte de mujeres que trabajan en la CEAV de haber sufrido acoso sexual por parte de algunos de sus compañeros. Esto es inadmisibles en cualquier institución. Mucho más en una como la CEAV, que da la impresión de que además de funcionar mal en la atención a las víctimas, genera en su interior otras. La CEAV tiene un buen equipo de psicólogos y psicólogas, quienes pueden diseñar pruebas para evaluar al personal y a quienes se pretende contratar, con el objetivo de conocer su capacidad de empatía e ir refinando así la relación directa con las víctimas. Quizá, al lado de los talleres permanentes de capacitación, sea necesario crear también talleres de empatía tanto para el

personal como para las víctimas. El texto de Simone Weil, del que reproducimos fragmentos en la anterior recomendación, debe ser uno de los documentos base de esos talleres.

- 10) Más que en las entrevistas, en el Taller de Empatía pudimos observar que a fuerza de no comprender la vocación de la institución ni la realidad extraordinaria por la que atraviesa el país a causa de la brutal violencia –una especie de guerra civil de nuevo cuño–, misma que fue el motivo de su creación, la CEAV comienza a atender casos que pertenecen a la realidad de lo ordinario, como víctimas relacionadas con derechos de autor. Esto es un extremo en sí mismo inadmisibles –para ello se crearon otras instituciones como la Sociedad General de Escritores de México o el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Hay, sin embargo, víctimas de graves tragedias que, independientemente de su horror, tampoco deben ser atendidas por la CEAV; no son producto de la violencia de la guerra, sino de accidentes o negligencias y deben seguir los procesos de la justicia ordinaria. Esta confusión, además de normalizar la existencia de la violencia y sus víctimas, volviéndolas asuntos ordinarios, entorpece gravemente la labor de la CEAV. En este sentido es indispensable que la CEAV haga una depuración de los casos que no son de su función para hacer más operativa su verdadera tarea.
- 11) Si la atención a las víctimas en materia de justicia y vida digna es deficiente tanto en la CEAV como en las instituciones encargadas de garantizarlas, la relacionada con la protección integral de sus personas es particularmente nula en el caso de la CEAV. Una de las primeras cosas que debe hacer para empezar

a paliar esa deficiencia, es incorporarse formalmente a la Junta de Gobierno del Mecanismo de Protección para Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas. Nadie mejor que la institución encargada del acompañamiento directo a las víctimas para saber quiénes de ellas necesitan de esa protección, y nadie mejor que esa institución para influir en las decisiones del propio Mecanismo y ayudar a mejorar las medidas de protección que otorga. No hacerlo es una falta grave que redundaría en la inoperancia de una función fundamental de la Comisión.

- 12) Varias de las personas entrevistadas declararon haber enfrentado problemas para satisfacer sus necesidades inmediatas, puesto que debieron dejar sus empleos o fuentes de ingreso para dedicarse a atender el crimen que sus familiares sufrieron. En coordinación con otras dependencias, en particular, pero no exclusivamente, con la Secretaría de Desarrollo Social¹³ –cuyo nombre cambiará, según anunció el Presidente electo, a Secretaría del Bienestar–, la CEAV requiere diseñar e implementar programas que contemplen oportunidades de trabajo con enfoque especializado y transformador para los familiares de víctimas. En ese sentido, es fundamental considerar el potencial de proyectos productivos comunitarios que los colectivos de víctimas podrían aprovechar. A su vez, es necesario contemplar mecanismos para facilitar la obtención de una vivienda digna a las familias que han sufrido desplazamiento forzado. De

¹³ Con la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del pasado 30 de noviembre de 2018, la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) cambia de denominación por Secretaría de Bienestar; por lo que, considerando la fecha de elaboración de este estudio, en este texto se refiere a esta institución en los términos anteriores.

manera paralela, la planeación de estos programas sociales debe incluir actividades de desarrollo cultural para las víctimas y sus familias, mismas que se mencionan de manera superficial en el artículo 9 de la LGV.

- 13) Tras la reforma a la LGV publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 3 de enero de 2017, el Ejecutivo Federal contaba con 180 días hábiles para promulgar el reglamento correspondiente; a finales de septiembre de 2018, la CEAV seguía sin contar con el instrumento. Este desdén no puede volver a presentarse por parte de institución alguna. En relación directa con la primera recomendación, la CEAV y el nuevo gobierno deben garantizar la publicación expedita de todo lineamiento o protocolo para no entorpecer la atención a las víctimas en México.

Tiempo atrás, cuando se elaboró el MIAV, la CEAV identificó diversos problemas a los que se enfrentan las víctimas en el país: falta de coordinación entre instancias del SNAV; acceso deficiente a las medidas de prevención, asistencia, atención, protección y reparación; desconfianza en las instituciones por la incapacidad de los servidores públicos; y falta de garantías para los derechos establecidos en la LGV para atender situaciones de vulnerabilidad con un enfoque diferenciado. El diagnóstico que aquí elaboramos sugiere que la situación poco ha variado con el transcurso de los años.

Como señalamos en páginas previas, la LGV es uno de los logros más importantes de las víctimas, sus colectivos y organizaciones. No obstante, debe tenerse en cuenta que, para influir en el cambio social, las leyes deben ser “movilizadas”; esto implica que las personas cuenten con recursos –cognoscitivos y materiales– para usarlas y que las

instituciones las apliquen bajo interpretaciones favorables a la población (Burstein y Monaghan, 1986). Hacer efectivas las recomendaciones que planteamos favorecerá la creación de un mínimo suelo para hacer más funcional la CEAV. Un proceso de justicia transicional sin la CEAV y, sobre todo, sin una CEAV cada día más operativa y eficiente será un proceso trunco con graves consecuencias para las víctimas y el país.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo, Sergio (coord.) (2016). *En el desamparo*, México, El Colegio de México.
- Babbie, Earl (2013). *The Practice of Social Research*, Belmont, Wadsworth Cengage Learning.
- Burstein, Paul y Kathleen Monaghan (1986). “Equal Employment Opportunity and the Mobilization of Law”, *Law & Society Review*, vol. 20, núm. 3, pp. 355-388.
- Cámara de Diputados del Congreso de la Unión (2017). *Ley General de Víctimas*.
- CEAV. *Modelo Integral de Atención a Víctimas*, México.
- CEAV. *Programa de Atención Integral a Víctimas*, México.
- Gobierno de la República. *Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Avance y resultados 2017*.
- Gordillo García, Johan (2015). “*Ley General de Víctimas, un resultado político del Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad*”, tesis de maestría, México, El Colegio de México.
- Hamber, Brandon y Richard Wilson (2002). “Symbolic Closure through Memory, Reparation and Revenge in Post Conflict Societies”, en Ed Cairns y Micheal Roe (eds.), *The Role of Memory in Ethnic Conflict*, Londres, Palgrave Macmillan, pp. 144-168.
- Kahn, Robert y Charles Canell (1977). “Entrevista. Investigación Social”, en David Sills (comp.), *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, tomo 5, Madrid, Ed. Aguilar, pp. 266-276.
- McKay, Fiona (2013). “What Outcomes for Victims?”, en Dinah Shelton (ed.), *The Oxford Handbook of International*

- Human Rights Law*, Oxford, Oxford University Press, pp. 921-954
- Merton, Roberto, Marjorie Friske y Patricia Kendall (1956). *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*, Illinois, The Free Press, pp. 114-165.
- Ramírez, Jorge (2013). “Innovación metodológica en una época de ruptura. Apuntes para su comprensión”, en María Luisa Tarrés (coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, Ciudad de México, FLACSO-El Colegio de México, pp. 339-366.
- Ruiz Olabuénaga, José y María Ispizúa (1989). *La decodificación de la vida cotidiana*, Bilbao, Universidad de Deusto.
- Sherrard, Margaret y Rossen Barrera (1995). “Qualitative Research with an Understudied Population: In-Depth Interviews with Women of Mexican Descent”, *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, vol. 17, núm. 4, pp. 452-470.
- Shwartz, Howard y Jerry Jacobs (1979). *Qualitative Sociology. A Method to the Madness*, Nueva York, The Free Press.
- Sicilia, Javier y Eduardo Vázquez (2016). *El Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad*, México, ERA.
- Sicilia, Javier (2017). *El deshabitado*, México, Grijalbo y Proceso.
- Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV). *Programa Integral de Atención a Víctimas 2014-2018*, México.
- Suaste Cherizola, Jesús (2018). *El país del dolor. Historia del Movimiento por la Paz con Justicia y Dignidad*, México, Proceso.
- Taylor, Steven y Robert Bogdan (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods*, Nueva York, John Wiley & Sons.
- Turner, Bryan (2013). “Sociology of Human Rights”, en Dinah Shelton (ed.), *The Oxford Handbook of International Human Rights Law*, Oxford, Oxford University Press, pp. 82-103.
- Vela, Fortino (2013). “Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa”, en María Luisa Tarrés (coord.), *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, Ciudad de México, FLACSO-El Colegio de México, pp. 63-92.
- Weil, Simone (1996). «L'Amour de Dieu et le malheur», *Attente de Dieu*. Francia, Éditions Fayard, pp. 99-101. La traducción incluida en el estudio es de los autores.

ANEXOS

Anexo 1. Aspectos básicos del Modelo Integral de Atención a víctimas (MIAV)

Como parte de las facultades establecidas en la Ley General de Víctimas (LGV), la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) desarrolló el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV), un documento fundamental que contiene los procedimientos, acciones y principios con los cuales se debe proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, para impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización.

Todas las medidas contempladas en el MIAV deben aplicarse bajo los enfoques de respeto a los derechos humanos, acompañamiento psicosocial y con perspectiva de género, diferencial y especializada.

Diagrama del MIAV

		Medidas de atención				Recuperación de proyecto de vida
Hecho victimizante	Momento 1		Momento 2		Momento 3	
	Ayuda inmediata	Ingreso al Registro Nacional/ Estatal de Víctimas	Medidas de asistencia	Resolución o determinación dictada por un órgano facultado	Reparación integral	
	- Enfoque de derechos humanos - Enfoque psicosocial - Enfoque de género, diferencial y especializado					

Todas las medidas contempladas en el MIAV deben aplicarse bajo los enfoques de respeto a los derechos humanos, acompañamiento psicosocial y con perspectiva de género, diferencial y especializada.

- **Durante todo el proceso: Medidas de atención**

Estas acciones están encaminadas a dar asesoría jurídica y atención psicosocial a las víctimas durante todo el proceso de atención integral.

- **Momento 1: Ayuda inmediata**

Incluye atención médica y psicológica de emergencia, medidas de alojamiento, alimentación y aseo personal, gastos funerarios, protección, transporte de emergencia, asesoría jurídica.

- **Momento 2: Medidas de asistencia**

Incluye medidas en los ámbitos a) educativo, en vinculación con la Secretaría de Educación Pública; b) salud, en vinculación con las instituciones oficiales de salud pública; c) procuración y administración de justicia, en vinculación con las comisiones estatales de atención a víctimas, la PGR, las procuradurías o fiscalías de las entidades federativas y el Poder Judicial de la Federación y de las entidades federativas; d) desarrollo social y economía, en vinculación con instituciones como la SEDESOL, el DIF nacional, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y la Secretaría de Economía, entre otras.

- **Momento 3: Reparación integral**

Las víctimas tienen el derecho a que el Estado les garantice una reparación de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por los daños que han

sufrido. Para esto, es necesario implementar medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y de no repetición.

Medidas de la reparación integral

Restitución	
<p>Son medidas para restablecer a la víctima, en la medida de lo posible, a la situación anterior al hecho victimizante. Por ejemplo: restitución de derechos, devolución de bienes, restablecimiento de la identidad, restablecimiento de la vida y unidad familiar, restablecimiento de la ciudadanía y derechos políticos, regreso al lugar de residencia, reintegración en el empleo, eliminación de antecedentes penales.</p>	<p>Preguntas que el servidor público podría hacer a la víctima:</p> <p>¿Hasta dónde siente que es posible restituir lo perdido como consecuencia del crimen que sufrió?, ¿cómo imagina que es lo que será restituido?, ¿qué cree que puede ser lo más difícil cuando obtenga el objeto de la restitución?</p>
Compensación	
<p>Consiste en la indemnización que se otorga por los daños y perjuicios e c o n ó m i c a m e n t e evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante y que no puedan ser objeto de medidas de restitución. Por ejemplo: Pago del daño material, pago de perjuicios o lucro cesante, pago de gastos y costas, pago del daño moral.</p>	<p>Preguntas que el servidor público podría hacer a la víctima:</p> <p>¿Qué significado tiene para la persona que el Estado le entregue dinero y por qué razón cree que lo hace?, ¿qué cree que el Estado busca reconocer con esta compensación?</p>

Rehabilitación	
<p>Busca brindar a la víctima los servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo, para reestablecer su independencia física, mental, social y profesional, así como su inclusión y participación en la sociedad.</p>	<p>Preguntas que el servidor público podría hacer a la víctima:</p> <p>¿Qué cosas le gustaría lograr durante el proceso de recuperación?, ¿cómo la rehabilitación puede ayudarle a construir nuevas esperanzas, proyectos personales o sueños?</p>
Satisfacción	
<p>Estas medidas incluyen el acceso a la justicia y a la verdad, así como otras de carácter público o simbólico que tienen la finalidad de reconocer la dignidad de la víctima.</p>	<p>Preguntas que el servidor público podría hacer a la víctima:</p> <p>¿Qué tanto pueden aportar las medidas de satisfacción para que se sienta reconocida o reconocido?, ¿cómo cree que impactaría en la sociedad si se hace público lo que ha pasado en el país y la tragedia que ha vivido?</p>
Garantías de no repetición	
<p>Medidas de carácter particular o general cuyo fin es garantizar, en la medida de lo posible, la no repetición del hecho victimizante.</p>	<p>Preguntas que el servidor público podría hacer a la víctima:</p> <p>¿Cómo entiende las garantías de no repetición?, ¿qué condiciones en su comunidad permitieron que los hechos de violencia se desarrollaran?, ¿qué responsabilidad cree que tiene toda la sociedad en lo que ha pasado?</p>

Funciones de cada área de la CEAV

- **Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto**
 - Atención Médica. Se enfoca en lograr la estabilidad y recuperar la salud de las víctimas, así como de referirlas y acompañarlas con las instituciones públicas de salud.
 - Atención psicológica. Su objetivo es dar acompañamiento y seguimiento psicológico, así como facilitar la atención en crisis y vincular a las víctimas con instituciones de este ámbito.
 - Trabajo social. Se encarga de detectar las necesidades de las víctimas y realizar los procesos de gestión, vinculación y acompañamiento del MIAV.
 - Orientación jurídica de primer contacto. Los servicios proporcionados por esta área fomentan la denuncia, vinculación y seguimiento jurídico en materia penal.
 - Centro de atención telefónica. Brinda atención de manera oportuna e integral a las víctimas para asegurar su acceso a los servicios de la CEAV y realiza un seguimiento permanente mediante llamadas periódicas hasta la conclusión
- **Asesoría Jurídica Federal.** La función principal de esta área es proporcionar información, asesoría, acompañamiento y representación a la víctima de delitos o violaciones a derechos humanos en los procedimientos judiciales, administrativos o de cualquier otro tipo a fin de garantizar el acceso a la

justicia, a la verdad y a la reparación integral. Para esto, los representantes jurídicos deben vincularse con la Procuraduría General de la República y las procuradurías estatales, el Poder Judicial de la Federación y el de las entidades federativas, las comisiones estatales de atención a víctimas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y las comisiones locales, y con despachos jurídicos y organizaciones sociales.

- **Registro Nacional de Víctimas (RENAVI).** Es el mecanismo administrativo y técnico que da un soporte fundamental para garantizar que las víctimas tengan acceso oportuno y efectivo a las medidas previstas en la LGV, así como para el seguimiento a la atención, asistencia y reparación integral. Para cumplir sus funciones, el personal del RENAVI debe mantener vínculos con la Comisión Nacional de Seguridad, la Secretaría de Gobernación, organismos protectores de derechos humanos, instancias del poder judicial y todas las dependencias encargadas de la atención, asistencia y reparación integral.
- **Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE).** Emite los dictámenes en los procedimientos de reconocimiento de calidad de víctima y de conclusión de servicios de atención, asistencia y protección, así como los relativos al acceso a los recursos del Fondo para medidas de ayuda inmediata y compensaciones. Como se asienta en el MIAV, de la actuación del CIE depende una gran serie de derechos para las víctimas, por lo que es necesario mantener vínculos con las entidades federativas, las dependencias de la Administración Pública Federal y la Procuraduría General de la República, para la ejecución de acciones de atención, asistencia y protección a las víctimas.

- **Dirección General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.** Esta área debe brindar los recursos necesarios para las compensaciones subsidiarias, la ayuda, la asistencia y la reparación integral de las víctimas de delitos del fuero federal y de las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales.

Coordinación con autoridades e instituciones

La LGV obliga a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, dentro de sus ámbitos de competencia, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas, a velar por la protección a las víctimas y a proporcionarles ayuda, asistencia o reparación integral.

El gobierno federal se encarga de operar y dirigir el MIAV, mientras que la CEAV funge como instancia coordinadora. A grandes rasgos, y en función del primer diagrama presentado, puede esquematizarse que en cada momento de atención hay determinadas autoridades con responsabilidades para las víctimas.

Instancias federales involucradas en la implementación del MIAV

	Momento 1 Ayuda inmediata	Momento 2 Medidas de asistencia	Momento 3 Reparación integral
Hecho victimizante	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Salud - Instituto Mexicano del Seguro Social - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Procuraduría General de la República - Instituto Nacional de las Mujeres - Secretaría de Gobernación 	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Salud - Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas - Secretaría de Educación Pública - Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano - Secretaría de Desarrollo Social - Comisión Nacional de Vivienda - Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte - Instituto Mexicano de la Juventud - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Instituto Mexicano del Seguro Social - Instituto Nacional de las Mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación - Secretaría de Turismo - Secretaría de Salud - Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas - Secretaría del Trabajo y Previsión Social - Secretaría de Educación Pública - Secretaría de Economía - Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia - Comisión Nacional de Vivienda - Instituto Mexicano del Seguro Social - Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte

El personal de todas estas instituciones debe actuar bajo el principio de buena fe, brindar ayuda y asistencia inmediata a quien lo solicite, informar a la víctima de las medidas a las que puede acceder, dar acompañamiento y seguimiento a los procesos, así como mantener una vinculación permanente con la CEAV y demás instituciones.

Cualquier autoridad o dependencia que incumpla lo establecido en la LGV queda sujeta a las responsabilidades administrativas, civiles o penales pertinentes.

Anexo 2. Esquematización de los derechos que cada área de la CEAV debe garantizar con sus servicios

	Derecho a la justicia	Derecho a una vida digna	Derecho a la protección de la integridad
Atención Inmediata y Primer Contacto	<p>A recibir la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en casos de discapacidad auditiva, verbal o visual (gestión).</p> <p>A recibir orientación jurídica en materias penal, civil, laboral, familiar, administrativa entre otras.</p> <p>A recibir orientación jurídica, seguimiento y acompañamiento a las Agencias del Ministerio Público, de acuerdo con el hecho victimizante.</p> <p>A ser vinculado a una institución de defensa jurídica especializada en materias diversas a la penal.</p>	<p>A recibir ayuda, asistencia y atención en forma equitativa, gratuita y efectiva por el personal.</p> <p>A recibir atención médica de las instituciones públicas de los tres niveles de Gobierno.</p> <p>A recibir tratamiento que le permita su rehabilitación física y psicológica.</p> <p>A recibir ayuda provisional y oportuna que tengan relación directa con el hecho victimizante.</p> <p>Acceso a la educación, de manera que permita a la víctima incorporarse con prontitud a la sociedad; a recibir becas; acceso a los libros de texto gratuitos; paquetes escolares y uniformes para garantizar las condiciones dignas y su permanencia en el sistema educativo.</p> <p>Beneficio de desarrollo social conforme a sus necesidades.</p> <p>A la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social.</p> <p>Oportunidades de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las víctimas.</p> <p>Atención de manera sensible, empática y profesional proporcionando la orientación y/o asesoría que contribuya al restablecimiento del bienestar evitando en todo momento la doble victimización.</p>	<p>A apoyar en la presentación de la denuncia correspondiente y solicitar medidas de seguridad o cautelares si el caso así lo amerita.</p>

	Derecho a la justicia	Derecho a una vida digna	Derecho a la protección de la integridad
Asesoría Jurídica Federal	<p>A recibir información veraz sobre las violaciones de derechos o sobre los delitos que las afectaron.</p> <p>A una investigación pronta y eficaz.</p> <p>A ser asesoradas y representadas dentro de la investigación, juicio y ejecución de sentencia.</p> <p>Acceder a la justicia para determinar la responsabilidad del delito y violación a los derechos humanos.</p> <p>A colaborar en la identificación, captura, procesamiento y en su caso sanción de los responsables del daño.</p> <p>A coadyuvar con el Ministerio Público e impugnar ante la autoridad judicial las omisiones que existan en la Investigación.</p>		<p>Solicitar medidas provisionales o cautelares para su seguridad y protección.</p>
Registro Nacional de Víctimas	<p>A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la LGV.</p> <p>A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos.</p> <p>A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten.</p> <p>A ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos.</p>	<p>A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos.</p> <p>A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la LGV.</p> <p>A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos.</p> <p>A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten.</p>	<p>A solicitar y a recibir información clara, precisa y accesible sobre las rutas y los medios de acceso a los procedimientos, mecanismos y medidas que se establecen en la LGV.</p> <p>A solicitar, acceder y recibir, en forma clara y precisa, toda la información oficial necesaria para lograr el pleno ejercicio de cada uno de sus derechos.</p> <p>A ser notificada de las resoluciones relativas a las solicitudes de ingreso al Registro y de medidas de ayuda, de asistencia y reparación integral que se dicten.</p>

	Derecho a la justicia	Derecho a una vida digna	Derecho a la protección de la integridad
Comité Interdisciplinario Evaluador	<p>A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron.</p> <p>A la verdad, a la justicia y a la reparación integral a través de recursos y procedimientos accesibles, apropiados, suficientes, rápidos y eficaces.</p> <p>A acudir y a participar en escenarios de diálogo institucional.</p> <p>A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, ayuda, atención, asistencia y reparación integral.</p> <p>A expresar libremente sus opiniones e intereses ante las autoridades e instancias correspondientes y a que éstas, en su caso, sean consideradas en las decisiones que afecten sus intereses.</p> <p>A ejercer los recursos legales en contra de las decisiones que afecten sus intereses y el ejercicio de sus derechos.</p>	<p>A ser reparadas por el Estado de manera integral, adecuada, diferenciada, transformadora y efectiva por el daño o menoscabo que han sufrido en sus derechos como consecuencia de violaciones a derechos humanos y por los daños que esas violaciones les causaron.</p> <p>A ser tratadas con humanidad y respeto de su dignidad y sus derechos humanos por parte de los servidores públicos y, en general, por el personal de las instituciones públicas responsables del cumplimiento de la LGV, así como por parte de los particulares que cuenten con convenios para brindar servicios a las víctimas.</p> <p>A la reunificación familiar cuando por razón del tipo de victimización su núcleo familiar se haya dividido.</p> <p>A retornar a su lugar de origen o a reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad.</p> <p>A ser beneficiaria de las acciones afirmativas y programas sociales públicos para proteger y garantizar sus derechos.</p> <p>A que las políticas públicas que son implementadas con base en la LGV tengan un enfoque transversal de género y diferencial, particularmente en atención a la infancia, los adultos mayores y población indígena.</p> <p>A recibir tratamiento especializado que le permita su rehabilitación física y psicológica con la finalidad de lograr su reintegración a la sociedad.</p> <p>A trabajar de forma colectiva con otras víctimas para la defensa de sus derechos, incluida su reincorporación a la sociedad.</p> <p>A participar en espacios colectivos donde se proporcione apoyo individual o colectivo que le permita relacionarse con otras víctimas.</p>	<p>A que se le brinde protección y se salvaguarde su vida y su integridad corporal.</p> <p>A la protección del Estado, incluido el bienestar físico y psicológico y la seguridad del entorno con respeto a la dignidad y privacidad de la víctima, con independencia de que se encuentren dentro un procedimiento penal o de cualquier otra índole.</p>
FAARI	<p>Acceder a los recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral mediante la obtención de una compensación económica como parte de la reparación integral del daño.</p> <p>Recibir los recursos económicos de manera eficiente, oportuna y transparente.</p>		

Fuente: Elaboración propia con base en “Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Avance y resultados 2017”.

Anexo 3. Guías de entrevista y cuestionario

Guía para entrevista a víctimas que han recibido atención de la CEAV

Perfil de la persona entrevistada de acuerdo con el crimen sufrido

- ¿Desde cuándo buscaste o has recibido atención por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)?
- En tus primeros acercamientos, ¿alguien en la CEAV te informó claramente cuál es la función que tiene la institución?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido de la Ley General de Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido del Modelo Integral de Atención a Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido del Programa Integral de Atención a Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?

Derecho a la justicia

- ¿Cuentas con asesor jurídico por parte de la CEAV? ¿Conoces su nombre?
- ¿Qué tan seguido te reúnes con tu asesor?
- La CEAV debe asignar a cada víctima una persona acompañante. En una escala en la que 0 es nada atento y 10 es muy atento, ¿cómo evalúas la atención que tu acompañante tiene respecto a tu caso frente el Ministerio Público? ¿Por qué?
- Legalmente tienes el derecho a participar activamente en el proceso penal de tu caso. Ante esto, ¿sientes que el Ministerio Público ha tomado en cuenta tus aportaciones a la investigación?
- ¿Consideras que tu acompañante de la CEAV ha promovido este derecho de participación frente al Ministerio Público?
- ¿Tu caso está ya en juicio? ¿Desde hace cuánto?
- En relación con toda la documentación entregada y las evidencias disponibles, ¿se sabe quiénes son los responsables del crimen y cuál fue el vínculo de participación de cada uno?
- ¿Hay ordenes de aprehensión o están detenidos los responsables?
 - En caso de no: ¿sabes por qué no se han hecho?, ¿consideras que hay deficiencia de tu acompañante, del ministerio público o de ambos?
- ¿Hay sentencias en el caso?
- ¿Tu acompañante está al tanto de todo esto? ¿Consideras que da un seguimiento correcto a tu caso frente al Ministerio Público?
- Con base en lo que me has compartido hasta ahora, ¿consideras que se han garantizado tus derechos a la verdad y la justicia?

Derecho a una vida digna

- ¿Has recibido atención en materia de salud con motivo del crimen que sufriste? ¿Dónde?
- ¿Ha habido intervención por parte de la CEAV para recibir esa atención?
- Luego de tu primera consulta médica o psicológica, ¿has continuado con un proceso de rehabilitación?
- ¿Hay seguimiento por parte de la CEAV en ese proceso?

- En una escala en la que 0 es nada satisfecho y 10 es totalmente satisfecho, ¿cómo te sientes con la atención médica y psicológica que se te ha brindado?
- A raíz de lo sucedido, ¿has tenido problemas para satisfacer las siguientes necesidades básicas?: ¿Alimentación y aseo personal? ¿Alojamiento? ¿Ingreso estable? ¿Traslados para el seguimiento de tu caso (respecto a lo jurídico, médico y psicológico)? ¿Educación?
- Con base en tus respuestas anteriores y sin considerar a la CEAV, ¿qué han hecho las instituciones del Estado mexicano para resolver estas situaciones?
- En el mismo sentido, ¿qué ha hecho la CEAV para resolver los problemas de tus necesidades básicas?
- Con base en lo que me has compartido, ¿consideras que se ha garantizado tu derecho a una vida digna?

Derecho a la protección de la integridad personal

- ¿Has sido amenazado o agredido a raíz de lo que te sucedió?
 - En caso de no: ¿te has sentido en peligro a partir del crimen?
- Sin considerar a la CEAV, ¿qué han hecho al respecto las instituciones del Estado para salvaguardar tu vida e integridad?
- En el mismo sentido, ¿qué ha hecho la CEAV?
- Con base en lo que me has compartido, ¿consideras que se ha garantizado tu derecho a la protección e integridad personal?

Opiniones finales

- Como sabes, el objetivo de este estudio es aportar a la CEAV insumos para mejorar la experiencia de las víctimas en los procesos de acompañamiento. Además de lo que me has compartido, ¿hay alguna crítica o recomendación que debemos considerar incluir en el trabajo?

Guía para entrevista a representantes de instituciones relacionadas con el SNAV

1. ¿Qué tanto consideras conocer el contenido de la Ley General de Víctimas? De igual manera, ¿qué tanto consideras que el personal de esta institución la conoce? ¿Hay capacitación al respecto para el personal?
2. La misma pregunta respecto al Modelo Integral de Atención a Víctimas.
3. La misma pregunta respecto al Programa de Atención Integral a Víctimas.
4. Desde tu institución, ¿qué acciones se realizan para vincularse con la CEAV?
5. ¿Sabes con qué frecuencia se han reunido con los demás integrantes del Sistema Nacional de Atención a Víctimas y qué tipo seguimiento han dado en tu institución a los acuerdos de esas reuniones?
6. ¿Qué tipo de información comparten desde esta dependencia a la CEAV para cumplir con sus responsabilidades legales?

7. ¿Cuentan con un protocolo de atención a víctimas? ¿Cómo se garantiza su cumplimiento?
8. Independientemente de su relación con la CEAV, ¿qué acciones han llevado a cabo con víctimas?
9. ¿Qué problemas han enfrentado para realizar su labor cuando atienden a víctimas?
10. Desde tu experiencia como parte de una institución del SNAV, ¿qué acciones o cambios consideran necesarios para garantizar la atención integral a las víctimas y prevenir su revictimización por parte de las instituciones del Estado mexicano?

Cuestionario a personal de la CEAV

- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la CEAV?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido de la Ley General de Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido del Modelo Integral de Atención a Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?
- ¿Qué tanto consideras conocer el contenido del Programa Integral de Atención a Víctimas? ¿Nada, poco o mucho?
 - En caso de responder nada o poco a cualquiera de las preguntas anteriores: ¿con base en qué criterios llevas a cabo tu trabajo?
- ¿Tuviste capacitación sobre todos los instrumentos anteriores al ingresar a trabajar en la CEAV?
 - En caso de haber respondido que sí, ¿consideras que la capacitación fue suficiente para poder cumplir con tus responsabilidades?, ¿por qué?
- ¿Consideras haber informado oportunamente a las víctimas de tus funciones, responsabilidades y limitaciones?, ¿por qué?
- ¿Con qué problemas te has enfrentado en tu labor diaria?
- Cuando se presenta un problema que tú no puedes atender o escapa a tus funciones, ¿has podido referir a la víctima con la persona o instancia adecuada perteneciente al Sistema Nacional de Atención a Víctimas?
- En los casos anteriores, ¿cómo realizas el seguimiento de la atención que esa persona o instancia da a la víctima?
- ¿Consideras que esa persona o instancia ha dado atención adecuada a la víctima conforme a la Ley General de Víctimas, el Modelo Integral de Atención a Víctimas y el Programa Integral de Atención a Víctimas?, ¿por qué?
- En tu opinión, ¿qué adecuaciones requiere la CEAV para que desarrolles mejor tus funciones?
- En el mismo sentido, ¿qué mejoras requieren las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Atención a Víctimas?

Anexo 4. Avances en la implementación del PAIV

Objetivo (Anual)	Indicador	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018
1. Fortalecer el funcionamiento y la coordinación de las entidades e instituciones que integran y se vinculan al Sistema Nacional de Atención a Víctimas.	1.1. Porcentaje de avance en la elaboración, implementación y seguimiento de un índice de satisfacción de las víctimas con relación a la atención recibida por las instancias del SNAV que ofrecen servicios de atención a víctimas.	30%	70%	100%	100%
	1.2. Índice de cobertura de las campañas de divulgación de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las y los servidores públicos.	0%	0%	0%	90%
	1.3. Porcentaje de convenios celebrados entre las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas con respecto a los planeados en el PAIV.	0%	0%	16%	100%
2. Asegurar a las víctimas el acceso efectivo a las medidas que requieren para la protección y garantía de sus derechos.	2.1. Porcentaje de víctimas inscritas en el Registro Nacional de Víctimas que han recibido medidas previstas en la LGV.	100%	34.8%	19.97%	No aplica
	2.2. Porcentaje de acciones realizadas establecidas en los convenios de colaboración relacionadas directamente con las líneas de acción del PAIV.	0%	0%	0%	No aplica
3. Consolidar las capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes favorables de las y los servidores públicos de las instituciones responsables de la asistencia y atención integral a víctimas.	3.1. Porcentaje de personal capacitado con respecto a las metas establecidas en el Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	100%	100%	100.6% [sic]	90%
	3.2. Porcentaje de personal certificado del total de servidores públicos capacitados conforme al Programa Anual de Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.	0%	0%	0%	60%
4. Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad.	4.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos de atención, protocolos y estudios con enfoque diferenciado.	25%	0% Preliminar	38.5%	100%
5. Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos.	5.1. Porcentaje de avance en la elaboración e implementación de modelos, protocolos y estudios para la atención de víctimas de delitos específicos.	9.09%	18.18%	22.5%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en “Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Avance y resultados 2017”.

El buje, los rayos y la rueda
Revisión y cuidado de la edición:
Bajo la supervisión de la Dirección de Comunicación Social
de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



CEAV
COMISIÓN EJECUTIVA
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS