Lineamientos para la comunicación del personal de procuración de justicia en México con víctimas indirectas de feminicidio durante la investigación penal

UNODC
Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

GÉNERO Y JUSTICIA

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 1 29/10/19 4:56 a. m.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 2 29/10/19 4:56 a. m.

Lineamientos para la comunicación del personal de procuración de justicia en México con víctimas indirectas de feminicidio durante la investigación penal

Oficina de Enlace y Partenariado en México
de la Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito (UNODC).

Ciudad de México
2019

PROYECTO GÉNERO Y JUSTICIA
unodc.generoyjusticia@un.org

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 3 29/10/19 4:56 a. m.

El contenido de esta publicación no refleja necesariamente los puntos de vista o las políticas de UNODC.

Esta publicación se puede reproducir de manera total o parcial y en cualquier forma con fines educativos o sin fines de lucro, sin el permiso especial del titular de los derechos de autor, siempre y cuando se mencione la fuente. UNODC agradecería una copia de cualquier documento que utilice esta publicación como fuente.

Contenido

01. Antecedentes 9
02. Objetivo 13
03. Alcance 17
04. Marco jurídico y de referencia 21
05. Víctimas de feminicidio 25
5.1 Feminicidio 27
5.2 Víctimas de feminicidio 28
5.2.1 ¿Quiénes son víctimas indirectas del delito de feminicidio? 29
06. Los derechos de las víctimas indirectas en el proceso de investigación 33
07. Obligación de mantener informadas a las víctimas 37
08. Principios rectores del trato con víctimas indirectas durante la investigación 41
8.1 No revictimización 43
8.2 Perspectiva de género 44
8.3 Enfoque diferencial e interseccional 46
8.4 Enfoque psicosocial 47
8.5 Acción sin daño 49
8.6 Interés superior de la niñez 49
09. Pautas para la comunicación con víctimas indirectas 51
9.1 ¿Cómo lograr una comunicación adecuada con las víctimas indirectas? 53
10. Primer contacto con víctimas indirectas 57
10.1 En el lugar de los hechos o del hallazgo 59
10.2 Antes y durante la entrevista inicial 60
10.3 Por derivación del servicio médico forense 62
11. Identificación visual o reconocimiento del cuerpo de la víctima 63
11.1 Consideraciones generales 65

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 5 29/10/19 4:56 a. m.

11.2 Comunicación previa al reconocimiento visual del cuerpo de la víctima 66
11.3 Comunicación posterior al reconocimiento visual del cuerpo de la víctima 67
12. Notificación a víctimas indirectas sobre la identificación forense 69
13. Entrevista con víctimas indirectas en el marco de la investigación 73
13.1 Información sobre la entrevista y su objetivo 76
13.2 Contexto favorable 77
13.3 Cómo recoger la información 78
13.4 Encuadre 78
13.5 Técnicas y habilidades útiles en la entrevista 79
13.5.1 Personalizar la entrevista 80
13.5.2 Promover la escucha activa 80
13.5.3 Disociación instrumental 81
13.5.4 Atención a lo implícito 81
13.5.5 Uso equilibrado de las preguntas 82
13.5.6 Manejo de la tensión 82
13.5.7 Reforzar el sentido de la entrevista 83
13.6 El cuidado de dar malas noticias 84
13.7 Recapitulación de la entrevista 85
13.8 Errores frecuentes durante la entrevista 85
13.8.1 Convertir la entrevista en un interrogatorio 85
13.8.2 Emitir juicios de valor o críticas 86
13.8.3 Alentar o dar consejos sin explorar el contexto 86
13.8.4 Tomar decisiones sin consultar a las víctimas 86
13.8.5 Pasar por alto hechos significativos 87
13.8.6 Abrumar con mucha información 87
13.9 Situaciones difíciles en la entrevista y problemas de comunicación 87
13.9.1 Entrevista dispersa 87
13.9.2 Bloqueo en la comunicación 88
13.9.3 Actitud manipuladora o poco colaboradora 88
14. Información a las víctimas indirectas a lo largo de la investigación 91
14.1 ¿En qué momentos es indispensable comunicarse con las víctimas indirectas de feminicidio? 94
14.2 ¿Cómo se debe contactarlas? 95
14.3 ¿Quiénes deben estar presentes mientras se brinda información? 96
14.4 ¿Qué técnicas se pueden considerar durante la comunicación y notificación con las víctimas indirectas de feminicidio? 96
15. Comunicación con niñas, niños y adolescentes 101
16. Comunicación con personas indígenas, extranjeras, con alguna discapacidad o que no sepan leer ni escribir 105
17. Bibliografía 111
18. Anexo: Derechos de las víctimas en el marco de la investigación y el procedimiento penal reconocidos en el Código Nacional de Procedimientos Penales 119
19. Notas 125

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 6 29/10/19 4:56 a. m.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 7 29/10/19 4:56 a. m.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 8 29/10/19 4:56 a. m.

Antecedentes

01

A partir de un proceso de análisis sobre la situación que viven las mujeres, y tras corroborar diversas problemáticas culturales, sociales e institucionales que han derivado en altos índices de violencia cometida en su contra en distintos estados de la República Mexicana, la Secretaría de Gobernación, a través de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, ha emitido 19 Declaratorias de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres[1] (DAVGM) en 18 entidades federativas.

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) en México, a través del proyecto "Género y Justicia", ha brindado asistencia técnica a diversos estados de la República para atender algunas medidas previstas en las DAVGM, especialmente aquellas dirigidas al fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar el derecho de acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia, incluyendo la asesoría para la investigación con debida diligencia y exhaustividad de los delitos vinculados a la violencia de género, la elaboración de protocolos de investigación y la capacitación a servidoras y servidores de las instituciones de procuración y administración de justicia.

De manera particular, a partir de su intervención en varias entidades federativas, UNODC identificó una necesidad importante de fortalecer las capacidades del personal de investigación para el adecuado cumplimiento de la obligación de brindar a las víctimas indirectas información completa y entendible sobre el avance de la investigación, así como facilitar su participación en la misma.

A partir de esta especial preocupación por fortalecer la comunicación que mantiene el personal ministerial con las víctimas indirectas a lo largo de la investigación y, entre otras actividades diseñadas por UNODC para tales fines, se elaboraron los presentes lineamientos con la finalidad de proporcionar una herramienta de consulta práctica en la materia para el personal de investigación.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 11 29/10/19 4:56 a. m.

Objetivo

02

Estos lineamientos tienen como finalidad ser una herramienta de trabajo que guíe y facilite la comunicación que se tiene durante el proceso de investigación ministerial entre servidoras y servidores públicos y víctimas indirectas de casos de feminicidio.

El documento está dirigido principalmente a las y los agentes del Ministerio Público, a las y los policías de investigación y al personal pericial de las Fiscalías o Procuradurías en México. Contiene los elementos mínimos a considerar por parte del personal de procuración de justicia en la comunicación con las víctimas indirectas del delito de feminicidio en las diferentes etapas de la investigación, considerando, en el marco de sus actuaciones, que en la interacción directa con éstas se evite la revictimización y se garantice el pleno respeto a sus derechos humanos.

A fin de convertirse en una herramienta útil por el personal, el documento retoma principios y estándares que deberán tenerse siempre presentes en la interacción con las víctimas indirectas, así como ejemplos de situaciones que comúnmente se presentan a lo largo de la investigación y recomendaciones para dichos encuentros.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 15 29/10/19 4:56 a. m.

Alcance

03

Los presentes lineamientos no pretenden tener un carácter exhaustivo referente a cada situación que pudiese presentarse en el marco de la comunicación con víctimas indirectas durante la investigación del delito de feminicidio, sino que se enfocan en las prácticas mínimas a seguir para una adecuada actuación de las y los servidores públicos. Es decir, este documento se encuentra limitado en cuanto a su alcance, pues si bien se basa en las diligencias mínimas de la investigación del feminicidio y su componente de comunicación con las víctimas indirectas, esto no significa que contemple todas las posibilidades de aplicación.

Es necesario comprender que la participación de las víctimas en el procedimiento penal implica la toma de decisiones y la ejecución de acciones tanto del personal de procuración de justicia como de las propias víctimas. Una comunicación adecuada deberá guiarse por los componentes aquí detallados en las actuaciones necesarias para cada caso y momento.

Cada víctima y cada caso son distintos y, en función de ello, las autoridades deberán priorizar aquellas acciones que respeten la autonomía y voluntad de las víctimas y, a su vez, garanticen su seguridad, considerando su situación particular. En el mismo sentido, no todas las víctimas tendrán los mismos deseos en el momento inicial; habrá quienes quieran involucrarse de forma activa en la investigación, las que no estén listas para ello y requieran atención psicológica previa o de otra naturaleza, y quienes no deseen tener ningún tipo de participación y, aun así, deban ser entrevistadas como parte de la investigación.

Por ello, el proceso de interacción con las víctimas es complejo y puede presentar avances y retrocesos a lo largo de la investigación según la situación específica que enfrente cada persona. Es imprescindible respetar la voluntad y capacidad decisoria de las víctimas respecto del ejercicio de sus derechos y realizar las acciones necesarias para que éstas actúen de manera auténticamente libre y se encuentren informadas en todo momento.

Los presentes lineamientos establecen pautas o guías para la comunicación con las víctimas, que se verán complementadas con las diligencias y precauciones adicionales que el personal investigador determine con base en las circunstancias propias del caso, la situación específica de la víctima y su creatividad en la selección de los medios para garantizar sus derechos a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 19 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Para garantizar el derecho de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación integral es imprescindible que, además de tener en cuenta los presentes lineamientos, el personal se muestre sensible en todo momento frente a las necesidades y circunstancias específicas de cada víctima y cada caso. Esa sensibilidad le permitirá establecer las mejores vías de comunicación con las víctimas y realizar así una investigación más diligente.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 20 29/10/19 4:56 a. m.

Marco jurídico y de referencia

04

El conocimiento y la adecuada aplicación del marco jurídico son indispensables en la generación de mejores prácticas durante la comunicación con víctimas en el contexto de la investigación del delito de feminicidio. A continuación, se enlistan de manera enunciativa y no limitativa los instrumentos jurídicos que, como mínimo, el personal deberá consultar e incorporar en su labor cotidiana de forma complementaria con los presentes lineamientos.

Internacional

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra La Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General de Víctimas
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 23 29/10/19 4:56 a. m.

Además, deberán considerarse las leyes vigentes a nivel estatal en la materia.

Por otro lado, se sugiere consultar los siguientes instrumentos que constituyen insumos valiosos para la comunicación con víctimas indirectas a lo largo de la investigación.

- Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos.[2]
- Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio).[3]
- Protocolo modelo para la investigación legal de ejecuciones extralegales, arbitrarias y sumarias (Protocolo de Minnesota).[4]
- Protocolo de Minnesota sobre la investigación de muertes potencialmente ilícitas.[5]
- Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas.[6]
- Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio.[7]
- Protocolo para el tratamiento e identificación forense.[8]
- Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes.[9]
- Protocolo para juzgar con perspectiva de género. Haciendo realidad el derecho a la igualdad.[10]
- Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos.[11]
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.[12]
- Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.[13]
- Consenso mundial de principios y normas mínimas sobre el trabajo psicosocial en procesos de búsqueda e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales.[14]
- Lineamientos básicos para el acompañamiento psicosocial en procesos de investigación antropológica forense.[15]
- Peritaje psicosocial por violaciones a derechos humanos.[16]
- Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos.[17]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 24 29/10/19 4:56 a. m.

Víctimas de feminicidio

05

Es importante que las y los servidores públicos conozcan el contexto en el que suelen enmarcarse los casos de feminicidio. Al entrar en contacto con las víctimas indirectas de este delito, es necesario tomar en cuenta que una de sus principales expectativas es que las autoridades comprendan la relevancia del caso y sean respetuosas y empáticas con lo que han vivido, así como con las emociones que están experimentando.

5.1 Feminicidio

El término "feminicidio" se refiere a la **muerte violenta de mujeres por razones de género** que puede ocurrir en el ámbito familiar, en cualquier relación interpersonal, en la comunidad o por parte de cualquier persona; también puede ser perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.[18] Se trata del acto de asesinar a una mujer por el solo hecho de ser mujer e implica el incumplimiento de la obligación del Estado en materia de prevención de la violencia y de protección a la vida de las personas.[19]

Es importante entender que los feminicidios no son "casos aislados, esporádicos o episódicos de violencia, sino que se trata de actos que surgen de una **situación estructural** y de **un fenómeno social y cultural** enraizado en las costumbres y mentalidades".[20] El feminicidio es un acto que ocurre en un contexto determinado y como resultado de la **construcción social de desigualdad** entre los hombres y las mujeres que ha predominado en la historia de la sociedad mexicana.

El concepto de feminicidio difiere del de homicidio en la medida en que permite visibilizar la **expresión extrema de violencia** que resulta de la **discriminación hacia las mujeres** y de la **posición de subordinación**, **marginalidad y riesgo** en la que se encuentran.[21] El contexto en que surgen los feminicidios refleja la cultura de odio y discriminación generalizada hacia las mujeres. Es así como el feminicidio constituye **la culminación de un *continuum* de violencia,** puesto que suele ser el último eslabón de una cadena de diversas manifestaciones previas de violencia, las cuales pueden ser tanto físicas como sexuales, psicológicas, económicas, patrimoniales y políticas.

Los patrones y creencias sobre la inferioridad de las mujeres fomentan el deseo de castigarlas, someterlas, controlarlas o sancionarlas y, como acto extremo, quitarles la vida. De hecho, los métodos empleados en los delitos de feminicidio suelen reflejar la necesidad de controlar y castigar a la víctima, como el uso de las manos como arma, las mutilaciones o le-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 27 29/10/19 4:56 a. m.

siones innecesarias, las lesiones infamantes o degradantes, la violencia sexual, los métodos como la asfixia, entre otros.

Por eso, las razones de género son un elemento central del delito de feminicidio que lo diferencian de otros delitos que tienen también como resultado la muerte violenta de una persona. En el caso del feminicidio, la motivación del victimario está completamente basada en las razones de género y los objetivos que persigue con la comisión del delito son el refuerzo de los patrones culturales de superioridad y control de los hombres frente a las mujeres.

El Código Penal Federal, en su artículo 325, señala que comete el delito de feminicidio quien prive de la vida a una mujer por razones de género, y establece que se considerará que existen razones de género cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

I. La víctima presente signos de violencia sexual de cualquier tipo;

II. A la víctima se le hayan infligido lesiones o mutilaciones infamantes o degradantes, previas o posteriores a la privación de la vida o actos de necrofilia;

III. Existan antecedentes o datos de cualquier tipo de violencia en el ámbito familiar, laboral, escolar, del sujeto activo en contra de la víctima;

IV. Haya existido entre el activo y la víctima una relación sentimental, afectiva o de confianza;

V. Existan datos que establezcan que hubo amenazas relacionadas con el hecho delictuoso, acoso o lesiones del sujeto activo en contra de la víctima;

VI. La víctima haya sido incomunicada, cualquiera que sea el tiempo previo a la privación de la vida;

VII. El cuerpo de la víctima sea expuesto o exhibido en un lugar público.

5.2 Víctimas de feminicidio

La Ley General de Víctimas reconoce como víctima directa a toda persona física que haya sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos.[22] También, reconoce la calidad de víctima indirecta a las y los familiares o a las personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.[23]

La calidad de víctima se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos, con independencia de que se haya o no identificado, aprehendido o condenado al responsable del daño o que la víctima participe en un procedimiento judicial o administrativo.[24]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 28 29/10/19 4:56 a. m.

VÍCTIMAS DIRECTAS	VÍCTIMAS INDIRECTAS
Las personas físicas que han sufrido daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos.	Los familiares y aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

5.2.1 ¿Quiénes son víctimas indirectas del delito de feminicidio?

A diferencia de la víctima directa de feminicidio, que en todos los casos será una mujer, las víctimas indirectas de dicho delito serán todas aquellas personas allegadas a la mujer asesinada que han sufrido algún daño de cualquier tipo como consecuencia del feminicidio. Así, cualquier persona puede llegar a ser víctima indirecta de este delito. No obstante, es necesario tomar en cuenta que existen ciertos grupos de la población que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad y/o cuyas características particulares deberán ser consideradas durante la comunicación, tal es el caso de:

Niñas, niños y adolescentes (NNA)

Las NNA requieren de protección y asistencia especiales debido a su dependencia física, emocional y económica de terceras personas. En algunas ocasiones, esta dependencia podría estar ligada a la víctima directa de feminicidio, por lo que resulta importante tomar en cuenta su situación de especial vulnerabilidad de la que podrían derivarse nuevos actos de violencia.

En el caso de NNA, durante toda la comunicación debe regir el principio del interés superior de la niñez.[25] Es decir, el desarrollo y el ejercicio pleno de los derechos de NNA deberán ser considerados como criterios rectores de cualquier actuación de las y los servidores públicos.

Asimismo, los feminicidios pueden ocurrir en un contexto de violencia familiar en el que NNA pueden ser víctimas directas de algún delito, esta situación deberá tenerse en cuenta para identificar sus necesidades de atención y asegurar su protección, así como para establecer una interacción adecuada durante la investigación del feminicidio.

Personas adultas mayores

Las personas adultas mayores son todas las personas de sesenta años o más[26], quienes por sus condiciones y necesidades específicas suelen sufrir discriminación.

Su situación de vulnerabilidad se basa principalmente en su dependencia física, económica y en la exclusión de la que con frecuencia son objeto por su edad. Tanto los hombres como las mujeres adultas mayores pueden ser víctimas de discriminación. No obstante, las mujeres adultas mayores se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad al ser susceptibles de discriminación interseccional (por su género y su edad).[27]

En la investigación de casos de feminicidio es frecuente que las víctimas indirectas, siendo

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 29 29/10/19 4:56 a. m.

personas adultas mayores, se encuentren en una situación particular de vulnerabilidad por abandono o aislamiento emocional, intelectual y/o físico; falta de cuidado o afecto; despojo de sus propiedades, la administración de sus ingresos sin su consentimiento; situaciones de desempleo, dependencia económica de la víctima directa; indefensión, ruptura de redes sociales, y desconocimiento de las instituciones y procedimientos, entre otras circunstancias que les representan una situación angustiante.

En estos casos, es importante que la servidora o el servidor público tome en cuenta la situación particular y considere que probablemente será necesario repetir la información varias veces, de forma paciente y empática, hasta cerciorarse de que ha quedado clara. No debe perderse de vista que, culturalmente, se tiene la expectativa de que las y los jóvenes son quienes verán morir a sus madres, padres, tías, tíos, abuelos o familiares de mayor edad, y cuando esto no sucede de esa manera, las y los adultos mayores suelen tener reacciones emocionales difíciles de procesar.

Personas extranjeras

El desconocimiento de las instituciones, las leyes y, en ocasiones, del idioma, coloca a las personas extranjeras en una posición de vulnerabilidad como coadyuvantes en una investigación penal como víctimas indirectas. Dichas circunstancias se agravan en el caso de que su situación migratoria en el país sea irregular puesto que suelen verse vulneradas por tratos discriminatorios, falta de recursos económicos, falta de empleo o redes de apoyo, entre otros.

Asimismo, las personas migrantes sin estatus legal en el país probablemente no querrán colaborar en la investigación, lo que podría dificultar el esclarecimiento de los hechos e incrementar el riesgo de impunidad.[28] Por ello, será necesario tener presente y transmitirles que su situación migratoria es ajena al proceso de investigación penal, hacerles saber sus derechos y gestionar que reciban asistencia migratoria, invitándoles a solicitar su regularización por razones humanitarias ante el Instituto Nacional de Migración.[29]

Si el español no fuese el primer idioma o lengua materna de las personas extranjeras, se deberá garantizar la presencia de un intérprete o traductor en todos los casos en los que se tenga contacto con ellas. Del mismo modo, deberá notificarles sobre su derecho a contar con asistencia consular de su país y dar aviso al consulado que corresponda.[30]

Personas con discapacidad

Se consideran personas con discapacidad a quienes por razón congénita o adquirida presentan una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.[31]

Estas personas pueden experimentar una mayor dificultad para expresarse y tener una mayor dependencia emocional y económica de terceras personas.[32] Éstos, entre otros factores, las colocan en una situación de especial vulnerabilidad, por ejemplo, cuando dependían de la víctima directa de feminicidio, lo que

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 30 29/10/19 4:56 a. m.

deberá tenerse en cuenta para no revictimizarlas, procurar en todo momento su bienestar personal y garantizar su acceso a sus derechos de verdad, justicia y reparación en condiciones de igualdad.

En caso de que la persona cuente con una discapacidad auditiva o verbal deberá garantizarse la presencia de un intérprete en todos los casos en los que se tenga contacto con ella.[33]

Personas indígenas

Cuando la víctima directa hubiera pertenecido a una comunidad indígena, será probable que sus familiares encuentren obstáculos adicionales en su acercamiento con las instituciones y los procedimientos penales, debido a su idioma, a sus parámetros culturales, costumbres y tradiciones e incluso, a la lejanía de su residencia. Esto y la discriminación que sufren las personas indígenas en el país, deberán considerarse cuando se tenga comunicación con ellas.

Durante la investigación del feminicidio y, en particular, en la comunicación con las víctimas indirectas, el personal ministerial deberá tener presente que la influencia de las referencias culturales propias de cada comunidad indígena introduce algunos elementos en el resultado del feminicidio relacionados con el mensaje que el victimario desea transmitir como parte del contexto social propio o que caracteriza su cultura. De esta forma, los feminicidios de mujeres indígenas, con frecuencia suelen estar relacionados con la humillación de la mujer a través de conductas con un significado degradante, según sus propias referencias culturales.[34] Esta situación podría generar vergüenza en las víctimas indirectas y resistencia a hablar del tema con autoridades, sobre todo si no se sienten comprendidas o su dolor y humillación es desestimado o minimizado.

Si el español no fuese el primer idioma o lengua materna de las personas, se deberá garantizar la presencia de un intérprete en todos los casos en los que se tenga contacto con ellas.[35]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 31 29/10/19 4:56 a. m.

Los derechos de las víctimas indirectas en el proceso de investigación

06

"La intervención de la víctima no debe ser vista como un fin en sí mismo sino un medio para lograr mayores niveles de verdad y justicia".[36]

La Ley General de Víctimas tiene como objeto principal garantizar los diferentes derechos para las víctimas directas e indirectas del delito y/o de violaciones a derechos humanos, entre los cuales destacan:

DERECHO A LA VERDAD[37]	DERECHO A LA JUSTICIA[38]	DERECHO A LA REPARACIÓN INTEGRAL[39]
Derecho a conocer los hechos constitutivos del delito y de las violaciones a derechos humanos de que fueron objeto, así como a tener acceso a la justicia en condiciones de igualdad.	Derecho a acceder a los mecanismos de justicia disponibles para determinar la responsabilidad en la comisión del delito o la violación a los derechos humanos.	Derecho a recibir reparación de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o del hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones a derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

En el marco del proceso penal, las autoridades ministeriales deberán tomar las medidas necesarias para garantizar los derechos de las víctimas reconocidos en la Ley General de Víctimas y, de forma específica, los contemplados en el artículo 109 del Código Nacional de Procedimientos Penales (ver anexo 2).

A lo largo de la investigación, las autoridades de procuración de justicia y, en particular, las y los agentes del Ministerio Público deberán garantizar la participación de las y los familiares y personas allegadas a la víctima en su condición de víctimas indirectas.

La participación de las víctimas en el proceso penal debe ser real y no una mera formalidad, ofreciéndoles las garantías que les permitan la realización de sus derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral. En este sentido, garantizar una adecuada participación de las víctimas comprende necesariamente:[40]

1. Brindar información completa y entendible sobre sus derechos, el avance de las investigaciones y el estatus del procedimiento penal.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 35 29/10/19 4:56 a. m.

2. Proporcionar de manera directa o a través de otras instituciones públicas, servicios de atención integral, como asesoría y representación jurídica, atención médica, atención psicológica, entre otros.

3. Garantizar su seguridad, a través de las medidas de protección que resulten aplicables.

4. Defender sus intereses en todas las actuaciones del procedimiento con miras a garantizar la reparación integral del daño.

Como se anticipó, este documento se enfoca de forma específica en el primer elemento referente a **la información que se brinda a las víctimas indirectas y la comunicación que se mantiene con ellas** para tales efectos a lo largo de la investigación.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 36 29/10/19 4:56 a. m.

Obligación de mantener informadas a las víctimas

07

Las víctimas deben contar con toda la información que les permita comprender la investigación y el procedimiento penal: quiénes son las y los actores principales, qué se puede esperar de ellos, qué se espera de las víctimas y qué implicaciones puede tener el proceso y su participación en el mismo. Esta información le permitirá a la víctima decidir si participará o no y conocer cuál será el alcance y/o los resultados de su participación.[41]

Las y los agentes del Ministerio Público deben informar a las víctimas de forma clara y accesible sobre sus derechos y, en particular, el de participar en el procedimiento penal, ya sea por sí mismas, a través de una o un asesor jurídico gratuito o bien un o una representante jurídica de su elección. Idealmente, se pondrán a disposición de las víctimas folletos o guías accesibles con esta información y se contará con personal encargado de resolver dudas de manera permanente.[42]

Asimismo, las y los agentes del Ministerio Público deberán proveer regularmente y de manera directa a las y los familiares información sobre los avances de la investigación, así como darles pleno acceso al expediente[43] de modo que conozcan todas las actuaciones y resoluciones procesales. También, deberán informarles del alcance de su participación en cada momento y la relevancia de cualquier decisión que tomen.[44] Deberán buscarse esquemas de comunicación eficientes que no entorpezcan el avance de la investigación[45] y eviten que las víctimas tengan que desplazarse innecesariamente a las instalaciones de la Fiscalía o Procuraduría haciendo uso de tiempo y recursos con los que podrían no contar.[46]

La comunicación debe estar orientada a explicar claramente la intencionalidad de la acción estatal:

- ¿**Por qué** se actúa de una manera y no de otra?
- ¿**Qué se busca** en el mediano y largo plazo?
- ¿**Qué diligencias** se realizarán y cuáles requerirán de su participación?[47]

Debe considerarse que las víctimas requieren una comunicación adecuada a sus circunstancias. Es muy común que desconozcan cómo funcionan las instituciones y podría existir desconfianza frente a las autoridades de procuración de justicia. En consecuencia, la actuación del Ministerio Público debe tender a generar o restablecer lazos de confianza mediante la **comunicación transparente, detallada y empática** durante el proceso de investigación.[48]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 39 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

En su calidad de líder de la investigación, el personal ministerial debe reconocer como suyas las obligaciones de comunicación e información a las víctimas indirectas establecidas en el ordenamiento nacional. Estas obligaciones no pueden delegarse, ignorarse o condicionarse. No obstante, se recomienda que se pueda apoyar en el personal de atención a víctimas y asesoría victimológica cuando sea necesario.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 40 29/10/19 4:56 a. m.

Principios rectores del trato con víctimas indirectas durante la investigación

08

A continuación, se señalan algunos principios que deberán regir la comunicación de las y los servidores públicos con las víctimas indirectas en todo momento. Asimismo, se incluyen algunas situaciones ejemplificativas de lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer.

8.1 No revictimización

Las víctimas de un delito pueden experimentar dos tipos de victimización: una primaria, que se refiere al daño derivado directamente del delito, y una secundaria derivada de su intervención en el procedimiento penal por la falta de cuidado en los interrogatorios policiales y ministeriales, la toma de muestras genéticas por el personal pericial, la práctica de exhumaciones, la confrontación con la persona probable responsable, el tratamiento mediático del caso, entre otros.[49]

Además, al participar en el procedimiento penal las y los familiares de las víctimas enfrentan niveles de responsabilidad muy altos: quieren asegurarse de hacer todo lo posible por esclarecer el caso y es común que se culpen si algo sale mal.[50] Por ello, debe cuidarse con especial atención que un delito no se convierta en el primer eslabón de una cadena de revictimización.[51] Así, se deberá evitar que una actuación indebida o la falta de atención a las víctimas genere más violencia contra ellas,[52] así como que la investigación suponga un factor de presión sobre ellas que las pueda llevar a abandonar su participación y el ejercicio de sus derechos.[53]

En ese sentido, la atención y comunicación adecuada y profesional con las víctimas indirectas serán fundamentales para evitar su revictimización, propiciar su participación en el procedimiento en un clima libre de presión y facilitar su recuperación.[54]

Lo que se debe hacer:

- ☑ Conocer la carpeta de investigación antes de reunirse con una víctima indirecta para que ésta no tenga que narrar nuevamente los hechos, sobre todo tratándose de un caso que ha sido asignado a una servidora o un servidor público distinto del que lo inició.
- ☑ Informar a las víctimas indirectas sobre sus derechos y explicar de manera clara

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 43 29/10/19 4:56 a. m.

el rol que jugarán a lo largo de todo el proceso de investigación del delito y/o en una diligencia en específico.

- ✓ Hacerse acompañar de personal de asesoría victimológica al momento de proporcionar a la víctima información sensible o que pueda afectarla emocionalmente.

- ✓ Resolver cualquier duda que pudiese tener la víctima indirecta en relación con el avance o estatus de la investigación, en un lenguaje accesible y sin ambigüedades.

- ✓ Respetar su dolor y/o el impacto que sufren cuando participan en alguna diligencia.

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Entrevistar a la víctima en repetidas ocasiones para solicitar la misma información.

- ✗ Transferir la responsabilidad del avance de la investigación a las víctimas indirectas, dependiendo de forma prioritaria de la información que éstas proporcionen o las acciones que realicen por su cuenta para el esclarecimiento de los hechos.

- ✗ Citar a la víctima a una hora determinada y hacerla esperar periodos prolongados para atenderla.

- ✗ Realizar insinuaciones sobre la "culpabilidad" de la víctima directa de feminicidio sobre lo que le sucedió.

- ✗ Proporcionar a la víctima información incompleta o imprecisa.

- ✗ Minimizar o desestimar su sufrimiento.

- ✗ "Regañar" a las víctimas por haber manipulado la escena del crimen, omitido información en su declaración inicial o por no haber tomado ciertas medidas que hubiesen podido prevenir el feminicidio o ayudar al avance de la investigación.

8.2 Perspectiva de género

La perspectiva de género es una visión que analiza las construcciones socioculturales sobre los roles de los hombres y las mujeres, y la particular situación de desventaja y opresión en la que, como resultado, históricamente se han encontrado las mujeres, de modo que puedan remediarse y tender a su eliminación.

De acuerdo con este principio, las y los servidores públicos deberán identificar las discriminaciones de derecho y de hecho y dirigir sus actuaciones a eliminarlas; por ejemplo, deberán identificar los obstáculos adicionales o diferentes que enfrentan hombres y mujeres para intervenir en el procedimiento, a efecto de plantear de manera también diferenciada medidas para garantizar su participación.[55]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 44 29/10/19 4:56 a. m.

Lo que se debe hacer:

- ✓ Reconocer y transmitir a las víctimas indirectas la especial situación de vulnerabilidad y riesgo en la que se encontraba la víctima directa e indagar sobre posibles antecedentes de violencia.

- ✓ Valorar la opinión de todas las y los integrantes de la familia de la víctima directa, aun cuando sea la propia familia quienes desestimen las intervenciones de, por ejemplo, las mujeres que la integran.

- ✓ Tomar en cuenta que las víctimas indirectas podrían, a su vez, ser víctimas de violencia de género, lo que podría dificultarles acercarse a las autoridades o participar de forma activa en el proceso.

- ✓ Transmitir de manera respetuosa y sensible las condiciones o especificidades del delito, sus características o elementos importantes que pudieran lastimar la integridad de la víctima indirecta (por ejemplo, el tipo de lesiones infligidas sobre la víctima directa, si hay elementos que presuponen violencia sexual, las condiciones en que fue encontrado el cuerpo, etc.). Antes de transmitir esta información, considere si es necesario o prudente que las víctimas indirectas la conozcan.

- ✓ Considerar la situación de las víctimas indirectas mujeres que tienen personas bajo su cuidado, como NNA, y tomar medidas apropiadas para facilitar su participación en el proceso y acceso a la información necesaria, tales como agendar una visita en su domicilio, facilitar el cuidado de sus hijas e hijos en espacios lúdicos de la Fiscalía o Procuraduría[56] o con el apoyo de personal capacitado mientras se le toma la declaración o se le brinda información, entre otras. En caso de no contar con personal capacitado para tales efectos, se podrá solicitar el apoyo de personal especializado de otras instituciones.

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Preguntar a la familia si la víctima pudo haber provocado la agresión.

- ✗ Insinuar a la familia que los hábitos o modo de vida de la víctima pudieron ser causa de lo que le sucedió.

- ✗ Cuestionar a la familia sobre por qué la víctima pudo encontrarse en una situación determinada o por qué tenía conductas determinadas.

- ✗ Tratar la información sobre los avances de la investigación únicamente con un hombre de la familia (padre o hermano) en detrimento de la comunicación con las mujeres víctimas indirectas.[57]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 45 29/10/19 4:56 a. m.

8.3 Enfoque diferencial e interseccional

El enfoque diferencial permite identificar y atender la discriminación y afectaciones específicas que sufren determinadas personas o grupos por una característica particular o la intersección de varias características.

Las servidoras y los servidores públicos deberán considerar las necesidades particulares de la población con la que trabajan de acuerdo con su contexto social, económico, político y cultural, así como su género, identidad y orientación sexual, edad, idioma, religión, pertenencia a una etnia o comunidad indígena y su forma de organización y sistema de justicia conforme a sus usos y costumbres; así como otras circunstancias personales diferenciadoras.[58]

Lo que se debe hacer:

- ✔ Comunicarse con un lenguaje accesible y asegurarse de que la víctima indirecta ha comprendido con claridad sus derechos y el proceso de investigación, así como el papel que jugará y/o los alcances de su participación en el mismo.
- ✔ Prever la necesidad de contar con el apoyo de un/a traductor/a en las comunicaciones con personas indígenas o extranjeras que no hablan español.
- ✔ Prever la necesidad de contar con un o una intérprete de señas en las comunicaciones con personas con discapacidad auditiva o verbal. Solicitar el servicio, aún si la persona está acompañada de otras que si hablen y comprendan el idioma español.
- ✔ Adaptar el lenguaje y la información que se brinda a la situación particular de la víctima indirecta, teniendo en cuenta que ésta puede no conocer o comprender el funcionamiento básico de los servicios públicos o el proceso penal.
- ✔ Prever la presencia de una especialista para comunicarse con una víctima que tenga una discapacidad que le dificulte comprender o hacerse entender.
- ✔ Prever la presencia de un o una traductora que hable la lengua indígena en comunicaciones con personas indígenas cuya lengua materna no sea el español. Solicitar el servicio de traducción incluso si la víctima indirecta acude con una persona de su comunidad que puede fungir como traductora[59] o incluso si la persona comprende “más o menos” el idioma español.
- ✔ Procurar contar con las condiciones físicas adecuadas (por ejemplo, rampas de acceso, elevadores, etc.) para la realización de entrevistas y diligencias en caso de que la víctima tenga una discapacidad motriz o visual.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 46 29/10/19 4:56 a. m.

- ✓ En el caso de que una víctima con discapacidad visual deba firmar algún documento relacionado con el proceso de investigación, se deberá traducir al sistema de lectura braille para que ella pueda leerlo por sí misma. Si lo anterior es imposible, se deberá procurar que una persona de la entera confianza de la víctima le lea el documento antes de que lo firme. Esto en presencia del personal de investigación quien deberá asegurarse de que la víctima comprende a cabalidad lo que está firmando.

- ✓ Tomar en cuenta el lenguaje no verbal de la víctima indirecta para decidir la mejor vía para continuar la comunicación con ella (por ejemplo, verificando si la persona asiente, llora, hace muecas, se muestra preocupada o angustiada).

- ✓ Asegurarse de que la víctima indirecta está comprendiendo lo que se le explica (por ejemplo, pidiendo que repita la información en sus palabras e incentivando que haga preguntas sobre el proceso).

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Dar información a una persona que no habla español y solicitar la firma de documentos sin la presencia de un/a traductor/a.

- ✗ Comunicar la información de la misma manera y utilizando el mismo lenguaje a todas las víctimas indirectas.

- ✗ Asumir que la víctima indirecta comprende lo que se le está explicando.

- ✗ Intentar comunicarse con una víctima indirecta que tenga una discapacidad que le dificulte comprender o hacerse entender sin la presencia de una persona especialista.

- ✗ Comunicarse con la víctima indirecta a través de una persona de su comunidad que pueda fungir como traductora.

- ✗ Impedir el paso de un perro guía u otro animal que provea servicios de auxilio a una persona con discapacidad visual.

8.4 Enfoque psicosocial

El enfoque psicosocial es una manera de interpretar y comprender la respuesta que tienen las víctimas frente a hechos violentos como parte de un entorno o contexto social determinado. Visibiliza las formas y los mecanismos que las víctimas ponen en práctica para enfrentarlos a un nivel personal y más allá del proceso penal.

La perspectiva psicosocial brinda herramientas para superar el enfoque asistencial del trabajo con víctimas y busca su fortalecimiento en el proceso de búsqueda de justicia.[60] Así, de acuerdo con esta perspectiva los procesos de

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 47 29/10/19 4:56 a. m.

acompañamiento individual, familiar, comunitario y social que se brindan deben enfocarse en promover el bienestar, apoyo social y soporte emocional a las víctimas, fortaleciendo su dignidad y estimulando el desarrollo de sus acciones en el acceso a la justicia,[61] a la verdad y a la reparación integral.

Las víctimas indirectas son titulares de derechos con capacidad decisoria, y es fundamental apoyarlas en su proceso de empoderamiento y tratarlas como protagonistas de su propio proceso de recuperación. Es por ello, que durante las comunicaciones entre el personal de procuración de justicia y las víctimas indirectas del delito de feminicidio, es fundamental reafirmar su rol como coadyuvantes en la investigación y no solamente como receptoras de información.

Lo que se debe hacer:

- ✓ Recordar a las víctimas indirectas que su participación en el proceso de investigación es fundamental para hacer realidad sus derechos a la verdad y a la justicia.
- ✓ Conocer la percepción de las víctimas sobre las consecuencias del delito a nivel personal, familiar y/o comunitario y explicar de manera clara y concreta qué se entiende por reparación del daño y cuáles serían, en su caso, las posibles reparaciones.
- ✓ Brindarles información clara y útil sobre la atención integral a la que tienen derecho y los contactos y formas de acceder a los servicios de las instituciones a las que se les puede canalizar.
- ✓ Tener en cuenta que las reacciones de las víctimas (como llorar, enojarse, mostrar incertidumbre, etc.) ante situaciones no normales, como el hecho de que su familiar haya muerto de manera violenta, son "normales" o esperadas y, desde esta comprensión ofrecer un proceso transparente, claro e informado del que puedan ser parte.
- ✓ Escuchar activamente cuáles son sus necesidades y sus expectativas en relación con el proceso de investigación; hacerles saber cómo pueden participar y permitir que sean ellas quienes, con información clara y suficiente, decidan en qué tipo de diligencias desean participar y cómo.

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Minimizar la participación de las víctimas en el procedimiento ignorando sus propuestas o solicitudes o desestimando sus opiniones.
- ✗ Atribuir las reacciones de las víctimas indirectas a algún trastorno psicológico.
- ✗ Comprometer resultados, acciones o diligencias con la intención de tranquilizar a la víctima, sin tener la seguridad de que éstas se podrán realizar.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 48 29/10/19 4:56 a. m.

8.5 Acción sin daño

Las servidoras y los servidores públicos que participen en el proceso de investigación deberán garantizar que no se genere más daño a las víctimas indirectas, sino fomentar la realización de acciones que tengan un carácter reparador. Todas las acciones que se desarrollen deben tener como fin último el respeto de su dignidad y autonomía, el cumplimiento de sus expectativas y su inclusión en los procesos de investigación sin causar perjuicios adicionales.[62]

Lo que se debe hacer:

- ✓ Explicar a las víctimas indirectas de manera clara y utilizando un lenguaje simple y respetuoso, las diferentes diligencias que serán necesarias durante el proceso de investigación para que éstas decidan libremente en qué momento y de qué forma coadyuvarán durante su implementación.

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Forzar a la víctima indirecta en una entrevista para que narre los hechos cuando ésta no se encuentra emocionalmente preparada para hacerlo.
- ✗ Incrementar su sentimiento de incertidumbre al no explicarle de manera clara los procedimientos y diligencias.

8.6 Interés superior de la niñez

El desarrollo integral y el ejercicio pleno de los derechos de NNA deberán ser criterios rectores en la actuación de las autoridades. Así, este principio deberá prevalecer en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre a NNA. Cuando se presenten diferentes alternativas, se deberá elegir la que satisfaga de manera más efectiva sus intereses.

Lo que se debe hacer:

- ✓ Tomar medidas especiales para salvaguardar su estado emocional, por ejemplo, que en la comunicación con NNA esté presente una persona adulta de su confianza.
- ✓ Hacerse acompañar de profesionales especializados en la atención de NNA durante las entrevistas, así como de personal de la Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes de la entidad federativa que corresponda, en el

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 49 29/10/19 4:56 a. m.

marco de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

- ✓ Restringir las entrevistas a NNA al mínimo indispensable.
- ✓ Garantizar la inmediatez y la conservación de la declaración del o la NNA para su uso en posteriores fases del proceso panel mediante el desahogo de la prueba de forma anticipada, conforme a las reglas del Código Nacional de Procedimientos Penales.[63] De esta forma, se evita que el niño o niña tenga que declarar en múltiples ocasiones.[64]
- ✓ Considerar las necesidades particulares de NNA como consecuencia del fallecimiento de la víctima directa a fin de preverlas de manera adecuada para efectos de la reparación del daño, así como en la consideración de solicitud de medidas de protección, entre otras.

Lo que NO se debe hacer:

- ✗ Desacreditar el valor de la información aportada por NNA por su condición etaria o por su forma de expresarse.
- ✗ Desestimar las opiniones o deseos del niño, niña o adolescente respecto a su participación en el proceso, por su condición etaria o por su forma de expresarse.
- ✗ Entrevistar a NNA en múltiples ocasiones, por periodos prolongados, en horarios nocturnos o de madrugada.
- ✗ Entrevistar a NNA sin la presencia de una persona adulta de su confianza o de personal especializado.
- ✗ Realizar alguna diligencia en la que NNA tenga que carearse o estar frente a la persona imputada o probable responsable.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 50 29/10/19 4:56 a. m.

Pautas para la comunicación con víctimas indirectas

09

9.1 ¿Cómo lograr una comunicación adecuada con las víctimas indirectas?

A lo largo del proceso de investigación hay que considerar que las víctimas indirectas han sufrido una pérdida violenta y se encuentran afectadas física y emocionalmente. Asimismo, es muy probable que, por el contexto y naturaleza del delito de feminicidio, la participación y comunicación de las víctimas indirectas en la investigación sean desde una posición de desconfianza a las autoridades, por lo que la actuación y comunicación de las servidoras y los servidores públicos serán vitales para reestablecer lazos de confianza.[65]

Así, es indispensable que durante cualquier contacto con víctimas indirectas se consideren como mínimo las siguientes pautas. Respecto a cada una de ellas se brindan algunas interrogantes que el personal puede plantearse a fin de identificar si mantiene una comunicación adecuada.

Proporcionar información completa y oportuna.

- ¿Las y los familiares tienen conocimiento de toda la información actualizada del caso?
- ¿Valoro con anticipación qué información requieren conocer en cada momento para que no les resulte abrumadora?

Tener contacto visual respetuoso que permita brindarles seguridad y confianza.

- ¿Mantengo contacto visual con las y los familiares cuando les doy información?
- ¿Las y los familiares parecen sentirse en confianza cuando están conmigo, por ejemplo, hablando abiertamente o solicitando aclaraciones o información?
- ¿Las y los familiares desvían la mirada cuándo les habló? ¿Mi comunicación los intimida?

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 53 29/10/19 4:56 a. m.

Hablarles en un lenguaje claro y accesible, procurando corroborar que están comprendiendo la información que se les está proporcionando y sus implicaciones.

- ¿Les estoy explicando en un lenguaje sin tecnicismos innecesarios que les permite comprender fácilmente la información?
- ¿Me intereso por indagar si comprendieron lo que les dije o les pregunto si estoy siendo claro/a?
- ¿Las y los familiares se quedan con dudas después de que les explico?
- ¿Me doy cuenta cuando temen preguntar algo? Y, en ese caso, ¿me doy el tiempo de explicarles de manera sencilla y paciente?
- ¿Estoy atenta/o a su lenguaje corporal?
- ¿Les pregunto si estoy siendo claro/a?
- ¿Les explico que pueden interrumpirme o manifestar cuando algo no sea claro?

No minimizar o subvalorar su sufrimiento, respetar su dolor y/o el impacto que sufren cuando participan en una diligencia66 o cuando se les brinda información sobre el avance de las investigaciones.

- ¿Me molesta, frustra o desespera que una víctima comience a llorar?
- ¿Me parece que las víctimas son dramáticas o exageran en sus reacciones ante la situación?
- ¿Doy tiempo para que las víctimas externen su sentir cuando me entrevisto con ellas?
- ¿Soy empática/o con las emociones de las víctimas?
- ¿Puedo manejar esa emoción y, en caso contrario, me aseguro de contar con el apoyo de personal victimológico?

Estar atenta/o a sus emociones, respetar silencios. Evitar interrumpir su relato.

- ¿Estoy concentrado en la comunicación o lo que me preocupa es terminar rápido la entrevista/reunión con las víctimas?
- ¿Soy capaz de dar tiempo para que las víctimas se expresen o mantengan
- silencios sin pretender apresurarles y procurando ser empática/o?
- Escuchar de forma empática y respetuosa, libre de prejuicios y estereotipos, y considerando sus condiciones particulares (edad, pertenencia étnica, condición de discapacidad, condición social o cualquier otra situación de vulnerabilidad).
- ¿Soy capaz de escuchar sin pretender dar consejos, opiniones o emitir juicios de valor?
- ¿Considero la situación personal de las víctimas indirectas y sus condiciones particulares cuando las escucho?
- ¿Me allego de todos los medios y recursos necesarios para comprender lo que las víctimas me están transmitiendo, como la presencia de un/a traductor/a o investigar sobre las costumbres y cultura de una comunidad?

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 54 29/10/19 4:56 a. m.

- ¿Procuro todas las condiciones necesarias para que las víctimas puedan comunicarse conmigo atendiendo a sus condiciones y/o necesidades particulares?

Dar credibilidad a su historia, sin cuestionarla, a reserva de la investigación procedente.

- ¿Someto a las víctimas indirectas a interrogatorios partiendo de que están mintiendo?
- Si me parece que lo que dicen carece de sentido, ¿se los manifiesto o insinúo?
- ¿Mi lenguaje corporal podría transmitirles que dudo de su dicho o hacerles sentir que no les creo?

Permitir la expresión de sentimientos (por ejemplo, dolor, ansiedad, enojo y miedo).

- ¿Me permito escuchar a la víctima y atender a sus sentimientos y preocupaciones?
- ¿Siento la necesidad inmediata de que la víctima deje de llorar y le pido que trate de controlarse?

Atender con especial cuidado el lenguaje corporal utilizado; evitar la emisión de alguna mueca o señal de desaprobación o de duda respecto a su dicho.

- ¿Mi postura transmite la misma atención y empatía que mis palabras?
- ¿Cuido no hacer caras de asco, desesperación, frustración o desaprobación cuando las víctimas narran los hechos o me comentan sus dudas o preocupaciones?

No realizar cuestionamientos que prejuzguen las acciones de la víctima directa o que puedan interpretarse como una búsqueda de justificaciones a lo que le sucedió.

- ¿Pienso que la víctima directa de feminicidio tiene la culpa de lo que le sucedió?
- ¿Realizo comentarios en ese sentido a sus familiares?
- ¿Cuestiono a las y los familiares sobre la falta de cuidado de la víctima directa, su modo de vivir o los lugares que frecuentaba, manifestando desaprobación de su conducta?

Evitar comentarios sexistas o discriminatorios, basados en estereotipos de género, cuando se pretende indagar acerca de la vida de la víctima directa y sus relaciones sociales, sus opciones laborales, o sus preferencias sexuales. [67]

- ¿Cuestiono con juicio o desaprobación el modo de vida de la víctima directa?
- ¿Insinúo que no realizaba actividades "propias" de su género o de su condición de mujer y/o edad?
- ¿Pregunto, por ejemplo, por qué no estaba en su casa cuidando de sus hijos e hijas o por qué se dedicaba a determinada actividad laboral o se relacionaba con determinadas personas?

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 55 29/10/19 4:56 a. m.

No culpabilizar, minimizar o justificar la violencia que vivió la víctima directa.

- ¿Hago insinuaciones que implican que la víctima directa se buscó lo que le pasó al ponerse en peligro o no ser más cuidadosa?
- ¿Realizo comentarios a la familia implicando que este caso no es tan "grave", "violento" o "difícil" como otros?

Dar un lugar prioritario a las víctimas indirectas durante las comunicaciones; evitar interrupciones o atender otros asuntos de forma simultánea.

- Mientras me hacen preguntas o les brindo información, ¿estoy constantemente revisando mi celular o contestando llamadas telefónicas?
- ¿Permito interrupciones de otras personas mientras me reúno y hablo con las víctimas?

Recibir a las víctimas indirectas y realizar las entrevistas en un lugar privado, así como garantizarles la confidencialidad de la información que aporten, de modo que ésta no se conocerá por personas ajenas a la investigación y al procedimiento penal.[68]

- ¿Procuro que las comunicaciones se realicen en un lugar privado, lejos de interrupciones y evitando que otras personas escuchen la conversación?
- ¿Presto atención a si las víctimas están cómodas en este espacio o, si no es así, les ofrezco encontrar un espacio alternativo que les resulte más cómodo?
- ¿Les manifiesto que todo lo que me dicen será confidencial?

Planear y preparar las entrevistas, interrogatorios y reuniones para, en la medida de lo posible, evitar la reactivación del dolor.[69]

- ¿Me informé del contenido de la carpeta de investigación antes de reunirme con las víctimas?
- ¿Tengo clara la información que les voy a comunicar y/o lo que les quiero preguntar y cómo hacerlo?
- ¿Tengo claro el objetivo de la reunión o entrevista?
- ¿Me aseguro de no mandar llamar a las víctimas únicamente para engrosar el expediente con constancias sobre actuaciones en la investigación?

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 56 29/10/19 4:56 a. m.

Primer contacto con víctimas indirectas

10

El primer contacto que se tenga con las víctimas indirectas es fundamental, pues será la oportunidad de generar confianza y mostrar empatía a las personas con las que se mantendrá la comunicación a lo largo de la investigación. Además, debe tenerse en cuenta que una relación positiva con las víctimas favorecerá la recolección de información y los resultados positivos de la investigación,[70] reduciendo el riesgo de impunidad.

El primer contacto debe entenderse como el instante crucial en el que se aporta certeza y confianza a las víctimas sobre el proceso posterior que deberá garantizar su acceso a la justicia y la reparación del daño. En muchas ocasiones, será la única oportunidad de recopilar datos y pruebas, prevenir futuras agresiones en contra de ellas, brindándoles protección, o bien, de sentar las bases necesarias para que coadyuven en la investigación.

Las circunstancias específicas de cada caso determinarán las actuaciones que se llevarán a cabo, sin embargo, no debe perderse de vista que en todos los casos deberán retomarse los principios rectores y las pautas para la comunicación contenidas en los presentes lineamientos.

El primer contacto con las víctimas indirectas podrá suceder en diferentes contextos, mismos que se abordan en los siguientes apartados.

10.1 En el lugar de los hechos o del hallazgo

Las víctimas indirectas podrían encontrarse en el lugar de los hechos o del hallazgo e incluso pudieran ser las personas que encontraron el cuerpo de la víctima. Es importante que el o la primer respondiente, una vez que **se cerciore de que no requieren atención médica**, solicite su **traslado inmediato** a las instalaciones de la Fiscalía o Procuraduría con la finalidad de ser entrevistadas por el personal ministerial a cargo de la investigación.

En algunos casos, la autoridad necesitará explicarle a la víctima indirecta que no debe tocar el cuerpo o el entorno del lugar donde se encuentra, explicándole de manera clara y precisa sobre la importancia de preservar los indicios para evitar la pérdida de evidencia valiosa para la investigación, que podrá permitir el esclarecimiento de los hechos y la búsqueda de la verdad.

El traslado deberá realizarse por personal de la Fiscalía o Procuraduría, preferentemente policía de investigación o agentes del Ministerio Público, quienes no interrogarán a la familia sobre lo ocurrido y procurarán no saturarla

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 59 29/10/19 4:56 a. m.

de información que ésta no se encuentre en condiciones de comprender en ese momento.

Si la víctima indirecta se encontraba en el lugar de los hechos y pudo haber manipulado o interferido en la escena o con el cuerpo de la víctima, con mucha cautela y sensibilidad deberá informársele que pueden encontrarse evidencias en sus manos, ropa, zapatos, uñas y otros, por lo cual es de suma importancia para el esclarecimiento de los hechos que se recolecten evidencias físicas.

Para ello, el personal pericial comunicará la importancia de recolectar las prendas y objetos, y facilitará un espacio a la víctima para que pueda cambiarse. Se le informará que, si lo desea, una persona de su confianza puede acompañarla. En aquellos casos en que la residencia de la víctima indirecta sea la escena del crimen, el personal ministerial deberá explicarle, con mucha sensibilidad, que no podrá regresar al domicilio hasta que se haya procesado el lugar. Si lo desea, podrá acompañarla a recuperar vestimenta y objetos de valor, siempre y cuando no sean evidencia, y se cerciorará de que cuente con un lugar seguro donde permanecer de manera temporal.

En ese momento, no se agobiará a las víctimas indirectas con información sobre el procesamiento de la escena, las diligencias o la intervención de los actores de la trilogía investigadora, tampoco se le "regañará" por haber manipulado la escena o por no reportar de manera inmediata el hallazgo. No obstante, de ser el caso, se deberá contestar todas las preguntas que las víctimas tengan respecto a lo que está sucediendo o los pasos posteriores. El **estado emocional** de una persona que ha sido testigo de un presunto feminicidio y que ha encontrado el cadáver de su allegada **deberá ser el principal elemento que guíe la comunicación inicial.**

Al respecto, se deberá atener a lo que la víctima indirecta requiera y aquello para lo cual se encuentre en condiciones. Es probable que ésta solicite información respecto a lo que ocurrirá con el cuerpo de su allegada, por lo que se deberá explicar de manera clara que es necesario proceder con una investigación y realizar una autopsia que ayude a proporcionar información para encontrar a la persona responsable de lo ocurrido. Impera la necesidad de recalcar la importancia de la información que puede aportar la víctima indirecta para el esclarecimiento de los hechos.

10.2 Antes y durante la entrevista inicial

Es necesario que, si lo desean, las víctimas indirectas reciban atención psicológica previa a la entrevista inicial con la o el agente del Ministerio Público y que, durante la misma, personal psicológico las pueda acompañar. En el mismo sentido, si la víctima indirecta se encuentra en estado de crisis, será importante brindarle primeros auxilios psicológicos y contención emocional antes de proceder de manera formal a una entrevista o a rendir declaración. En caso de no contar con personal especializado, se podrá solicitar el apoyo a personal de psicología de otras instituciones.

Cuando el estado emocional de las víctimas indirectas lo permita, el o la Agente del Ministerio Público que corresponda les atenderá, re-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 60 29/10/19 4:56 a. m.

cibirá su denuncia y les informará de sus derechos, en especial, a contar con asesoría jurídica gratuita a lo largo del procedimiento y a recibir atención médica y psicológica. Asimismo, les explicará que las derivará con personal de asesoría victimológica, quien podrá darles acompañamiento o canalizarlas a otras instituciones para que reciban asistencia psicológica y/o de trabajo social, entre otros.

Cada víctima y cada caso son distintos. No todas las víctimas tendrán las mismas reacciones y actitudes de manera inicial; habrá quienes se encuentren en control de sus emociones y quieran proceder con la entrevista inicial sin atención psicológica previa, las que no estén listas para ello y requieran atención psicológica previa o de otra naturaleza, y quienes no deseen tener ningún tipo de participación y, aun así, deban ser entrevistadas como parte de la investigación.

Como se señaló antes, el o la agente del Ministerio Público deberá informar a las víctimas del proceso de investigación, **sin** anticipar las posibilidades de éxito o no de su caso particular. Es importante que se maneje la **expectativa de la víctima indirecta** y que se le indique que una investigación puede ser un proceso largo. Asimismo, les explicará que un/a Agente del Ministerio Público estará a cargo de la investigación del caso.

Se les deberá informar que será necesario entrevistarlas con el fin de obtener datos útiles para la investigación y se evaluará el riesgo en el que se encuentren, en su caso, para solicitar medidas de protección.

Si lo desean y si se encuentran en condiciones de recibir información de esta índole, se les explicará de forma accesible en qué consiste la

Recuerde:

La comunicación con las víctimas indirectas deberá estar guiada siempre por la verdad y dirigida a construir un ambiente de confianza que favorezca su participación en el proceso de investigación.

El manejo de expectativas es fundamental. Aun cuando el dolor o desesperación de la víctima sea muy grande, no se debe prometer algo que no se sabe con certeza que ocurrirá (por ejemplo, que el agresor será detenido y/o procesado).

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 61 29/10/19 4:56 a. m.

fijación del lugar y del cuerpo de la víctima, la recolección de indicios y la cadena de custodia, y cómo ello puede aportar elementos indispensables para los resultados de la investigación.

10.3 Por derivación del servicio médico forense

En los casos en que las víctimas indirectas acudan en primera instancia al servicio médico forense a reconocer a una víctima que se encuentra como no localizada o porque se enteraron de su muerte por terceras personas o por medios de comunicación, el personal del servicio médico forense realizará la entrevista a la familia para recabar los datos de la víctima y confrontar la información con sus registros. En caso de confirmarse la identidad a partir de las pruebas periciales, les remitirá al Ministerio Público. Para efectos de la identificación visual o reconocimiento del cuerpo se considerará lo previsto en el siguiente apartado.

En el caso de que el cuerpo hubiera sido inhumado o destinado a alguna escuela de Medicina, el personal pericial deberá explicar a las víctimas el procedimiento para recuperarlo y cuánto tiempo tomará.

La o el agente del Ministerio Público recibirá a las víctimas y autorizará la entrega del cuerpo, explicándoles que para ese fin girará un oficio con el que deberán acudir nuevamente al servicio médico forense para la recepción del cuerpo. La o el agente ministerial explicará el procedimiento, señalando la intervención de las distintas autoridades y el tiempo que tomará cada gestión.

La comunicación de las autoridades involucradas en este caso es fundamental para salvaguardar la integridad de las víctimas indirectas. Será necesario tomar en cuenta los recursos con los que cuentan las víctimas para recuperar el cuerpo y realizar las ceremonias fúnebres que procedan, de acuerdo con sus creencias. En el caso de que esos recursos sean escasos se deberá informar a las víctimas sobre las instancias con las que cuentan para solicitar apoyos (por ejemplo, la Comisión de Atención a Víctimas que corresponda).

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 62 29/10/19 4:56 a. m.

Identificación visual o reconocimiento del cuerpo de la víctima

11

En los casos de feminicidio en los que sea necesario el reconocimiento visual de la víctima, no deberá solicitarse a las víctimas indirectas que realicen la identificación del cuerpo de forma directa mediante inspección del cadáver, puesto que esto puede resultar en una experiencia traumática y generar situaciones de revictimización. El reconocimiento se hará mediante fotografías a color, ya sea del rostro o, si éste se encuentra desfigurado o en descomposición, a través de fotografías de rasgos individualizantes o señas particulares (por ejemplo, tatuajes o cicatrices) y/u objetos personales. Las fotografías que se muestren deberán proceder de la necropsia donde el cuerpo y la vestimenta ya se encuentren limpias. Para ello, el personal del servicio médico forense deberá poner a disposición las fotografías, de acuerdo con sus protocolos.

Posteriormente, el personal médico forense solicitará que se realicen las pruebas de genética. Si de las mismas resulta la compatibilidad, ello se informará a las víctimas indirectas para que procedan a realizar ante el Ministerio Público las gestiones tendientes a recuperar el cuerpo.

11.1 Consideraciones generales

Las servidoras y los servidores públicos deberán tener presente que frente a la muerte de la víctima lo más importante para su familia y personas allegadas será recuperar el cuerpo, lo que es también indispensable para el proceso de duelo, su recuperación emocional,[71] así como la celebración de ceremonias fúnebres[72] y, en su caso, religiosas.

En todo momento los restos de las víctimas deberán tratarse con respeto y se mantendrá informada a la familia de todas las labores forenses que se realizarán y de sus resultados.[73] En el caso de exhumaciones, deberá respetarse el derecho de las familias a estar presentes, si así lo desean, y a que no se les oculten los restos.[74]

Las siguientes son consideraciones que el personal de procuración de justicia deberá tener presentes en la fase de reconocimiento del cuerpo de la víctima:

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 65 29/10/19 4:56 a. m.

- Estar preparados/as en todo momento para recibir a la familia y personas allegadas, entender la angustia que atraviesan y brindar un trato empático.[75]

- Consultar con la víctima indirecta si le gustaría el acompañamiento de personal de psicología en el proceso y, en cualquier caso, prever su presencia durante la diligencia por si llegara a necesitarse.

- Permitir el acompañamiento de amigos/as y familiares que les presten apoyo[76] a lo largo del proceso.

- Establecer un vínculo de confianza, escuchando con atención sus necesidades y consultas;[77] esto facilitará hablar de temas difíciles y minimizar el impacto de noticias fuertes.

- Proporcionar información de forma clara, precisa y veraz.[78]

- El acceso y el lugar en donde se lleven a cabo las entrevistas y el reconocimiento visual deberá respetar la privacidad y el estado emocional de la víctima indirecta, minimizando distracciones[79] y la presencia de terceras personas.

- Por último, **NNA no deberán participar** en el reconocimiento visual del cuerpo de la víctima o estar en contacto directo con éste.[80]

11.2 Comunicación previa al reconocimiento visual del cuerpo de la víctima

El personal ministerial deberá explicar a las víctimas indirectas que asistirán a las instalaciones del servicio médico forense para llevar a cabo el reconocimiento visual del cuerpo de la víctima. El proceso debe ser supervisado y presenciado por personal médico forense o pericial que estará acompañado, si la víctima lo desea, de personal de psicología.

Naturalmente, una de las expectativas de las familias será ver y estar en contacto con el cuerpo de la víctima. Por ello se deberá explicar que el reconocimiento se realizará a través de fotografías del rostro, salvo que por el estado en el que se encuentre, el personal médico forense estime pertinente que se lleve a cabo por medio de fotografías de señas o rasgos individualizantes y/u objetos personales, según lo explicado anteriormente. Incluso previo a mostrar las fotografías, se deberá preparar a las víctimas indirectas para lo que van a observar, explicándoles el estado en el que verán el rostro o la parte del cuerpo que corresponda y siempre asegurarse de que desean proseguir.[81] Sobre todo, se deberá explicar que el rostro de la víctima podrá verse diferente a como lo recuerdan.

Es importante que durante el proceso de reconocimiento visual se evite describir los hallazgos de la necropsia; es decir, que se evite comentar las agresiones infligidas a la víctima directa, los detalles de éstas o el dolor o con-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 66 29/10/19 4:56 a. m.

secuencias que la víctima pudo experimentar derivados de la agresión.

Asimismo, será importante aclararles con anticipación que, previo a la entrega del cuerpo, aún si la identificación resulta positiva, será necesario realizar pruebas genéticas para corroborar con rigor científico la identidad de la víctima y su parentesco. En esta aclaración es fundamental hacer saber a las víctimas indirectas que esta corroboración no significa que se dude de su palabra o del procedimiento para el reconocimiento, sino que es parte del protocolo ya que se requiere contar con una prueba científica que les brinde total certeza de que el cuerpo corresponde al de su familiar.

Para el reconocimiento, el personal ministerial puede hacerse acompañar de personal de psicología en caso de que las víctimas indirectas así lo deseen, o bien permitir que estén acompañadas de personas allegadas que les brinden apoyo emocional. Asimismo, deberá señalarse a las víctimas que el proceso podrá interrumpirse y retomarse en cualquier momento si así lo desean. Es recomendable que el personal ministerial se asegure de, al menos, la disponibilidad en el lugar, durante toda la fase del reconocimiento, de personal de psicología por si se llegase a necesitar su acompañamiento, aunque la víctima lo hubiese rechazado inicialmente. En caso de no contar con personal capacitado para tales efectos, se podrá solicitar el apoyo de personal de psicología de otras instituciones.

La afectación emocional de las víctimas indirectas y el estado de ansiedad en el que probablemente se encontrarán, así como posibles heridas en el rostro o cuerpo de la víctima, podrían dar lugar a una identificación errónea. Por ello, previo al reconocimiento, se podrá entablar un diálogo con ellas sobre cuáles son los rasgos individualizantes en los que se pueden basar para determinar que se trata de la víctima directa, de modo que se pueda evaluar la fiabilidad del reconocimiento.[82]

11.3 Comunicación posterior al reconocimiento visual del cuerpo de la víctima

El personal de procuración de justicia deberá estar preparado para que, tras observar las fotografías, el reconocimiento realizado por la víctima indirecta sea erróneo y pueda producir una falsa identificación, positiva o negativa.[83] Si esto ocurre, se deberá respetar la afirmación de las víctimas indirectas y explicarles, de manera clara e inteligible, que se procederá a la realización de pruebas genéticas que permitirán corroborar con rigor científico el reconocimiento.

En caso de reconocer a la víctima, la familia podrá querer recuperar inmediatamente el cuerpo, de modo que también deberá aclararse con anticipación que, para la realización de las pruebas genéticas, deberán acudir al laboratorio para la toma de muestras y que las pruebas serán gratuitas. Además del personal médico forense, el personal ministerial deberá contar con conocimientos técnicos suficientes para explicar a la familia de forma accesible en qué consisten las pruebas genéticas, cómo se llevará a cabo la toma de muestras y la exactitud de sus resultados.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 67 29/10/19 4:56 a. m.

El personal ministerial deberá anticipar que en caso de que la víctima sea reconocida por la familia, ésta querrá conocer los detalles de las circunstancias de su muerte (cuándo, cómo y dónde fue), cómo y quién encontró el cuerpo, cuándo lo recibieron, bajo qué circunstancias, si encontraron lesiones, cuándo podrán verlo y recuperarlo, cómo son los trámites para ese efecto, ante qué instancia, si han identificado a alguna persona probable responsable, entre otros.

En ese sentido, deberá preparar con antelación toda la información, confirmada por su investigación y/o por el personal forense, que pueda ser útil. La misma deberá ser proporcionada, de manera clara, sensible y precavida, teniendo especial cuidado en no divulgar información delicada de la investigación en curso, ya sea sobre sospechosos o sobre posibles hipótesis del caso, así como en no generar falsas expectativas en las víctimas indirectas en cuanto a tiempos o éxito de la investigación. En cualquier caso, será importante manifestarles que es obligación de la Fiscalía o Procuraduría investigar con exhaustividad el caso y bajo la debida diligencia, reiterando el compromiso del personal de tomar todas las medidas necesarias y mantenerlas informadas sobre el avance de las investigaciones. De igual modo, deberá notificarse oportunamente a la familia de los hallazgos de la investigación que sigan al reconocimiento del cuerpo.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 68 29/10/19 4:56 a. m.

Notificación a víctimas indirectas sobre la identificación forense

12

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 70 29/10/19 4:56 a. m.

La identificación forense consiste en una conclusión definitiva que permite la identificación e individualización de la víctima, cuando el análisis de todas las pruebas disponibles produce como resultado la concordancia entre los datos ante mortem y post mortem sin discrepancias que no puedan explicarse.[84]

Al momento de notificar la identificación de restos humanos a las familias es de suma importancia que el personal ministerial considere lo siguiente:

- En todos los casos la notificación deberá hacerse de manera personal, nunca de manera telefónica o por algún otro medio.

- La noticia deberá darse con sensibilidad y respeto al dolor de las víctimas indirectas.

- La notificación deberá hacerse en un espacio que asegure la privacidad de las víctimas y de la comunicación.[85]

- Deberá contarse con los resultados de las pruebas científicas que avalan el resultado de la identificación. Además del personal médico forense, el personal ministerial deberá contar con conocimientos técnicos suficientes para explicar los resultados de forma que se logre transmitir a la familia su exactitud y certeza. Cabe señalar que esto también será indispensable en el caso de notificar resultados negativos. Es decir, no debe haber lugar a incertidumbre para la familia ya sea que los resultados confirmen o descarten que se trata de una víctima directa en específico. Esto será particularmente importante en los casos en que no haya habido un reconocimiento visual por las condiciones en las que se encontraba el cadáver o los restos.

- Independientemente de lo anterior, procurar que el personal ministerial pueda contactar, en todo momento, al personal pericial que llegó a la conclusión de la identificación forense, para aclarar cualquier duda que pueda tener la familia. Cuando la familia lo requiera, se procurará que el personal pericial que llegó a la conclusión de la identificación forense pueda estar presente para aclarar la información a la familia.

- Se deberá explicar a la familia el procedimiento para recuperar el cuerpo o restos y el tiempo que tomará.

- Las y los agentes ministeriales podrán hacerse acompañar de personal de psicología para la atención de la familia y/o permitir que éstas se acompañen de personas allegadas. Idealmente, el personal de apoyo psicológico deberá ser el que haya acompañado el proceso de manera sostenida.[86]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 71 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Dar el lugar prioritario a la familia. Las actuaciones realizadas deben considerar de manera central a la familia y sus necesidades. Las y los familiares y no las autoridades ni las asociaciones u organizaciones que les acompañan son los protagonistas, por lo que hay que facilitar que decidan, en un marco de seguridad, cómo desean recibir los restos, quiénes pueden participar, etc.

Facilitar apoyo psicosocial. Es perfectamente normal que durante la entrega de los restos a las víctimas indirectas haya un desborde emocional, y esta situación no es signo de algún problema psicológico o trastorno. Sin embargo, puede ser de mucha ayuda contar con personal de psicología, ya sea de alguna institución estatal o de alguna organización de acompañamiento, para atender las necesidades emocionales de la familia. Preferiblemente, en la medida de lo posible, estas personas deberán ya conocer a las familias. En cualquier caso, hay que tener presente que el apoyo psicosocial debería estar presente a lo largo de todo el proceso y no limitarse solo al momento de notificación y/o entrega de restos, ya que será de mayor utilidad si se brinda de manera sostenida.[87]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 72 29/10/19 4:56 a. m.

Entrevista con víctimas indirectas en el marco de la investigación

13

Para las familias de las víctimas de un delito, una de las angustias más grandes, después de lo ocurrido, es el proceso penal; la incertidumbre de lo que está ocurriendo, de lo que ocurrirá y lo que debería ocurrir, el desconocimiento de sus derechos y de los procesos, el significado de los términos legales, la desconfianza en las autoridades, el transcurso del tiempo sin resultados concretos y la desinformación que sufren a lo largo del proceso.

Resulta imprescindible mantener abierta la comunicación con las y los familiares. Esto significa que se deberá informar sobre el trabajo que se está haciendo, lo que facilitará la comprensión de los procedimientos y generará confianza en las autoridades contra la idea de que "no hacen nada" y, sobre todo, reducirá la incertidumbre de la familia. No es necesario que se informe de cada diligencia o dato que se obtenga, sino de aquello que pueda constituir información sustancial para las víctimas indirectas.

Es importante considerar que además de su interés particular por el esclarecimiento de la verdad sobre los hechos y la sanción de las personas responsables, normalmente **las víctimas indirectas cuentan con información valiosa** acerca de la víctima directa, sus relaciones sociales, el historial de violencia que pudo haber padecido, e incluso evidencias o elementos materiales probatorios importantes sobre los hechos. Así, es muy importante que se realicen acercamientos entre el equipo de investigación y las víctimas indirectas con el fin de revisar, validar y ajustar las líneas de investigación.[88]

Durante dicho proceso debe tenerse en cuenta la situación difícil que atraviesan las víctimas y, en ese sentido, realizar acercamientos de forma oportuna, con claridad en el objetivo que se persigue y la información que se requiere obtener en cada ocasión, bajo criterios de absoluta necesidad. Es decir, es muy importante que los acercamientos no sean ociosos o se inicien sin una estrategia investigativa, llamando incesantemente a las víctimas indirectas a aportar información o a repetir sus relatos porque se carece de otras fuentes para recabar evidencias.

El deber de investigar debe ser asumido por el Estado como un deber jurídico propio. Si bien el derecho de las víctimas indirectas a participar en la investigación incluye el de aportar pruebas e información, **bajo ninguna circunstancia se deberá delegar la búsqueda y aportación de pruebas en ellas**.[89] Bajo la responsabilidad de exhaustividad en la investigación, en el marco del deber de debida diligencia, el personal ministerial deberá realizar todas las acciones necesarias para recabar las pruebas correspondientes, con independencia de la disposición de las víctimas de aportar información.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 75 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Es común que las víctimas se frustren y reiteren que lo que la persona entrevistadora está preguntando no tiene relación alguna con el evento. Aquí se deberá ser paciente y explicar la importancia de tener toda la información que permita el esclarecimiento de los hechos. No se deberá, en ninguna circunstancia, simplemente indicar a la víctima que debe responder a las preguntas. Para una persona que desconoce la complejidad de una investigación penal, puede parecer ocioso de parte de las autoridades que enfoquen sus preguntas y análisis en cosas que no parecen tener relación alguna con el presunto delito; puede incluso reforzar su desconfianza en las autoridades y la sensación de que la investigación no se está realizando con la debida diligencia.

En ese sentido, también es importante informar a las víctimas que, mientras el personal le está entrevistando, se están llevando a cabo diligencias y actos de investigación de manera simultánea, refutando así la creencia que podría tener la víctima de que el Ministerio Público está "perdiendo el tiempo" en entrevistas a víctimas y testigos cuando debería estar buscando a la persona responsable.

En concreto, en la comunicación con las víctimas indirectas en el marco de la investigación, las y los agentes ministeriales deberán considerar las pautas que se abordan en los siguientes apartados.

13.1 Información sobre la entrevista y su objetivo

En la entrevista con las víctimas indirectas, la o el agente ministerial deberá explicar el formato y su objetivo, las características de la información que se requiere y su utilidad, señalando que ésta será tratada con carácter confidencial y para el conocimiento exclusivo del equipo de investigación.[90] Es decir, antes de proceder con la entrevista, es importante que la víctima indirecta comprenda: ¿Para qué es? ¿En qué ayudará a la investigación? ¿Por qué es importante realizarla? ¿Qué puede esperar de la misma?

El personal ministerial deberá hacer un estimado del tiempo que tomará la entrevista y hacérselo saber a la víctima. Asimismo, le informará que, en caso de que necesite hacer una pausa o interrumpir la entrevista si no se siente en condiciones emocionales adecuadas para continuar, deberá hacérselo saber. Durante la entrevista o cualquier contacto con las víctimas indirectas, deberá primar una actitud de respeto, así como de empatía y profesionalismo.

Es recomendable que el personal ministerial cuente con una guía de preguntas para recabar los datos *ante mortem*, así como una lista de preguntas preparadas en conjunto por el equipo de investigación que se correspondan con

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 76 29/10/19 4:56 a. m.

las líneas de su investigación.[91] Para reunir los datos *ante mortem*, las servidoras y los servidores públicos deberán estar capacitados para responder preguntas técnicas con autoridad y tener al menos conocimientos básicos de los términos médicos y odontológicos[92] necesarios para el llenado de formularios y su vaciado en las bases de datos correspondientes.

Además, antes de comenzar la entrevista, el personal deberá explicar a las víctimas indirectas la importancia de que proporcionen todos los datos e información que tengan, incluso los que crean que no son relevantes. Se deberá aclarar que se harán preguntas que parecen no estar relacionadas con el evento pero que pueden aportar elementos cruciales para la investigación, por lo que no deben descartar ninguna información por insignificante que pudiera parecerles.

13.2 Contexto favorable

Es importante atender a las víctimas indirectas en un lugar que las haga sentir cómodas, que su privacidad está a salvo, que pueden expresar sus emociones con libertad y hablar en un ambiente seguro. Debe hacerse de su conocimiento que ellas están en control de la entrevista, por lo que pueden interrumpirla en cualquier momento y proseguir cuando lo deseen.

Es útil prever la disponibilidad de pañuelos desechables y agua al alcance de las víctimas en el lugar en el que se planea sostener la entrevista. Estos pequeños detalles pueden hacer la diferencia en momentos de tensión y transmiten un mensaje de empatía de las autoridades hacia la situación en la que se encuentran las víctimas.

Recuerde:

Cada caso es distinto y, como tal, deberá tratarse de forma diferenciada. En los casos de muertes violentas de mujeres se deberá tener especial cuidado en el lugar de la entrevista, evitando en la medida de lo posible espacios abiertos y compartidos. Se deberá asegurar no solamente su comodidad y privacidad, sino también la percepción de las víctimas indirectas de seguridad y protección.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 77 29/10/19 4:56 a. m.

Cuidado:

Evitar el uso de expresiones como “entiendo por lo que está pasando” o “vamos a encontrar a la persona que hizo esto”, ya que se corre el riesgo de transmitir el mensaje de que se trivializa o minimiza la experiencia dolorosa de la persona, además de que se prometen cosas que no se pueden garantizar o escapan del control del personal.

13.3 Cómo recoger la información

Durante el desarrollo de la entrevista será necesario para las servidoras y los servidores públicos tomar notas, lo que se explicará con antelación a la víctima recordándole que la información se tratará con carácter confidencial. Se debe procurar siempre **grabar la entrevista** y, para ello, deberá notificarse a la persona que la entrevista será grabada en audio o video, explicándole que esto ayuda a la investigación y podría evitar entrevistas adicionales.

Así, deberá evitarse, tanto como sea posible, que se lleven a cabo numerosas entrevistas o comunicaciones en las que las víctimas indirectas tengan que repetir, aclarar o complementar los mismos datos.

13.4 Encuadre

Antes de iniciar con cualquier entrevista, la o el agente ministerial deberá transmitir a la víctima indirecta que conoce el contexto de violencia en que tuvieron lugar los hechos, la dificultad de la situación en la que se encuentra, que reconoce su calidad de víctima y sus derechos, así como los de la víctima directa y la de sus familiares y personas allegadas. Para ello, puede ser útil señalar lo siguiente: “sabemos que no es una situación sencilla, de antemano usted tiene que saber que su familiar no es para nada culpable de lo que sucedió y que hare-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 78 29/10/19 4:56 a. m.

mos todo lo posible para dar con la persona responsable".

Ésta puede ser también una oportunidad para conocer lo que la familia espera que suceda con el caso, así como para brindarle información básica y pertinente sobre el manejo de la investigación del feminicidio, según lo explicado arriba.

13.5 Técnicas y habilidades útiles en la entrevista

En este apartado se presentan algunas técnicas y habilidades que el personal deberá incorporar en las entrevistas con víctimas indirectas de feminicidio. No obstante, se debe recordar que cada víctima y caso es distinto, por lo que podrá ser necesario adaptar las técnicas, uso de palabras y el formato de la entrevista a las necesidades y situación particular de la víctima.

Recuerde:

Como se mencionó antes, en su calidad de líder de la investigación, la o el agente del Ministerio Público debe reconocer como suyas las obligaciones de comunicación e información a las víctimas indirectas establecidas en el ordenamiento nacional. Estas obligaciones no pueden delegarse, ignorarse o condicionarse. No obstante, se recomienda que se pueda apoyar en el personal de atención a víctimas y asesoría victimológica cuando sea necesario.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 79 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Es común que, en una situación de estrés emocional, el hecho de poner nombre y cara a la autoridad ministerial genere confianza en las víctimas indirectas. Por ello, es importante que el personal siempre se presente con su nombre y cargo. En la medida de lo posible deberá ser la misma persona la que esté en contacto con la familia en el transcurso de la investigación.

13.5.1 Personalizar la entrevista

Personalizar es **referirse a cada persona por su nombre**. Esto es importante para establecer una relación personal con ella y superar la distancia desde la posición de autoridad que puede limitar la comunicación y la confianza. La o el agente ministerial deberá transmitirle a la víctima indirecta que no se trata de un delito más o una víctima más, sino que se reconoce la importancia del caso y la afectación e impacto que el feminicidio tiene en la vida de la familia de la víctima.

13.5.2 Promover la escucha activa

La escucha activa se muestra especialmente a través del comportamiento no verbal de la persona que entrevista. Se requiere tener una actitud de tranquilidad y centrarse en el momento, sin interrupciones para atender el teléfono, a otras personas u otros asuntos. Para ello, las y los agentes ministeriales deberán:

- Proponerse activamente dejar de lado preocupaciones o pensamientos que puedan interferir con el buen desarrollo de la entrevista. El silencio interior es básico para escuchar y transmitir escucha.

- No hacer juicios sobre lo que la persona cuenta. Las valoraciones necesarias se harán *a posteriori* sobre la información completa, por lo que deberán evitar que ello limite la actitud de escucha o les genere distracciones.

Recuerde que mientras más atención y escucha ponga en este momento, mayores serán sus posibilidades de encontrar elementos útiles para el análisis del caso y la identificación de líneas claras de investigación.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 80 29/10/19 4:56 a. m.

13.5.3 Disociación instrumental

La persona que conduce la entrevista debe funcionar de una manera "disociada", es decir, que debe interactuar desde distintas posiciones en la comunicación. Para optimizar su comunicación con las víctimas, las y los agentes ministeriales deberán estar conscientes de los aspectos siguientes:

- Escuchar a la persona y, al mismo tiempo, comprender lo que está diciendo al ponerse en su lugar.

- Estar atenta/o a sus propias intervenciones y a advertir carencias de información de la víctima indirecta sobre las que será necesario hacer explicaciones o aclaraciones.

- Estar atenta/o a cómo se va desarrollando la comunicación, como un/a observador/a externo/a, en particular, del tiempo que ha transcurrido, la evolución de la entrevista, los aspectos problemáticos y cómo resolverlos, entre otros.

13.5.4 Atención a lo implícito

En la comunicación predomina lo implícito, es decir, la expresión no verbal o aquellas cosas que no se dicen, pero cuya forma de expresarlas es tan reveladora como lo que se dice.

Las y los agentes ministeriales deberán prestar atención a omisiones en los relatos o expresiones no verbales que sean importantes y deban ser evaluadas repreguntando, solicitando aclaraciones o haciéndolas constar en las anotaciones de la entrevista como aspectos clave a recordar y tomar en cuenta.

Recuerde:

Es común que si la víctima indirecta es, a su vez, víctima de violencia, evite aportar elementos que puedan incriminar al victimario. Aquí se deberá proceder con cuidado para detectar las expresiones no verbales y las omisiones que expresa la víctima indirecta. Una hipótesis de este tipo podrá confirmarse con una entrevista de la víctima indirecta por personal de psicología forense.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 81 29/10/19 4:56 a. m.

13.5.5 Uso equilibrado de las preguntas

Las preguntas sirven para obtener y estructurar información, orientar la entrevista hacia el tipo de información que es relevante para la investigación y facilitar a la víctima indirecta el relato de su historia; por ejemplo, obtener datos *ante mortem* de la víctima directa, conocer los detalles de los hechos, identificar a probables responsables, conocer las expectativas y la percepción de las víctimas sobre las consecuencias del delito, entre otras.

Las preguntas cerradas, que requieren respuestas como "sí", "no" o precisiones sobre números o fechas, pueden ser útiles para confirmar datos específicos, sin embargo, una entrevista muy cargada de este tipo de preguntas puede percibirse como un interrogatorio y, cuando se hacen de forma repetitiva durante el desarrollo del relato, cortan la secuencia y la asociación de ideas y recuerdos que son fundamentales para su coherencia e integridad. Al respecto, es importante no insistir con preguntas que la víctima tal vez no está en condiciones de responder, como detallar datos circunstanciales del evento, sus reacciones ante los hechos, entre otras.

Por su parte, las preguntas abiertas sirven para explorar las percepciones y emociones de la persona, y permitirle expresarse a su manera, por ejemplo: "¿qué tipo de relación tenía la víctima con su pareja?". Al utilizar preguntas abiertas es fundamental tener claridad de antemano qué información se busca con la pregunta y, al mismo tiempo, estar abierto/a la posibilidad de encontrar información valiosa que no se tenía prevista.

Otro tipo de preguntas, como las preguntas circulares o tipo menú, sitúan a la persona frente a un conjunto de opciones igualmente validas de forma que contribuyen a su exploración. Éstas podrán utilizarse cuando se dificulte obtener respuestas de la víctima indirecta o cuando ésta no recuerde hechos o situaciones clave. Al proporcionar varias opciones, se puede estimular la memoria de la persona. Por ejemplo, cuando la víctima indirecta no recuerda cuándo fue la última vez que vio a la víctima directa con vida, se le podrá preguntar: "¿recuerda si la vio esa noche? ¿la fue a buscar o regresó por su cuenta?", etc.

Las y los agentes ministeriales deberán valorar en cada entrevista y en cada momento cuál tipo de preguntas utilizar para favorecer la integridad del relato y la obtención de información fiable, prestando especial cuidado en no convertir la entrevista en un interrogatorio que parezca culpabilizar a la víctima de feminicidio de lo que le sucedió o a sus familiares por no haberlo prevenido.

13.5.6 Manejo de la tensión

Las situaciones de tensión o de efervescencia emocional pueden ser frecuentes cuando se trabaja con víctimas de hechos violentos. En este sentido, será indispensable que las y los agentes ministeriales den oportunidad a las víctimas indirectas para expresar sus sentimientos, así como las diferentes emociones que vayan experimentando durante el desahogo de la entrevista. Es importante que el personal esté atento a las emociones de la persona entrevistada, respete sus silencios, evite interrumpir su relato y le permita la expresión de sentimientos como dolor, ansiedad, enojo y miedo.

No es recomendable, en ninguna circunstancia, pedirle a la víctima que "no llore", "guarde la compostura" o "mantenga la calma".

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 82 29/10/19 4:56 a. m.

13.5.7 Reforzar el sentido de la entrevista

La entrevista es un instrumento para recabar información sobre los hechos que, junto con otros datos, permitirán acercarse a conocer cómo realmente sucedieron. Puede ser también la primera oportunidad que tiene la víctima de hablar de su experiencia y/o aportar hechos que hubieran permanecido desconocidos u ocultos hasta ese momento. Además, hablar de su experiencia puede ayudar a la víctima indirecta a:

- Descargar su tensión.
- Superar la sensación de impotencia.
- Tomar acción para enfrentar lo que pasó.
- Recuperar el valor de su experiencia.
- Dar constancia y obtener reconocimiento de la arbitrariedad y el horror de la violencia sufrida.
- Señalar a probables responsables, contribuir a la prevención de otros actos de violencia y a que se haga justicia.
- Comenzar su proceso personal de duelo.

Las personas más afectadas pueden tener muchas dificultades para compartir su experiencia; por ello, las y los agentes ministeriales deberán asegurar un marco seguro y construir una relación de confianza que les permita acercarse a los hechos y facilitar a las víctimas superar esas dificultades.[94]

Recuerde:

Es común que la víctima indirecta exprese sentimientos de dolor, angustia, frustración e incredulidad durante la entrevista. Es importante entender que el llanto de la persona no significa necesariamente que se encuentre en crisis,[93] sino que se trata de una reacción “natural” o esperada a eventos de esta índole y, como tal, es importante que se le permita desahogarse sin necesidad de hacerle sentir como que ha perdido el control o de solicitar el apoyo de personal de psicología. No obstante, cuando se detecte que la víctima se siente “desbordada” o “sobrepasada” por la situación y no pueda continuar con su relato o con sus actividades cotidianas, será el momento de solicitar la presencia de personal de asesoría victimológica.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 83 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

En su calidad de líder de la investigación, la o el agente del Ministerio Público debe reconocer como suyas las obligaciones de comunicación e información a las víctimas indirectas. En este sentido, aunque puede acompañarse de personal de asesoría victimológica cuando tenga que proporcionar noticias difíciles a las víctimas indirectas, es su responsabilidad comunicarlas y responder a las dudas e inquietudes que pudieran surgir.

13.6 El cuidado de dar malas noticias

En la notificación de noticias difíciles a las víctimas indirectas, las y los agentes ministeriales deberán considerar:

- Dar la noticia personalmente, no por teléfono o cualquier otro medio.
- Hacerlo en un espacio privado, en la medida de lo posible.
- Establecer la comunicación con la familia directa o la persona que haya asumido la función de mediadora o que se perciba como la más controlada emocionalmente.
- Mantener contacto visual sereno, directo y con actitud próxima para trasmitir empatía y seguridad.
- El mensaje debe ser veraz, claro y preciso, y deberá transmitirse con tacto y respeto.
- Responder de forma sencilla y honesta a las preguntas, sin hacer promesas de acciones o resultados que no están bajo su control.
- Mostrar interés, paciencia, comprensión y seguridad. No deberá apresurarse la notificación o el proceso de la víctima para recibirla y asimilarla.
- Asegurar que la víctima no se quede sola si se encuentra en una situación de crisis emocional. En ningún caso se deberá intentar reprimir su reacción.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 84 29/10/19 4:56 a. m.

- Mostrar interés por las necesidades de la víctima en ese momento y, por ejemplo, gestionar su canalización, si procede a otras instituciones competentes para brindar atención. Es importante informarle a la víctima de los servicios e instituciones donde pueden recibir atención psicológica o de trabajo social.[95]

- Informar a la víctima de los pasos siguientes y las instituciones en donde se llevarán a cabo, así como su ubicación.

- Permitir que las víctimas indirectas se acompañen de personas allegadas o de su confianza.

- Dependiendo del tipo de noticia, el personal ministerial deberá hacerse acompañar de personal de psicología. Idealmente, el personal de apoyo psicológico deberá ser el que haya acompañado el proceso de manera sostenida.

13.7 Recapitulación de la entrevista

Es posible que en la primera entrevista las víctimas indirectas no puedan proporcionar mucha información y/o se centren en un evento específico, pudiendo olvidar datos valiosos. Por ello, se recomienda que al momento de finalizar la entrevista pueda realizarse una recapitulación y entregarse una copia del acta de entrevista a las víctimas indirectas. Dependiendo de la situación, se podrá acordar con la víctima indirecta una fecha posterior para una próxima entrevista en la que se desarrollen de manera más extendida algunos hechos específicos que puedan aportar más elementos para la investigación.

13.8 Errores frecuentes durante la entrevista

A continuación, se mencionan algunos ejemplos de los que suelen ser errores comunes durante las entrevistas y que servirán para identificar qué tipo de **comentarios, conductas y/o reacciones deberán evitarse en el trato con las víctimas**.

13.8.1 Convertir la entrevista en un interrogatorio

La sucesión de preguntas dirigidas puede cortar la memoria asociativa[96] y generar intimidación o que la víctima se bloquee o se cierre ante la persona que entrevista.

Asimismo, insistir con preguntas que la víctima tal vez no esté en condiciones de responder, como detallar datos circunstanciales del evento, sus reacciones específicas, entre otros, puede provocar confusión, contradicciones, intimidación, impotencia y un sentimiento de acusación por parte de la autoridad.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 85 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Una persona puede evitar contar ciertas cosas para no exponerse a juicios de valor o simplemente por vergüenza. Así, pueden perderse datos importantes para una investigación penal. Por ello, es importante construir un ambiente de confianza donde se indique a la víctima que nada de lo que contará será juzgado, que es estrictamente confidencial y que es importante puesto que podría aportar elementos clave para el esclarecimiento de los hechos.

Por ello, no deberán emplearse cuestionamientos sobre el relato de la víctima indirecta, sus decisiones o reacciones, y deberán evitarse siempre preguntas como "¿por qué no hizo eso?", "¿cómo que no sabe dónde o con quién estaba su hija?", "¿no le preguntó con quién salía?".

13.8.2 Emitir juicios de valor o críticas

Siempre se deberá tener respeto por lo que cuenta la víctima, independientemente de que exista una confrontación con los valores de la persona que entrevista o de que se tengan dudas sobre la fiabilidad o veracidad del relato. La versión de la víctima sobre su historia puede ayudar a entender mejor los hechos. Cualquier juicio o valoración deberá hacerse de forma posterior a la entrevista y no frente a la persona entrevistada.

13.8.3 Alentar o dar consejos sin explorar el contexto

En ningún caso se buscará dar consejos o motivar a las víctimas con expresiones sin sustento como "no se preocupe, esto se va a resolver" o "pronto encontraremos al responsable". Es una estrategia **ineficaz e irresponsable** respecto de sus expectativas, además de que derivará en la **pérdida de credibilidad** de la autoridad ministerial.

13.8.4 Tomar decisiones sin consultar a las víctimas

Es derecho de las víctimas indirectas coadyuvar en todo momento con las y los agentes del Ministerio Público, por lo que se deberá entender que comparten objetivos y tomar en cuenta su opinión previamente a realizar cualquier actuación que pueda afectar de forma directa sus intereses o ponerlos en peligro. La o el agente ministerial deberá fungir como guía al explicar la situación y las opciones a las

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 86 29/10/19 4:56 a. m.

víctimas, tomar en cuenta su opinión y, en última instancia, decidir.

13.8.5 Pasar por alto hechos significativos

En las entrevistas será común que una cosa llame tanto la atención que otros hechos o experiencias no se aborden con el mismo detalle. Con el ánimo de evitar numerosas entrevistas que revictimicen a las y los familiares, el personal ministerial deberá reconducir cuidadosamente a aquellos datos antes de concluir la entrevista. Un repaso final a las anotaciones tomadas durante la misma, previo a su conclusión, ayudará a disminuir ese riesgo.

13.8.6 Abrumar con mucha información

La información que las y los agentes ministeriales comunican a las víctimas tiene componentes técnicos y jurídicos complejos. Por ello, dada la cantidad de aspectos técnicos que las víctimas deberán entender y valorar para tomar decisiones, es importante priorizar la información y no sobresaturarlas.

Asimismo, se deberán explicar los procedimientos de manera simple, con vocabulario accesible y asegurarse de que la persona comprenda. Podrá ser necesario explicar varias veces; en ese caso será importante conducirse con paciencia. Lo más importante es que el personal **se cerciore de que la persona haya comprendido y cuenta con la información necesaria y relevante para tomar decisiones**.

Se podrá complementar con información adicional por escrito para que las víctimas puedan leerla y repasarla en el momento que estimen pertinente. En todo momento las y los agentes del Ministerio Público deberán tomar en cuenta la capacidad de retención y atención de las personas con las que se comunican.

13.9 Situaciones difíciles en la entrevista y problemas de comunicación

En el transcurso de la entrevista pueden presentarse situaciones difíciles que, si no se enfrentan de manera correcta, pueden tener un impacto negativo en la obtención de información para el esclarecimiento de los hechos. A continuación, se presentan algunas sugerencias para enfrentar dichas situaciones.

13.9.1 Entrevista dispersa

En ocasiones la entrevista se hace dispersa debido a la mención de múltiples temas o aspectos, sin que se aborde a detalle alguno de ellos. En estos casos, se corre el riesgo de que el objetivo de la entrevista se diluya. En ese sentido, las y los agentes ministeriales deberán tener la capacidad de conducirla y reconducirla. Para ello, podrán utilizar técnicas como:

- **Clarificación:** hacer preguntas específicas sobre temas poco claros; solicitar a la víc-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 87 29/10/19 4:56 a. m.

tima ampliar, aclarar o ser más concreta sobre un tema específico.

- **Síntesis:** hacer una pausa para señalar los temas comentados, ordenándolos o diferenciándolos para luego continuar.

- **Reformulación:** retomar lo expresado hasta cierto punto para aclarar o reforzar su significado cuando éste es confuso.

13.9.2 Bloqueo en la comunicación

Los bloqueos en la comunicación pueden darse por desconfianza, por reacciones emocionales de la persona al abordar aspectos dolorosos o respecto a los cuales hay una posición evasiva como en el caso de experiencias estigmatizantes.[97]

Cuando una víctima entre en crisis durante su relato, idealmente se contará con apoyo de personal de psicología. En caso contrario, será importante mantener la calma y permitirle que se exprese; en algunos casos, se puede valorar si es pertinente realizar un movimiento de acercamiento físico, siempre respetuoso, que transmita apoyo o plantearle interrumpir la entrevista y continuar en otro momento. También se puede valorar si verbalizar la dificultad de su situación y normalizar su reacción puede ayudarla (“entiendo que es una situación difícil” o “es normal que sea difícil hablar de esto. Tómese el tiempo que necesite”).

Cuando el bloqueo se debe a la existencia de experiencias estigmatizantes previas, la persona que entrevista puede hacer explícita la dificultad que representa tanto la experiencia en sí misma, como hablar de ella, por ejemplo, con una expresión como “entiendo que es difícil hablar de estas cosas” o una pregunta como “¿hay algo que le preocupa y de lo que no quiere hablar?”. En todo caso, se deberá tener cuidado en no generar presión y respetar la decisión de la víctima de no hablar de determinados temas.

Asimismo, en algunos casos es posible que la víctima indirecta no quiera proporcionar información por miedo a que ésta pueda resultar incriminatoria de alguna manera hacia la víctima directa o hacia su familia. En estos casos, es importante explicarle que ciertos datos pueden resultar valiosos para el esclarecimiento de los hechos como, por ejemplo, la participación en la comisión de algún ilícito o en grupos delictivos, la relación con alguna persona que sea miembro de un grupo delictivo, etc.

13.9.2 Actitud manipuladora o poco colaboradora

Pueden presentarse casos de personas que tienen una actitud poco colaboradora en la entrevista por circunstancias personales diversas o incluso casos en los que, por cualquier motivo, las personas entrevistadas pretendan manipular la entrevista.

En estos casos es importante que la o el agente del Ministerio Público no pierda la dirección de la entrevista y pueda identificar la intención de manipular la información, sin que en ese momento se juzgue a la persona entrevistada o se le manifieste incredulidad ante lo que comenta.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 88 29/10/19 4:56 a. m.

Para evitar o hacer frente a estas situaciones es importante:

- En general, no dar más información de la necesaria sobre el caso.

- En este tipo de situaciones la persona entrevistada intentará desviar la conversación hacia otros temas o restarle importancia al punto que desea abordarse o enfatizarse, por lo que es importante mantenerse enfocada/o en lo que se pretende obtener con la entrevista mediante, por ejemplo, técnicas de afirmación que permitan retomar el objetivo de la conversación; algunos ejemplos son:

  - **El disco rayado,** que consiste en repetir la misma respuesta de diferentes formas; por ejemplo, decir en diferentes momentos:
    - "sabemos que tiene miedo, pero es importante que nos cuente…" "tenga la certeza que vamos a velar por su seguridad, su testimonio es muy valioso…" "su participación es parte fundamental de la investigación, nosotros/as le acompañaremos en todo momento…".
  - **El colchón**, que permite evitar entrar en discusión o controversia con la persona entrevistada, no llevándole la contra, sino reorientando, por ejemplo:
    - Procurar responder ante las descripciones que corresponden a la realidad con *"eso es un hecho"* o "*en eso tiene razón / no hay duda"*.
    - Procurar responder a los juicios de valor con *"bueno, ésa es una opinión, pero…"*.
    - Procurar responder a los intentos de involucrarle en toma de decisiones con "es una posi*bilidad, pero podría considerar también estos otros elementos…",* etcétera.

- Diferir para una ocasión posterior la entrevista.[98]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 89 29/10/19 4:56 a. m.

Información a las víctimas indirectas a lo largo de la investigación

14

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 92 29/10/19 4:56 a. m.

El **artículo 109 del CNPP** prevé que a lo largo del procedimiento penal las víctimas tienen derecho, entre otras cosas, a:

- Ser informadas del desarrollo del procedimiento penal por su asesor/a jurídico/a y el o la agente del Ministerio Público.
- Ser notificadas del desistimiento de la acción penal y de todas las resoluciones que finalicen el procedimiento.
- Solicitar la reapertura del proceso cuando se haya decretado su suspensión.
- Impugnar por sí o por medio de su representante, las omisiones o negligencias que cometa el Ministerio Público en el desempeño de sus funciones de investigación.
- Tener acceso a los registros de la investigación durante el procedimiento, así como a obtener copia gratuita de éstos.

En este sentido, se requiere comprender la importancia de mantener a las familias de víctimas de feminicidio **constantemente informadas** sobre el desarrollo del proceso de investigación y hacerles partícipes en la medida de las posibilidades. Es necesario tener presente que no se puede cambiar la verdad ni es conveniente adornarla. Además de ser un derecho, la verdad brindará certeza a las familias de las víctimas de feminicidio.

Recuerde:

Lo que sucede en cada proceso de investigación es diferente y puede variar de un caso a otro, por lo que los momentos en que debe entrarse en comunicación con las víctimas podrán variar. Es importante encontrar el equilibrio para lograr que las víctimas no tengan dudas respecto al proceso de investigación, se mantengan informadas y, por otro lado, evitar agobiarles con el exceso de contacto para brindar o solicitarles información que provoque una revictimización.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 93 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Es de suma importancia **coordinarse entre las diferentes instituciones** que colaboran en la investigación y/o que tienen contacto con las víctimas para que no se dupliquen las funciones ni la información y que esto pueda desencadenar en saturar de información a las familias, brindar información contradictoria y/o generar confusión.

14.1 ¿En qué momentos es indispensable comunicarse con las víctimas indirectas de feminicidio?

Si bien es necesario que la comunicación sea constante con las víctimas indirectas de feminicidio, parte de la comunicación consiste en preguntarles con qué frecuencia les gustaría tener información sobre su caso y volver a preguntarles conforme avanza el tiempo, ya que por lo general, al inicio de la investigación suele haber mayores diligencias y mayor interés de las familias en conocer los detalles; sin embargo, con el paso del tiempo podrá haber menos información, por lo que habrá que adaptar, junto a las víctimas, la periodicidad con que requieran hablar respecto del caso.
Pese a los acuerdos que se tomen con las familias sobre mantener el contacto y comunicación, existen momentos clave en los que se deberá contactarlas para darles a conocer detalles del proceso.

Estos momentos se caracterizan porque pueden implicar cambios en el rumbo de la investigación, situaciones que puedan ponerles en peligro, o bien, todos aquéllos que brinden a las víctimas el derecho de impugnar cualesquiera de las acciones o decisiones del Ministerio Público.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 94 29/10/19 4:56 a. m.

Algunos de estos momentos pueden ser:

- La vinculación a proceso de una persona imputada.
- La emisión de una orden de aprehensión.
- La determinación de no ejercicio de la acción penal.
- La determinación de archivo del caso.
- Cuando se detectan omisiones o negligencias en la investigación.
- Cuando existen nuevas líneas de investigación.
- La identificación de un cadáver o restos humanos.
- La realización de diligencias relevantes y los resultados de éstas, sobre todo cuando aportan claridad sobre lo sucedido o brindan información relevante en el marco de la investigación.

14.2 ¿Cómo se debe contactarlas?

Las noticias no se deben de dar vía telefónica. Es importante citar a las víctimas en las instalaciones de la Fiscalía o Procuraduría, o gestionadas por la misma, que sean cercanas y viables para que puedan acudir, o bien, que el personal pueda visitar en su domicilio a la familia si a ésta se le complica acudir a las instalaciones. El derecho a la verdad debe primar sobre el sitio

Recuerde:

Cada vez que se brinde información, es necesario **dejar constancia en la carpeta de investigación.**

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 95 29/10/19 4:56 a. m.

en donde pueda desarrollarse la diligencia, y el lugar dependerá de las capacidades institucionales con las que cuente el Estado.

14.3 ¿Quiénes deben estar presentes mientras se brinda información?

Las víctimas indirectas podrán decidir si desean que otras personas de su confianza las acompañen. Es una buena opción mencionarles que al momento de la diligencia pueden acudir con una o varias personas de su confianza si esto les hace sentir más seguras y tranquilas, ya sea un/a familiar, una amistad cercana, sus asesores jurídicos, representantes de alguna organización de la sociedad civil o quienes ellas decidan.

Asimismo, por parte de la Fiscalía o Procuraduría, dependiendo de la información que se les vaya a comunicar, y siempre que las víctimas indirectas estén de acuerdo, será apropiado que esté presente el personal de asesoría victimológica o personal de psicología con el que se cuente, preferentemente aquél que ha dado seguimiento al caso o atendido antes a las víctimas indirectas en cuestión.

Si bien no se recomienda la presencia de NNA, se deberá respetar la decisión de las personas adultas que los/as tienen a su cargo. Es importante tener presente que con frecuencia las personas llevan a sus hijas e hijos menores de edad por la imposibilidad de dejarlas al cuidado de alguna persona de su confianza. Por ello, en todos los casos deberá señalarse que por el tipo de información a tratar podría no ser conveniente para las y los NNA estar presentes y procurar ofrecer opciones para que puedan permanecer en otro espacio seguro de la Fiscalía o Procuraduría bajo el cuidado de personal capacitado.

14.4 ¿Qué técnicas se pueden considerar durante la comunicación y notificación con las víctimas indirectas de feminicidio?

Las reacciones que puedan tener las personas al momento de recibir alguna noticia (llanto, gritos, insultos, silencio, etc.) deben ser consideradas como reacciones “normales” o esperadas ante una situación de esta índole. Partiendo de dicha premisa, no siempre es necesario considerar atención psicológica que pueda contener las reacciones de las familias.

Resulta complejo para cualquier persona enfrentar situaciones difíciles en las que las personas con las que estamos hablando lloran, gritan o se enojan y, de manera natural, se suelen evitar. Sin embargo, es importante comprender que en el caso de un delito en el que se ha privado de la vida de manera violenta a una persona allegada, dichas manifestaciones son prácticamente inevitables y se relacionan con el dolor, la impotencia y la frustración que genera la situación. Por ello, el personal ministerial bajo ningún supuesto de-

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 96 29/10/19 4:56 a. m.

berá tomárselas de manera personal ni deberá confrontar dichas reacciones. Por el contrario, deberá comportarse de manera empática, paciente y considerada, lo cual permite generar una sensación de apoyo, seguridad y comprensión para las víctimas indirectas.

En este sentido, para enfrentar situaciones en que se comunican noticias difíciles para las víctimas indirectas, se pueden considerar las siguientes técnicas:

- Ser pacientes, respetar los silencios y dar un momento prudente para que las familias expresen su llanto, desesperación, molestia, etc.

- Si las reacciones emocionales se prolongan más allá de lo previsto, se puede invitar a la persona a respirar, pidiéndole que se siente de manera firme con la espalda recta (90º), piernas juntas, pies tocando el suelo y las manos en descanso. Una vez tomada esta postura, invitarle a inhalar profundamente y mantener el aire de 8 a 10 segundos y luego soltarlo; esto puede repetirse 5 veces. Después, para otras 5 veces, pedirle a la persona que al momento de exhalar lo haga pronunciando la letra "A", mientras saca el aire, y procurando sentir en el estómago la expresión. Si posteriormente a dicho ejercicio la víctima no se siente bien, se le puede preguntar si desea que se incorpore el personal de asesoría victimológica o si desea concluir la reunión y reagendar para otro momento.

- Siempre decir la verdad de manera directa y preguntar a las víctimas indirectas su opinión y/o expectativas sobre la información que han recibido.

- Gestionar de manera inmediata, de ser necesario o a solicitud de las víctimas, atención médica y/o psicológica.

- Si la situación escala y las víctimas indirectas comienzan a agredir al personal o éste tuviese una sensación de inseguridad, se sugiere proponer reagendar la reunión para que las víctimas puedan tener tiempo de procesar la información y, posteriormente, elaborar las preguntas o aclarar las dudas que tengan. En caso de que la situación se torne violenta, el personal ministerial podrá solicitar auxilio al personal policial. Cabe señalar que a fin de que la situación no escale a este extremo, es importante que durante todo el proceso de investigación se haya generado una relación de confianza, se hayan mantenido informadas a las víctimas indirectas y que, durante la expresión de sentimientos, se haya mostrado empatía, paciencia y comprensión.

Asimismo, es importante que el personal ministerial proporcione a las víctimas indirectas la oportunidad para hablar de lo que les enoja, molesta, preocupa o frustra, así como de las diferentes emociones que vayan experimentando en el marco de la investigación penal. El manejo de emociones y expectativas a lo largo del proceso ayudan a evitar que las situaciones se salgan de control y a limitar, en la medida de lo posible, el daño emocional que la investigación causa *per se* en las víctimas.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 97 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

- **Comunicación informada.** Antes de contactar a las víctimas, recopile toda la información posible, entiéndala y prepárese para hacerla entender a la familia o apóyese en colegas expertos/as en el tema para que la hagan comprensible. No proporcione solamente las conclusiones, ya que si la información que usted brinda carece de sustento no será válida para la familia. La información bien comunicada disminuye la duda y la incertidumbre y aumenta la confianza entre las partes. **La información que no puede comunicarse no sirve.**

- **Coordinación.** Apóyese en su equipo y en equipos de otras dependencias; no trabaje solo/a. Prepare a las y los expertos para que puedan comunicar información de manera sensible y clara. Aunque usted sea la persona obligada a dar la información a las víctimas, es útil desarrollar una estrategia de comunicación conjunta con el personal de asesoría victimológica o de otras instituciones que han brindado atención. Esto es fundamental para evitar saturar a las víctimas, brindarles información contradictoria o generar situaciones de revictimización.

- **Previsión de necesidades.** Defina con anterioridad las posibles necesidades de comunicación que hay que cubrir y quién puede y debe hacerlo. Éstas van desde preparar el espacio físico para dar la noticia y contar con personal que pueda brindar apoyo psicológico o contención emocional,[99] hasta tener la información de las instituciones que podrían apoyarlas con los gastos fúnebres, por ejemplo. Esto dará tanto a las víctimas como a usted mismo/a una sensación de control, conocimiento y confianza.[100]

- **Desarrollo conjunto de la estrategia de comunicación social.** La forma en que se den a conocer al público los casos de feminicidio o los avances o determinaciones en el proceso de investigación puede dañar a las víctimas indirectas. **Es más importante preservar el bienestar y privacidad de las familias que dar a conocer una noticia a los medios o la sociedad en general.** Por lo tanto, se recomienda que junto con las familias se determine qué, para qué, cómo, dónde, cuándo y quién transmitirá a los medios de comunicación la información del caso. En todo momento se debe considerar la opinión de las víctimas indirectas al respecto, tomar en cuenta los impactos que la publicación de cierta información puede tener sobre su seguridad y actuar estrictamente bajo el principio de no revictimización.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 98 29/10/19 4:56 a. m.

- **Seguimiento a las familias.** Las víctimas indirectas pueden tener necesidades legales, administrativas, económicas y/o psicológicas. Asegúrese de que están recibiendo los apoyos necesarios, manifieste su interés por ayudar y apóyelas, en su caso, con canalizaciones a otras instituciones y seguimiento. Esto contribuye a afianzar la relación entre la ciudadanía y las autoridades y, en particular, fomenta la relación de confianza de las víctimas con el personal ministerial.

- **Revisión de las actuaciones realizadas.** Tome tiempo con su equipo para que identifiquen las buenas prácticas y revisen de manera constructiva los errores o situaciones complejas que se han presentado a lo largo de la comunicación con las víctimas indirectas. Esta práctica ayuda a mejorar las actuaciones futuras.[101]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 99 29/10/19 4:56 a. m.

Comunicación con niñas, niños y adolescentes

15

En la comunicación con NNA en el curso de la investigación, las y los servidores públicos deberán tener presente que se trata de las víctimas que enfrentan la situación de más alta vulnerabilidad.[102] Es necesario considerar que las y los NNA se enfrentan a instituciones y procesos a cargo de personas adultas, lo que puede resultar intimidante para ellos/as. En ningún caso, su edad podrá derivar en la desacreditación[103] de su conducta o dicho y su testimonio no se considerará carente de validez o credibilidad, siempre que por su madurez puedan rendirlo de forma inteligible y creíble.[104]

Se debe tener en cuenta que frente al trauma las y los NNA no expresan sus pensamientos y emociones verbalmente sino con su comportamiento. Sin embargo, deberá velarse porque expresen libremente y a su manera sus opiniones y preocupaciones sobre su participación, y atenderlas.[105] Será necesario tener en cuenta que la verbalización dependerá de su edad y desarrollo, además de factores externos como la dinámica familiar y normas socioculturales.[106]

Al respecto, el personal deberá considerar las siguientes actuaciones:

- Proporcionar información de manera personal y asegurar la presencia del o la familiar o persona responsable o bien la persona que hubiera designado como de su confianza.
- En todas las comunicaciones con NNA el personal ministerial se hará acompañar de personal de psicología o especializado en la atención de NNA[107], así como de personal de la Procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes de la entidad federativa que corresponda, en el marco de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Proporcionar información sin demora y con un lenguaje claro, sencillo y comprensible sobre la necesidad de su participación,[108] considerando su edad, desarrollo evolutivo, cognoscitivo, madurez y estado psicológico (apoyarse, para determinar esto, de personal especializado).
- Podrán utilizarse, por ejemplo, formatos accesibles y de fácil comprensión y lectura.
- Deberán tomarse medidas especiales para NNA con alguna discapacidad o que no hablen español.
- Destinar tiempos cortos para su entrevista,[109] participación o intervención en las diligencias. Su participación deberá regirse bajo el principio de excepcionalidad, procurando que sea el menor número de veces, con tendencia hacia una única vez.[110]

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 103 29/10/19 4:56 a. m.

- Mantenerles apartados/as de personas adultas que puedan influir negativamente en su comportamiento o estabilidad emocional,[111] especialmente de personas sospechosas o de la persona imputada.[112]

- Adecuar las circunstancias de tiempo y lugar de sus participaciones para evitar entornos hostiles.[113]

- Hacer uso, en la medida de los recursos disponibles, de los espacios lúdicos y de descanso para NNA[114] en las instalaciones de la Fiscalía o Procuraduría.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 104 29/10/19 4:56 a. m.

Comunicación con personas indígenas, extranjeras, con alguna discapacidad o que no sepan leer ni escribir

16

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 105 29/10/19 4:56 a. m.

Las víctimas tienen derecho a conocer y entender el procedimiento según sus condiciones personales, idioma y cultura,[115] de modo que las servidoras y los servidores públicos ajustarán la comunicación a esas condiciones y, en particular, deberán tomar en cuenta las siguientes pautas:

- Asegurarse la asistencia de un/a traductor/a en el caso de personas extranjeras o indígenas que no hablen español. La traducción deberá ser suficientemente eficaz para salvar tanto las barreras del idioma, permitiendo a las víctimas entender el ámbito jurídico especializado ante el que se encuentran, como las barreras socioculturales.[116]

- En el caso de personas migrantes deberá proporcionarse asistencia migratoria e informarles de su derecho de contar con asistencia consular.

- Idealmente, en el caso de personas indígenas se deberá contar con consultores/as externos/as para conocer sus parámetros culturales, tradiciones y costumbres, y las expectativas de las víctimas de conformidad con éstas.[117]

Recuerde:

Las personas extranjeras podrán tener un déficit de información[118] sobre las instituciones y los pasos a seguir en el procedimiento penal; en ese sentido será necesario asegurarse de proporcionarles información completa y de que la comprendan con claridad.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 107 29/10/19 4:56 a. m.

No olvide:

Estos lineamientos tienen como finalidad ser una herramienta de trabajo que guíe y facilite la comunicación que se tiene durante el proceso de investigación ministerial con víctimas indirectas de casos de feminicidio. La aspiración de este documento es convertirse en un instrumento de consulta y uso cotidiano por parte del personal ministerial y, como tal, ser un apoyo en el desempeño de su labor cotidiana. En tal sentido, su utilidad y eficacia dependerán en última instancia de que las servidoras y los servidores públicos internalicen su contenido y lo pongan en práctica.

- En el caso de personas con discapacidad, deberán realizarse los ajustes razonables necesarios para garantizar las condiciones específicas de acceso a materiales, medios tecnológicos y/o asistencia que les permitan comunicarse.

- En el caso de personas que no sepan leer ni escribir deberá permitirse que se apoyen en una persona de su confianza que lo haga por ellas o brindarles asistencia de manera gratuita.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 108 29/10/19 4:56 a. m.

Recuerde:

Tener contacto con víctimas es una labor compleja y puede resultar estresante

Cuando se está en constante contacto con víctimas de violencia, es frecuente estar expuesto/a a sentimientos de frustración, dolor, enojo, miedo, ansiedad, desesperación y desesperanza. Estos sentimientos o situaciones son perfectamente "normales" o esperadas. La violencia en un fenómeno contaminante que genera una sensación de vulnerabilidad y que puede afectar emocional y físicamente al personal que atiende víctimas y, por ende, la labor que desempeñan. **No es posible ayudar a alguien si la persona que pretende ayudar no está bien ella misma.**

El contacto directo y constante con casos de violencia puede provocar en el personal dificultades para establecer una proximidad adecuada con las víctimas; dichas dificultades pueden manifestarse en distintos rangos, desde el sobre involucramiento hasta la insensibilización, alterando la capacidad de establecer un buen vínculo emocional y una relación empática en una atmósfera de seguridad.119 Aunque no todas las personas llegan a reconocer fácilmente su propia sobrecarga emocional, es frecuente que muchas de ellas construyan barreras internas para volverse inmunes o insensibles ante el dolor ajeno, sin conciencia de que esto es realmente en detrimento de su propio desempeño y, en ocasiones, de su salud.

Por esto, es indispensable generar espacios de autocuidado para quienes laboran en cuestiones de violencia, enfocados a la sobrecarga psico-afectiva que genera este tipo de trabajo; estos espacios no deben restringirse a iniciativas individuales, sino que son responsabilidad de las instituciones, quienes deben darle tiempo y posibilidades a sus equipos para contar con estos momentos, legitimando su existencia y brindando todas las facilidades organizativas para implementarlos y asistir a los mismos.

Se recomienda diseñar una estrategia integral a fin de que todo el personal que tiene contacto con casos de violencia pueda acceder de manera institucional, cuando lo necesiten, a servicios de **contención emocional** instalados oficialmente, que les permitan mejorar su condición de vida, así como estar en posibilidades de brindar una atención adecuada a las víctimas que con las que tienen contacto.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 109 29/10/19 4:56 a. m.

Bibliografía

17

Publicaciones

AIAMP (2008). *Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos*, numeral 5.

Benveniste, D. (2000) "Intervención en Crisis Después de Grandes Desastres". En: *Trópicos*: La Revista de la Sociedad Psicoanalítica de Caracas. Año VIII, Vol. I, Traducción de Adriana Prengler.

CDHDH (2012). Programa de Capacitación y formación profesional en derechos humanos. Fase de actualización permanente. *La atención a víctimas de violaciones a derechos humanos con enfoque psicosocial,* Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Centro de Atención Psicosocial y Red para la Infancia y la Familia (2008). *Lineamientos básicos para el acompañamiento psicosocial en procesos de investigación antropológica forense.*

CICR (2015). *Elementos básicos para el apoyo a familiares de personas desaparecidas: Guía práctica.*

CNDH (2005). *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones*. 60/147.

Gómez, N. (2009). *Peritaje psicosocial por violaciones a derechos humanos.*

Lagarde, M. (2005). "El feminicidio, delito contra la humanidad". En: *Feminicidio, Justicia y Derecho*. México: Comisión Especial para Conocer y dar Seguimiento a las Investigaciones Relacionadas con los Feminicidios en la República Mexicana.

Martín, C. (2007). *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. CEJIL.

Navarro, Susana et al. (2010) *Consenso mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales*.

Nugent, Pam M.S. (2013) Associative Memory, en *Psychology Dictionary*, (consultado el 21 de septiembre de 2018).

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 113 29/10/19 4:56 a. m.

OACNUDH, ONU MUJERES (2014). *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (Femicidio/feminicidio)*.

OACNUDH (2016). *Protocolo Modelo para la Investigación Legal de Ejecuciones Extralegales, Arbitrarias y Sumarias Protocolo de Minnesota, Colombia*.

Pereira Rodríguez, Rebeca y Jiménez Anaya, Paula *(2012), Modelo de contención emocional para el personal que atiende a mujeres víctimas de violencia,* Instituto de Investigación Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México.

PGR (2015). *Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio*.

PGR (2015). *Protocolo para el Tratamiento e Identificación Forense* México.

SCJN (2014). *Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes*. México, 2da ed.

UNODC, UNICEF (2010) *Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas, Serie de Manuales de Justicia Penal*. Nueva York.

Instrumentos internacionales

AGNU (2013). Comité de los Derechos del Niño, Observación general N°14 (2013), sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial, CRC/C/GC/14, 29 de mayo de 2013.

Comité CEDAW (2005). Informe de México producido por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México, CEDAW/C/2005/OP.8/MEXICO, 27 de enro de 2005.

Comité CEDAW (2010). Recomendación general No. 27 sobre las mujeres de edad y la protección de sus derechos humanos, CEDAW/C/GC/27, 16 de diciembre 2010.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1981) Pacto de San José de Costa Rica. DO 7 de mayo de 1981.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 114 29/10/19 4:56 a. m.

OEA (1995) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), D.O. No. 229, 11 de diciembre de 1995.

OHCHR (2008) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. HR/P/PT/15.

ONU (1981) Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra La Mujer (CEDAW), 18 de junio de 1981.

UNICEF (2006). Convención sobre los Derechos del Niño, Nueva York.

Ordenamiento jurídico nacional

Código Nacional de Procedimientos Penales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Ley General de Víctimas

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes

Resoluciones internacionales

AGNU (1985). Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y del Abuso de Poder. A/RES/40/34, 29 de noviembre de 1985.

AGNU (2005). Principios y directrices básicas sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 115 29/10/19 4:56 a. m.

de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. A/RES/ 60/147, 16 de diciembre de 2005.

ECOSOC (2005). Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, Resolución 2005/20, E/2005/INF/2/Add.1, 22 de julio de 2005.

ONU (2005). Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos. E/2005/INF/2/Add.1.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 116 29/10/19 4:56 a. m.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 117 29/10/19 4:56 a. m.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 118 29/10/19 4:56 a. m.

Anexo

18

Derechos de las víctimas en el marco de la investigación y el procedimiento penal reconocidos en el Código Nacional de Procedimientos Penales

El artículo 109 del CNPP prevé que durante el desarrollo de la investigación y a lo largo del procedimiento penal cualquier víctima tiene derecho a:

- Ser informada de sus derechos.
- Que el Ministerio Público y sus auxiliares le faciliten el acceso a la justicia con legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, profesionalismo, eficiencia, eficacia y con la debida diligencia.
- Ser atendida por personal del mismo sexo, o del sexo que ella elija, cuando así lo requiera.
- Recibir desde la comisión del delito atención médica y psicológica de urgencia.
- Comunicarse inmediatamente después de haberse cometido el delito con familiares y con personal de asesoría jurídica.
- Contar con asesoría jurídica gratuita en cualquier etapa del procedimiento y recibir asistencia jurídica.
- Ser informada del desarrollo del procedimiento penal por su asesor/a jurídico/a y el Ministerio Público.
- Ser tratada con respeto y dignidad.
- Recibir trato sin discriminación.
- Acceder a la justicia de manera pronta, gratuita e imparcial.
- Recibir gratuitamente la asistencia de un/a intérprete o traductor/a desde la denuncia hasta la conclusión del procedimiento penal cuando pertenezca a un grupo étnico, pueblo indígena o que no hable español.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 121 29/10/19 4:56 a. m.

- En caso de tener alguna discapacidad, a que se realicen los ajustes al procedimiento penal que sean necesarios para salvaguardar sus derechos.

- Que se le proporcione asistencia migratoria cuando tenga otra nacionalidad.

- Que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso, a que se desahoguen las diligencias correspondientes y a intervenir en el juicio e interponer recursos.

- Intervenir en todo el procedimiento por sí o a través de su asesor/a jurídico/a.

- Que se le provea protección cuando exista riesgo para su vida o integridad personal

- Solicitar la realización de actos de investigación que en su caso correspondan, salvo que el Ministerio Público considere que no es necesario, debiendo fundar y motivar su negativa.

- Recibir atención médica y psicológica o a ser canalizada a instituciones que le proporcionen estos servicios, así como a recibir protección especial de su integridad física y psíquica cuando así lo solicite o lo requiera.

- Solicitar medidas de protección, providencias precautorias y medidas cautelares.

- Solicitar el traslado de la autoridad al lugar en donde se encuentre para ser interrogada o participar en el acto para el cual fue citada, cuando por su edad, enfermedad grave o por alguna otra imposibilidad física o psicológica se dificulte su comparecencia, a cuyo fin deberá requerir la dispensa, por sí o por un tercero, con anticipación.

- Impugnar por sí o por medio de su representante, las omisiones o negligencias que cometa el Ministerio Público en el desempeño de sus funciones de investigación.

- Tener acceso a los registros de la investigación durante el procedimiento, así como a obtener copia gratuita de éstos.

- Ser restituida en sus derechos y que se le garantice la reparación del daño.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 122 29/10/19 4:56 a. m.

- Que se resguarde su identidad y demás datos personales, especialmente cuando sea una persona menor de edad.

- Ser notificada del desistimiento de la acción penal y de todas las resoluciones que finalicen el procedimiento.

- Solicitar la reapertura del proceso cuando se haya decretado su suspensión.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 123 29/10/19 4:56 a. m.

Notas

19

1 De conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la alerta de violencia de género contra las mujeres es el "conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad". *Cfr.* Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 22.

2 Documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (AIAMP), República Dominicana, 2008. Disponible en: https://portal.mpfn.gob.pe/descargas/ucavit/documentos/4c0b04_GUIAS_DE_SANTIAGO_VICTIMAS_Y_TESTIGOS.pdf.

3 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)*, 2014. Disponible en: http://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2014/modelo%20de%20protocolo.ashx?la=es.

4 OACNUDH, USAID, *Protocolo Modelo para la Investigación Legal de Ejecuciones Extralegales, Arbitrarias y Sumarias Protocolo de Minnesota*, Colombia, 2009. Disponible en: www.hchr.org.co/phocadownload/publicaciones/Libros/protocolo%20de%20minesota.pdf.

5 OACNUDH, *Protocolo de Minnesota sobre la investigación de muertes potencialmente ilícitas*, 2016. Disponible en: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/MinnesotaProtocol_SP.pdf.

6 UNODC, UNICEF, *Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas*, Serie de Manuales de Justicia Penal, Nueva York, 2010, Capítulos VIII y IX. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison reform/crimeprevention/Handbook_for_Proffesionals_and_Policymakers_Spanish.pdf.

7 Procuraduría General de la República, *Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/253267/Protocolo_Feminicidio.pdf.

8 Procuraduría General de la República, *Protocolo para el tratamiento e investigación forense*. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/343413/Protocolo_para_el_Tratamiento_e_Identificaci_n_Forense.pdf.

9 SCJN, *Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes*, segunda edición, México, 2014, pp. 86 y 87. Disponible en: https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/archivos/paginas/protocolo_infancia_2da_version.pdf.

10 SCJN, Protocolo para juzgar con perspectiva de género, Haciendo realidad el derecho a la igualdad, México, segunda edición, noviembre de 2015. Disponible en: https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/archivos/paginas/Protocolo_perspectiva_de_gener o_REVDIC2015.pdf

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 127 29/10/19 4:56 a. m.

11 Consejo Económico y Social, (ECOSOC, por sus siglas en inglés), *Resolución 2005/20 Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos*, 36ª sesión plenaria 22 de julio de 2005, E/2005/INF/2/Add.1 Disponible en: www.un.org/es/events/childrenday/pdf/E2005_20.pdf.

12 Asamblea General de las Naciones Unidas, *Resolución 40/34*, 29 de noviembre de 1985. Disponible en: https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx.

13 Asamblea General de las Naciones Unidas, *Resolución 60/147*, 16 de diciembre de 2005. Disponible en: https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/remedyandreparation.aspx.

14 Navarro, Susana et al., Consenso mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales. Disponible en: http://psicosocial.net/images/normas_minimas.pdf.

15 Centro de Atención Psicosocial y Red para la Infancia y la Familia, Lineamientos básicos para el acompañamiento psicosocial en procesos de investigación antropológica forense, 2008. Disponible en: https://es.scribd.com/document/134781401/Acompanamiento-Psicosocial-en-la-Investigacion-Antropologica-Forense.

16 Gómez, Nieves, Peritaje psicosocial por violaciones a derechos humanos. Disponible en: http://www.corteidh.or.cr/tablas/29052.pdf.

17 Martín, Carlos, Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos. Disponible en: https://www.cejil.org/sites/default/files/legacy_files/Manual-sobre-perspectiva-psicosocial-en-la-investigacion-de-dh_0.pdf.

18 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio),* 2014, párr. 39. Disponible en: file:///C:/Users/NSMacias/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/R4PATN3D/ProtocoloLatinoamericanoDeInvestigacion.pdf.

19 Definición de feminicidio por Marcela Lagarde, retomada por en OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit*., párr. 35.

20 Comité CEDAW, *Informe de México producido por el Comité CEDAW bajo el Artículo 8 del Protocolo Facultativo de la Convención y respuesta del Gobierno de México*, CEDAW/C/2005/OP.8/MEXICO, párr. 159.

21 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit*., párr. 40.

22 Ley General de Víctimas, art. 4, párr. 1.

23 *Ibid*, art. 4, párr. 2.

24 *Ibid*, art. 4, párr. 3.

25 Este principio debe ser considerado de manera primordial en la toma de decisiones sobre una cuestión debatida que involucre a NNA. Cuando se tomen decisiones que les afecten, en lo individual o colectivo, se deberán evaluar y ponderar las posibles repercusiones a fin de

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 128 29/10/19 4:56 a. m.

salvaguardar su interés superior y sus garantías procesales. Véase Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, art. 2, párr. 2 y 3.

El Comité sobre los Derechos del Niño establece en su Observación general N°14 que se trata de una obligación intrínseca del Estado, de aplicación directa que puede invocarse ante los tribunales. Además, la justificación de las decisiones que les afecten deberá detallar de manera explícita cómo se ha tenido en cuenta el interés superior de la niñez y explicar cómo se ha respetado ese derecho en la decisión y los criterios en los que se han basado para protegerlo. Véase. ONU, Comité de los Derechos del Niño (CRC), *Observación general N°14 (2013), sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (artículo 3, párrafo 1),* 29 de mayo de 2013, CRC/C/GC/14, párr. 6.

26 Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, art. 3, fracción I.

27 CEDAW, *Recomendación general No. 27 sobre las mujeres de edad y la protección de sus derechos humanos*, 16 de diciembre 2010, CEDAW/C/GC/27.

28 Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, numeral 5.

29 El artículo 52, fracción V, inciso a) de la Ley de Migración señala que se otorgará la condición de visitante por razones humanitarias a quien sea ofendido, víctima o testigo de algún delito cometido dentro del territorio nacional. Asimismo, establece que a quien se le otorgue esta condición, se le autorizará para permanecer en el país hasta que concluya el proceso, al término del cual deberá salir del país o solicitar una nueva condición de estancia, con derecho a entrar y salir del país cuantas veces lo desee y con permiso para trabajar a cambio de una remuneración en el país. Posteriormente, podrá solicitar la condición de estancia de residente permanente.

30 El artículo 7, fracción XV de la Ley General de Víctimas establece que las víctimas tienen derecho a que el consulado de su país de origen sea inmediatamente notificado conforme a las normas internacionales que protegen el derecho a la asistencia consular, cuando se trate de víctimas extranjeras. *Cfr.* Convención de Viena sobre las Relaciones Consulares, artículo 36.

31 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, art. 2, fracción XXVII; Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 1, párr. 2.

32 PGR, *Protocolo de Investigación Ministerial, Pericial y Policial con Perspectiva de Género para la Violencia Sexual*. 2015, pág. 17.

33 El artículo 7, fracción XXXI de la Ley General de Víctimas reconoce el derecho de la víctima a recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprenda el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual.

34 OACNUDH, ONU MUJERES. *Modelo de protocolo latinoamericano, op. cit*., párr. 151.

35 El artículo 7, fracción XXXI de la Ley General de Víctimas reconoce el derecho de la víctima a recibir gratuitamente la asistencia de un intérprete o traductor de su lengua, en caso de que no comprenda el idioma español o tenga discapacidad auditiva, verbal o visual.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 129 29/10/19 4:56 a. m.

36 Corte IDH, *Caso Carlos Antonio Luna López y otros vs. Honduras*, peritaje de Michael Reed Hurtado, 30 de enero de 2013, p. 13.

37 Ley General de Víctimas, artículo 18.

38 Ley General de Víctimas, artículo 7, párr. XXIV.

39 Ley General de Víctimas, artículo 26.

40 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, op. cit., párr. 111.

41 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit*., párr. 364.

42 *Ibid.*, párr. 360.

43 PGR, Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio, pág. 10.

44 Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio), párr. 360.

45 Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, numeral 5.

46 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit*., párr. 360.

47 *Ibid.*, p. 112.

48 *Idem.*

49 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit*., págs. 110 y 113.

50 *Ibid*., pág. 113.

51 CDHDF (2012). Programa de Capacitación y formación profesional en derechos humanos, *op. cit.,* pág. *20.*

52 Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, párr. 10.

53 Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, numeral 5.

54 *Idem*.

55 Navarro, Susana et al., Consenso mundial de principios y normas mínimas sobre trabajo psicosocial en procesos de búsqueda e investigaciones forenses para casos de desapariciones forzadas, ejecuciones arbitrarias o extrajudiciales, norma 12, pág. 51. Disponible en: http://psicosocial.net/images/normas_minimas.pdf

56 Esto dependerá de las capacidades institucionales con las que cuente el estado.

57 De hecho, el personal debe ser especialmente precavido puesto que, en los casos de presuntos feminicidios, personas de la familia y entorno de la víctima como el padre, hermano, hijo, entre otros, podrían ser las principales sospechosas.

58 Navarro, Susana et al., *Op. Cit.,* Principios éticos, pág. 32.

59 Las comunidades indígenas suelen estar relacionadas entre sí, lo que puede resultar en la protección de las personas agresoras y el rechazo y silenciamiento de las mujeres y niñas. La estructura patriarcal arraigada en algunas

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 130 29/10/19 4:56 a. m.

comunidades indígenas puede tener como consecuencia el silenciamiento de las víctimas, el rechazo de aquéllas que decidan hacerlo público y la protección del agresor. El simple hecho de ser víctima de violencia familiar o sexual comporta un alto grado de estigmatización y, como tal, puede provocar el desistimiento de las mujeres de denunciar o de proporcionar información verídica sobre lo ocurrido para evitar exponerse al ostracismo dentro de la comunidad o ser víctimas de violencia comunitaria. Esto significa que, al acudir con alguien de la comunidad, la víctima indirecta puede preferir no aportar elementos que puedan recriminar al agresor si éste es parte de la misma comunidad y, de este modo, se pierde información valiosa para la investigación.

60 CNDH, La atención a víctimas de violaciones a derechos humanos con enfoque psicosocial, pág. 15.

61 CDHDF (2012). Programa de Capacitación y formación profesional en derechos humanos. Fase de actualización permanente. *La atención a víctimas de violaciones a derechos humanos con enfoque psicosocial,* Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, pág. 15.

62 Navarro, Susana et al., *Op. Cit.,* Principios éticos, pág. 32.

63 Artículos 304 a 306 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

64 Tal como lo señala el Protocolo de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes, "a efecto de garantizar la inmediatez y conservación de la declaración del [o la NNA] para su uso en posteriores fases del proceso, el juzgador puede llevar a cabo la toma de declaración infantil a través de prueba anticipada, que le permita conocer los hechos con anticipación y evitar la angustia del [o la NNA] ante la posibilidad de declarar de nueva cuenta. La prueba anticipada se podrá introducir mediante lectura (o reproducción) en el juicio oral, siendo necesario que la declaración cumpla con los requisitos de ley (inmediación, contradicción, testimonio especial y debido proceso). Ello exige que la toma de la declaración infantil se realice con la intervención del Juez de Control, acusado y representación legal, Ministerio Público y representante legal del [o la NNA]. En los casos excepcionales en que se ignore qui[é]n es el imputado o éste se encuentre prófugo, se podrá solicitar (el MP) al juez el desahogo de la prueba anticipada sobre el testimonio del [o la] menor, a efectos de que se prescinda de la citación del inculpado y se le designe un defensor público que lo represente". Cfr. SCJN, Protocolo para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes, segunda edición, México, 2014, pp. 86 y 87. Disponible en: https://www.sitios.scjn.gob.mx/codhap/sites/default/files/archivos/paginas/protocolo_infancia_2da_version.pdf

Al respecto, también véase UNODC, UNICEF, Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas, Serie de Manuales de Justicia Penal, Nueva York, 2010, Capítulos VIII y IX. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison reform/crimeprevention/Handbook_for_Proffesionals_and_Policymakers_Spanish.pdf

65 OACNUDH, ONU MUJERES, *Modelo de protocolo latinoamericano*, *op. cit.*, párr. 367.

66 *Ibid.*, párr. 349.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 131 29/10/19 4:56 a. m.

67 *Idem*.

68 *Ibid.*, párr. 351.

69 *Ibid.*, párr. 360.

70 Protocolo de Minnesota sobre la investigación de muertes potencialmente ilícitas (2016), párr. 67.

71 PGR, Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio, pág. 64.

72 PGR, Protocolo para el tratamiento e identificación forense, pág. 65.

73 PGR, Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio, pág. 40.

74 *Idem*.

75 *Ibid.*, pág. 67.

76 *Ibid.*, pág. 68.

77 *Ibid.*, pág. 68.

78 *Ibid.,* págs. 65, 66 y 68.

79 Protocolo de Minnesota sobre la investigación de muertes potencialmente ilícitas (2016), párr. 117.

80 *Idem*.

81 *Ibid.*, párr. 118.

82 *Ibid.*, párr. 119.

83 *Idem*.

84 *Ibid.*, párr. 130.

85 Esto dependerá de las capacidades institucionales con las que cuenta el Estado.

86 Elementos básicos para el apoyo a familiares de personas desaparecidas durante la entrega de restos humanos, CICR, diciembre de 2015, pág. 5.

87 *Idem*.

88 *Idem.*

89 PGR, Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio, pág. 38.

90 *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio),* párr. 351 y PGR, Protocolo para el tratamiento e identificación forense, pág. 68.

91 PGR, *Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio*, pág. 76.

92 *Protocolo de Minnesota sobre la investigación de muertes potencialmente ilícitas* (2016), párr. 74.

93 "Una crisis psicológica ocurre cuando un evento traumático desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual". Benveniste (2000).

94 *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*, Carlos Martin Beristain, CEJIL, 2007.

95 *Elementos básicos para el apoyo a familiares de personas desaparecidas durante la entrega de restos humanos*, CICR, diciembre de 2015, pág. 9.

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 132 29/10/19 4:56 a. m.

96 La memoria asociativa es la memoria que es evocada a través de un estímulo que se asocia a un evento, lugar, respuesta o comportamiento en el pasado de la persona. Nugent, Pam M.S., "Associative Memory," en Psychology Dictionary, April 7, 2013, https://psychologydictionary.org/associative-memory/ (consultado el 21 de septiembre de 2018).

97 Son experiencias previas que han vivido las víctimas en las que se han sentido estereotipadas, discriminadas y/o marginadas por su condición de género, religión, contexto social, situación laboral, entre otras, y que hacen que se les dificulte hablar del tema por miedo a ser juzgadas, por ejemplo, cuando se tiene que hablar de que la víctima pertenecía a una pandilla, tenía alguna relación sentimental que no había comentado, etc.

98 *Manual sobre la perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos,* Carlos Martin Beristain, CEJIL, 2007, págs. 182 y 183.

99 En caso de no contar con personal que pueda brindar este tipo de servicio, se podrá solicitar el apoyo del personal de psicología otras instituciones.

100 *Elementos básicos para el apoyo a familiares de personas desaparecidas durante la entrega de restos humanos*, CICR, diciembre de 2015, págs. 4 y 5.

101 *Ibid.*, págs. 5 y 6.

102 *Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos*, numeral 9.

103 *Idem*.

104 *Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos*, párr. 18.

105 *Ibid.*, párr. 21.

106 PGR, *Protocolo de investigación ministerial, policial y pericial con perspectiva de género para el delito de feminicidio*, pág. 41.

107 *Idem* y *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio),* párr. 353.

108 *Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos*, numeral 9.

109 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 83, fracción XII.

110 *Idem*.

111 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 83, fracción X.

112 Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos, numeral 9.

113 *Idem*.

114 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 83, fracción XI.

115 *Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos*, numeral 5.

116 *Idem*.

117 *Ibid.,* numeral 11 y *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violen-*

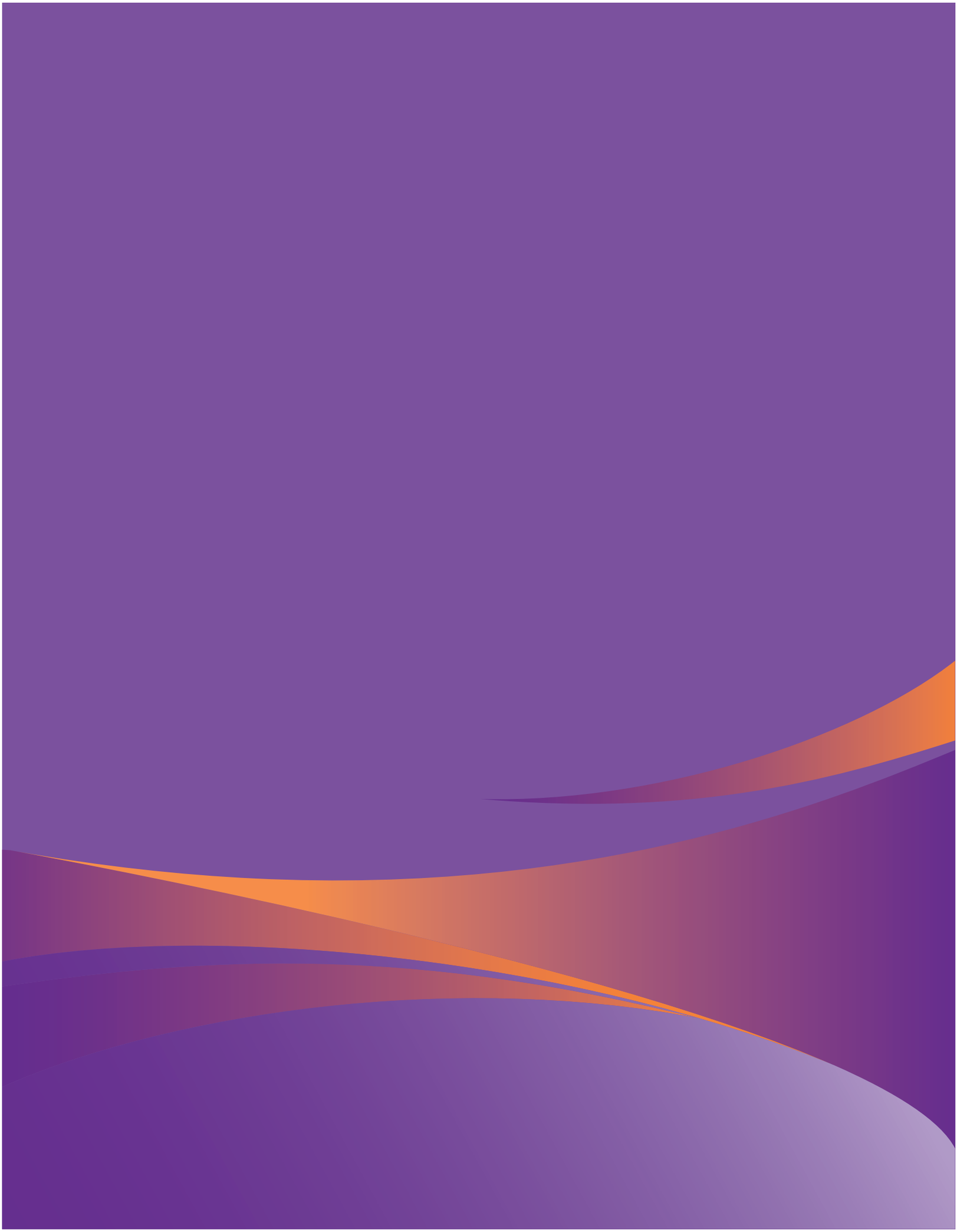
LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 133 29/10/19 4:56 a. m.

tas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio), párr. 356.

118 *Ibid.*, numeral 10.

119 PEREIRA RODRÍGUEZ, Rebeca y JIMÉNEZ ANAYA, Paula, *Modelo de contención emocional para el personal que atiende a mujeres víctimas de violencia*, Instituto de Investigación Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), 2012, p. 171. Disponible en: https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3144/8.pdf

LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 134 29/10/19 4:56 a. m.



LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACION DEL P PROCURACION DE JUSTICIA_281019.indd 136 29/10/19 4:56 a. m.