

PROGRAMA DE TRABAJO E INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN PARA LA ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS.

Mayo 2013- Agosto 2014

Con fundamento en las facultades que me confiere el artículo 62 de la Ley de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca y el artículo 37, de su Reglamento interno, presento ante ustedes señoras y señores consejeros y público en general, el Programa de Trabajo y el Informe de Actividades realizadas por la Dirección para la Atención a Víctimas de violaciones a Derechos Humanos, a partir del 8 de Mayo del 2013, fecha de mí ingreso a este Organismo Autónomo Protector de Derechos Humanos.

La Dirección para la Atención a Víctimas de Violaciones a Derechos Humanos, como parte de la estructura de la Coordinación General de Defensorías, tiene como finalidad brindar a las víctimas de violaciones a derechos humanos y/o peticionarios, atención profesional con calidad, calidez y sensibilidad de manera integral e inmediata a toda persona que de manera individual o colectiva, haya vivido o enfrentado la violación de sus derechos humanos, incorporando para ello el enfoque de género y pluralismo jurídico, para proporcionarles los servicios que les ayuden a afrontar las consecuencias y el impacto que la victimización les ha generado, así como facilitarles el acceso a los sistemas de justicia, salud o instancias que le sean necesarias recurrir.

Tomando en cuenta que las personas tienen derecho a la vida, la libertad, la igualdad, la seguridad y el respeto a su dignidad, como lo plasma la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se busca a través del personal adscrito a la Dirección para la Atención a Víctimas, garantizar la protección efectiva para recibir un trato justo y equitativo sin distinción de persona alguna, fomentando **la igualdad de trato** para el goce y ejercicio de los derechos fundamentales, eliminando cualquier tipo de discriminación.

Para ello, **la atención debe de ser integral y especializada**, misma que le permita cubrir las necesidades de las personas, a fin de lograr un método eficaz contra los efectos causados por las violaciones a derechos humanos, así como también estar informados de los derechos que establece a su favor el orden jurídico mexicano, sus alcances y medios para hacerlos valer, buscando siempre los mecanismos de canalización a las instituciones asistenciales, de procuración y administración de justicia a cargo del Estado, para recibir la atención que permita su restablecimiento y en los casos que proceda hacer valer sus derechos.

Derivado de los procesos de búsqueda de **la verdad, la justicia y la reparación del daño**, el papel de la perspectiva psicosocial, debe de ir orientada hacia la prevención y la atención frente a los problemas que se puedan presentar para reducir los factores de estrés de las víctimas, para brindarles el apoyo emocional frente al miedo, angustia e impacto de amenaza por los trámites a realizar, brindándoles herramientas que le ayuden al manejo de la tensión, proporcionándoles la información adecuada para enfrentar las circunstancias que le produce el estrés.

Tal y como lo establecen las fracciones I y II del artículo 37 de la Ley de la Defensoría que a la letra dicen:

“Fracción I.- Diseñar, promover y ejecutar el programa para la atención a víctimas de violaciones de derechos humanos con enfoque de género y pluralismo jurídico.

Fracción II.- Brindar atención integral a personas que han vivido o enfrentado la violación de sus derechos tomando en cuenta las circunstancias especiales del caso y la persona". La Dirección para la Atención a Víctimas con el apoyo de la única psicóloga asignada al área, se han implementado los siguientes programas:

PROGRAMA DE ATENCIÓN: Consolidado como una herramienta necesaria para restituirle a las víctimas de violaciones a derechos humanos y/o peticionarios la falta de reconocimiento, priorizando sus necesidades *a través de la orientación, la información y la participación*, con el propósito que sean atendidas debidamente por las instituciones y autoridades competentes a fin de resarcir los daños, salvaguardando su integridad física y emocional, así como el reconocimiento de sus derechos.

En ese tenor, se han brindado **32 acompañamientos**, cuyo objetivo es generar un vínculo con los y las usuarias para que encuentren una red de apoyo, misma que les proporciona seguridad.

Se han atendido **38 contenciones**, mismas que han ayudado a las personas a favorecer la expresión de sus emociones, promoviendo la toma de conciencia y permitiendo una escucha activa.

Por otra parte se han **canalizado** a **34** personas, brindándoles la primera entrevista permitiendo conocer la problemática en la que está inmersa y desarrollar un mecanismo para que acuda a la instancia a la cual le corresponde su atención.

Se han llevado a cabo **33 procesos terapéuticos**, **16** con adultos y **17** con infantes, lo cual ha permitido fortalecer a los peticionarios y potencializar sus recursos, aportando nuevas estrategias para la superación de la situación vivida.

Se han atendido **31 intervenciones en crisis**, mismas que ha permitido que enfrenten la situación y aumenten la probabilidad de encontrar alternativas y soluciones para restablecer sus emociones.

Se han desarrollado **03** valoraciones para la elaboración de un diagnóstico psicológico.

49 Orientaciones jurídicas a las cuales se le ha dado seguimiento.

En este mismo período, se atendieron a **56** niños y niñas para aminorar la tensión ocasionada por la salida de su comunidad derivado de un conflicto, así como también a **85** personas a las cuales se les brindó atención y asistencia durante su estancia en las instalaciones de esta Defensoría y en el traslado e ingreso al albergue designado. Caso San Juan Cotzocón y otros.

Cabe hacer mención que de cada intervención se derivan varias sesiones, por lo que a la fecha se han llevado a cabo **265** sesiones con un promedio de 40 a 60 minutos cada una.

Para el desempeño de nuestras funciones se diseñó el diagrama de uso, en el cual se establecen las rutas a seguir para brindar la atención de acuerdo a las necesidades de la víctima, el cual se ha ido modificando derivado de las necesidades de las y los usuarios. En dicho diagrama prevalece LA CONSTRUCCIÓN DE UN CONTEXTO FAVORABLE PARA LA ATENCIÓN, ASÍ COMO PARA DESARROLLAR UN VÍNCULO DE

CONFIANZA Y APOYO CON LAS PERSONAS AFECTADAS, el cual se anexa a este informe y se encuentra en sus carpetas.

Toda vez que debemos tomar en cuenta la experiencia de las y los usuarios desde:

- EL MIEDO O EL IMPACTO QUE ENFRENTAN COMO AMENAZA PARA LA VIDA
- EL TRAUMA, LA HERIDA O LA RUPTURA
- LA CRISIS Y LOS FACTORES DE ESTRÉS
- LA PÉRDIDA Y EL DUELO.

Dicho diagrama toma en cuenta los 3 principios básicos de la atención primaria a víctimas como lo son: la contención, la actitud empática y la escucha activa, para después canalizarlas a las áreas multidisciplinarias con la que debe contar esta Dirección, de acuerdo al organigrama aprobado por este Consejo Ciudadano.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CAPACITACIÓN. Se han realizado actividades que se enmarcan en la defensa, promoción, protección y divulgación de los derechos humanos, así como también se ha buscado promover la adquisición de conocimientos, destreza y aptitudes, en todos los sectores de la sociedad, para establecer los criterios de defensa a los Derechos Humanos, buscando la erradicación de la discriminación y la violencia que sufren las personas por su condición y vulneración de derechos fundamentales.

Para dar cumplimiento a lo que establece la fracción IV de la Ley de la Defensoría, misma que a la letra reza: Promover cursos, talleres y conferencias con temas relativos a la atención de las personas afectadas en la violación de sus derechos”.

Se han diseñado **9 talleres permanentes**, los cuales cuentan con su carta descriptiva, la exposición visual y verbal, la recopilación de videos afines, un test relativo a cada tema y una evaluación al término del taller, sobre los siguientes temas:

- 1.-Funciones de la Dirección para la Atención a Víctimas.
- 2.-Derechos Humanos y las personas en situación de vulnerabilidad.
- 3.-La violencia en el entorno familiar.
- 4.-Que son los derechos humanos.
- 5.- La violencia y las adicciones relacionadas con los derechos humanos.
- 6.- Los derechos humanos y la violencia en el entorno familiar.
- 7.- La violencia en la comunidad.
- 8.- La igualdad de oportunidades y la equidad de género.
- 9.- Proyecto de vida.

Estos Talleres se han impartido a diversos sectores de la población y se desarrollan en un promedio de 3 a 5 horas, en una o varias sesiones en los cuales han participado un total de **1129**, personas de las cuales 196 son hombres, 340 mujeres adultas y para adolescentes un total de **593 divididos entre 308 hombres y 285 mujeres**.

Como parte de generar una divulgación de los temas, hemos desarrollado una guía de cómo desarrollar el taller, la cual puede ser utilizada por cualquier persona a la cual le interese replicar el taller que recibió.

Actividades que han sido dialogadas, acordadas y desarrolladas de manera conjunta con la Coordinación General de Fortalecimiento de la Cultura de los Derechos Humanos.

PROGRAMA DE DIFUSIÓN. Como parte de los servicios que brinda la Defensoría de los Derechos Humanos en sus diversas áreas, la Dirección para la Atención a Víctimas, juega un papel preponderante, toda vez que como lo señala la fracción VI de la citada ley, deberá:

“Contribuir en la elaboración y contenidos de materiales didácticos para la atención a las víctimas de violaciones a los derechos humanos con perspectiva de género y pluralismo jurídico”.

Por tal motivo, esta Dirección a mi cargo se ha dado a la tarea de realizar una investigación para desarrollar el proyecto e implementación de una ludoteca en las instalaciones de esta Defensoría, así como también la promoción de estos espacios en las diversas dependencias de atención.

Inquietud que ha surgido de la necesidad que enfrentan los y las usuarias al momento de acudir a presentar la queja o cualquier trámite, en donde los infantes están presentes, formando parte del problema que enfrentan los adultos, lo que genera una victimización a la niñez pues se vuelven parte del problema, con lo cual se violentan sus derechos.

Derivado de lo anterior, la Dirección a mi cargo, elaboró el “**Manual para la implementación de la ludoteca**” el cual presento a ustedes, cuyo objetivo es generar un espacio LUDICO-EDUCATIVO-FORMATIVO para el servicio de los infantes que acuden a la Defensoría, con el objetivo de que todas las áreas del Organismo puedan hacer uso de ellas. Obviamente se requiere de un pequeño espacio y de personal que la atienda.

Dicho Manual cuenta con las siguientes actividades lúdicas educativas de difusión y capacitación:

- 1.- Los derechos y responsabilidades de la niñez**
- 2.- El uso adecuado de la tecnología**
- 3.- El respeto y cuidado de los recursos naturales**
- 4.- La recreación como actividad libre y vital**
- 5.- La salud como estado físico, mental y elementos de prevención y cuidado**
- 6.- La educación con limitaciones físicas y mentales.**

Cuyos propósitos versan en el desarrollo integral de la niñez a partir de los tres objetivos específicos como lo son:

Los hábitos, las habilidades y las capacidades.

Así también se han diseñado diversos trípticos con información para la atención y prevención con los temas: **Derechos Humanos y personas en situación de vulnerabilidad, Derechos Humanos y violencia familiar, Violencia y adicciones relacionados con los Derechos Humanos y los Derechos de las Víctimas**, los cuales se encuentran pendientes de reproducir por falta de presupuesto.

Por último, toda vez que la Defensoría funge como Vocal de la Comisión Mixta de Supervisión a Centros de Tratamientos de Adicciones, cuyo objetivo ha sido verificar que las y los usuarios reciban un trato digno y que sus derechos humanos no se vean vulnerados, se han llevado a cabo 10 visitas a diferentes centros de tratamiento de

adicciones en su modalidad residencial. En dicha actividad se han atendido a 223 varones y 25 mujeres, lo que hace un total de 248 personas.

De todo lo mencionado y desarrollado en cada uno de los rubros abordados, podemos señalar que la Dirección para la Atención a Víctimas atendió a un **total de 1738** personas de las cuales:

515 varones

556 mujeres

362 niños y adolescentes varones

305 niñas y adolescentes mujeres.

Con todo lo anteriormente descrito, se busca documentar y dimensionar el impacto causado, las secuelas psicológicas y psicosociales que dejan las violaciones a derechos humanos, **empleando una metodología que lleve el trabajo multidisciplinario entre los profesionales de trabajo social, psicología, medicina y derecho en sus diversas ramas.**

Lo anterior con la finalidad de desarrollar una profesionalización en el proceso de acompañamiento a las víctimas que genere la escucha activa y la credibilidad de su narración, para la re dignificación y apoyo de su proyecto de vida, fortaleciendo su autonomía para encontrar otra manera de ver y vivir su experiencia dolorosa.

Se busca así mismo, validar el sufrimiento causado por los derechos violentados, pues la lucha por la verdad y la justicia que las víctimas inician, no sólo es para resolver una controversia de carácter jurídico, sino que debe formar parte de un proceso de recuperación, para evitar las fases de la victimización y generar la falsa expectativa de que con la intervención de la Defensoría se resolverá de manera inmediata la violación a los derechos humanos de que ha sido objeto, dejando muy en claro los alcances y límites de una queja iniciada, lo cual permitirá que las víctimas tomen sus propias decisiones y valoren las consecuencias de los hechos que propinaron la violación a sus derechos humanos.

Es cuanto tengo que informar a ustedes. Quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Muchas gracias.

LIC. MARGARITA ISELA CARBALLIDO CANSECO
Directora.