



CEAVE
Chihuahua

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN
PARA LA APLICACION DEL PRESUPUESTO DE SUBSIDIOS**

**FISCALIA GENERAL DEL ESTADO
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

2017

ÍNDICE

Contenido

Glosario de términos - - - - -	5
Marco jurídico - - - - -	9
Objetivos - - - - -	10
Lineamientos - - - - -	11
Operación - - - - -	21
Auditoría, Control y Seguimiento - - - - -	25
Transparencia - - - - -	26
Quejas y denuncias - - - - -	27

LIC. IRMA ANTONIA VILLANUEVA NÁJERA, Coordinadora Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua, en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 7, en relación con el 1, ambos del Acuerdo por el cual la Secretaría de Hacienda, emite y da a conocer las disposiciones específicas para la elaboración de los Lineamientos de Operación de los Programas Presupuestarios que otorguen ayudas y/o subsidios, con enfoque social y económico en el Estado de Chihuahua, publicado en el Periódico Oficial del Estado el miércoles 14 de octubre de 2015, en concomitancia con el segundo párrafo del artículo 50 de la Ley de Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público del Estado de Chihuahua; y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 20 apartado C reconoce y garantiza los derechos de las víctimas del delito y violaciones a derechos humanos, estableciendo que es obligación del Estado promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad por lo que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos.

Que la Ley General de Víctimas reconoce y garantiza los derechos de las víctimas y violaciones a los derechos humanos en especial, el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, y todos los demás derechos consagrados en ella; fija y coordina acciones y medidas necesarias para permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas.

Que la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, publicada en el Periódico Oficial del Estado N°17 del 27 de febrero del 2016, la cual establece en el artículo segundo transitorio que durante el lapso entre la publicación y entrada en vigor del Decreto N°915/2015 II P.O. de la Ley de Víctimas, la Secretaría de Hacienda y la Fiscalía General del Estado de Chihuahua deberán tomar las medidas que sean necesarias para que el personal administrativo, así como al especializado al que

se refiere el artículo 15 de la Ley de Atención y Protección a Víctimas y Ofendidos del Delito del Estado de Chihuahua de 2006, además de todos los recursos económicos, técnicos y materiales y demás activos con las que actualmente cuenta la Fiscalía Especializada en Atención a Víctimas y Ofendidos del Delito, pasen a formar parte integral del órgano desconcentrado Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua.

Que en el ejercicio de sus facultades, conferidas en la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, publicada en el Periódico Oficial del Estado de fecha 27 de febrero del año 2016, formaliza la creación de la CEAVE instrumenta, vincula y atiende las necesidades básicas y/o emergentes que presentan las víctimas directas, indirectas y potenciales con motivo de los hechos victimizantes, consistentes en materia de seguridad, salud, alojamiento, vivienda, educación, así como es la encargada de brindar atención psicológica y jurídica, ya sea para orientar, asesorar o en caso de que así se requiera, representarla dentro del proceso penal.

Que a Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en el Estado de Chihuahua, es un órgano desconcentrado con autonomía técnica y de gestión, misma que entró en vigor el 1° de Enero del año 2017.

Que en fecha 07 de junio de 2017 como parte del proceso de implementación y formalidad legal para instalación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua, se publicó en el Periódico Oficial del Estado: Decreto LXV/RFLEY/0340/2017 mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado y Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública, dentro de dichas reformas de estructura se contempla la formalización y creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado

Los presentes lineamientos tienen como finalidad contar con un instrumento fehaciente para el correcto desempeño de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua (CEAVE), en cuanto al manejo y destino de los recursos disponibles para la atención y auxilio de las víctimas, ya que, entre otras actividades, la CEAVE atiende, acompaña, repara y representa legalmente a personas víctimas del delito y/o de violaciones a derechos humanos.

Por lo anteriormente expuesto con la finalidad de dar cabal cumplimiento a los derechos consagrados en las disposiciones normativas que regulan el funcionamiento de los apoyos y/o subsidios entregados a personas en situación de víctimas, tengo a bien expedir:

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE DEL PRESUPUESTO DE SUBSIDIOS

1.1 Glosario de términos.

Para efectos de los presentes Lineamientos, se entiende por:

- **CEAVE:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua.
- **Víctima:** Aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera 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 reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.
- **Víctima indirecta:** Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.
- **Víctima potencial:** Personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.
- **Agente de Ministerio Público:** Representante Social con las facultades otorgadas por la ley.

- **Trabajo Social:** “Toda actividad consistente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla”.
- **Reparación integral:** Comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica. Cada una de estas medidas será implementada a favor de la víctima teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante¹.
- **Datos personales sensibles:** Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o intolerancia sobre su persona, honor, reputación y dignidad o conlleve un riesgo grave para este. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual².
- **Victimización secundaria:** Las características y condiciones particulares de la víctima no podrán ser motivo para negarle su calidad. El estado tampoco podrá exigir mecanismos o procedimientos que agraven su condición ni establecer requisitos que obstaculicen e impidan el ejercicio de sus derechos ni la expongan a sufrir un nuevo daño por la conducta de los servidores públicos³.
- **Diagnóstico Social:** Proceso de medición e interpretación realizado por un(a) Trabajador (a) Social, que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos, siendo su objeto aportar

¹ De conformidad a lo dictado por el artículo 1º párrafo cuarto de la Ley General de Víctimas

² De conformidad con lo establecido por el artículo 3º fracción VI de la Ley Federal de Protección de Datos personales

³ Artículo 5 Ley General de Víctimas

elementos fundamentales, y suficientes para emprender la acción transformadora.

- **Gestión:** Entendemos por gestión social, el proceso completo de acciones y toma de decisiones que hay que recorrer, desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión, hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad; ya sea tanto a nivel político, administrativo, cultural, social y/o económico.
- **Canalización:** Es la generación de vías de comunicación e interacción efectivos que fortalezcan la respuesta a una problemática identificada. El alcance comprende desde el reconocimiento la identificación de los eventos a canalizar sin un seguimiento del apoyo solicitado.
- **Coordinación:** En atención a proporcionar una asistencia victimológica integral, la CEAVE contemplará los mecanismos de articulación y colaboración entre las diferentes instituciones de asistencia pública obligadas a proporcionar sus servicios de acuerdo a su esfera competencial.
- **Sistematización:** Es la construcción de un sistema explicativo de las prácticas, de los aprendizajes derivados de ellas, y de unos marcos conceptuales referenciales que en su desarrollo nutren esas prácticas, quehaceres y proyecciones sobre las realidades sociales. Es un ejercicio sistémico ligado a la planeación, el seguimiento y la evaluación. Es un proceso de interpretación, racionalización, análisis crítico para el cual se deben tener en cuenta:
 - ✓ Unos recursos.
 - ✓ Un tiempo.
 - ✓ Una Planificación específica (Plan de Trabajo).
 - ✓ Unos responsables (institución, equipos de proyectos, asesores externos, comunidades)
 - ✓ Se construye de manera simultánea al desarrollo del Proyecto, de manera que retroalimenta permanentemente las prácticas, las hipótesis de

trabajo, la proyección del trabajo de campo y en general de la dinámica institucional. Es decir, que vincula en forma dinámica el conocimiento y la acción social.

- **Estudio Socioeconómico:** Lo realiza el área de trabajo social de la CEAVE y se define como un método de indagación valorativa y clasificatoria cuantitativa de variables ponderadas, cuyos fines son identificar en el individuo las características que lo ubican en un extracto socioeconómico. Contribuye al conocimiento de su entorno familiar y social, identificando los factores contribuyentes o el riesgo que indican en el proceso de la reinserción social en los diferentes ámbitos de salud, educativo, vivienda, laboral y económico.
- **Padrón de beneficiarios:** La CEAVE contará con un padrón de beneficiarios por la entrega de apoyos por subsidios, en el formato que la Secretaría de hacienda dispone para este caso.
- **Apoyos materiales:** Es el conjunto de elementos tangibles que se otorgan de manera directa e inmediata a la víctima que son cubiertos con recursos económicos institucionales.
- **Apoyo económico emergente:** Se refiere a los gastos que se cubren de manera inmediata, relacionados con el hecho victimizante, consistentes en: traslados, alimentos, hospedaje y gastos funerarios.
- **Formato de vulnerabilidad:** Es el instrumento que se utiliza para detectar la condición de exposición a nuevos hechos que pongan en riesgo su integridad física y emocional, es equiparable al estudio socioeconómico, ya que mediante éste podemos detectar dichas condiciones.
- **Carta Compromiso:** Documento que se otorga a los proveedores que proporcionan servicios de hospedaje, funerarios y de inhumación, donde se compromete a esta Comisión Ejecutiva a cubrir los gastos que generen los hospedajes y la cantidad que determine el Área de Trabajo Social para gastos funerarios y/o de inhumación.

1.2 Marco Jurídico.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer “Cedaw”.
- La Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”.
- Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).
- “Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder”.
- Convenio de Colaboración para la Coordinación Intersecretarial de Acciones en favor de las Víctimas y Ofendidos del Delito.
- Constitución Política del Estado de Chihuahua.
- Ley General de Víctimas.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua.
- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Chihuahua.
- Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua.
- Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua.
- Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado Chihuahua.
- Código Penal del Estado de Chihuahua.
- Código de Procedimientos Penales del Estado de Chihuahua.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Reglamento Interior de la Fiscalía General del Estado.
- Reglamento Interno de la Comisión de Nacional de Derechos Humanos.
- Plan Estatal de Desarrollo: 2017-2021, Gobierno del Estado de Chihuahua.

1. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales.

La atención a víctimas comprende el conjunto de actividades tendientes a otorgar el apoyo integral a estas, con una perspectiva de género, con la finalidad de minimizar las consecuencias y secuelas, tanto físicas como psicológicas y económicas, que puede generarse por la comisión de un hecho victimizante.

Procurar el apoyo integral a las víctimas del delito durante la procuración de justicia y en el combate directo al índice delictivo relacionado principalmente contra la violencia ejercida a las mujeres, niñas y niños.

Para ello se determina:

- a) Garantizar, promover y proteger los derechos humanos durante la procuración de justicia.
- b) Procurar la reparación integral del daño a las víctimas.

2.2. Objetivos específicos.

- a) Resarcir el daño por la comisión de un delito tipificado en el Código Penal para el Estado de Chihuahua, priorizando a los delitos de alto impacto social, cuando legalmente proceda.
- b) Otorgar asistencia médica o psicológica de urgencia.
- c) Otorgar atención y tratamiento médico o psicológico permanente, cuando por sus condiciones socioeconómicas y carencia de servicios básicos de seguridad social, no pudiere otorgar o sufragar directamente.
- d) Implementar medidas de protección física o de seguridad en los casos que se requiera para las víctimas.
- e) Realizar conciliaciones entre una(s) persona(s) que haya(n) visto violentados sus derechos y la Fiscalía General del Estado, ante organismos protectores de los derechos humanos locales previo a una queja.
- f) Implementación y seguimiento de medidas cautelares y provisionales dictadas por organismos protectores de los derechos humanos, locales, nacionales e internacionales.

2. LINEAMIENTOS

3.1. Cobertura.

La cobertura geográfica considera a las víctimas, por la comisión de un hecho delictivo, o que han visto violentados sus derechos, colocándolas en situación de vulnerabilidad tanto física y emocional, como económica, que vivan en los municipios del estado de Chihuahua y en los casos en que los hechos constitutivos del delito o de violación a sus derechos humanos se hayan cometido en territorio estatal.

3.2. Criterios de Priorización

Para efectos de estos Lineamientos se define como población objetivo, las víctimas de la comisión de un hecho delictivo, o que hayan sido vulneradas en sus derechos, priorizando los siguientes casos:

- a) En los casos de delitos graves como lo son el homicidio doloso, secuestro, extorsión, privación de la libertad, delitos sexuales, violencia familiar.
- b) Por situación de víctimas y bajo condiciones de vulnerabilidad: niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas indígenas, personas en situación de desplazamiento, personas con discapacidad, personas migrantes, personas adultas mayores, personas defensoras de derechos humanos, periodistas, en situación de pobreza.
- c) En los casos en que las víctimas se encuentren en alto riesgo, mediante el análisis realizado por personal de la CEAVE a través de la aplicación de la herramienta denominada “valoración de riesgo”.
- d) En los casos de litigios internacionales.
- e) En el cumplimiento a alguna sentencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- f) En los casos que se ordene la implementación y seguimiento de medidas cautelares y provisionales dictadas por organismos protectores de los derechos humanos, locales, nacionales e internacionales.

3.3. Requisitos generales.

3.3.1. Requisitos para ser beneficiario del apoyo.

- a) Persona en situación de víctima por la comisión de un delito por el cual se haya iniciado un procedimiento penal, lo cual se deberá acreditar con oficio emitido por el Ministerio Público.
- b) Persona en situación de víctima por la violación a sus derechos humanos y que exista una queja ante algún organismo protector de los derechos humanos local, nacional o internacional por hechos en los que se encuentren involucrados servidores públicos de la Fiscalía General del Estado.
- c) Ser beneficiario de medidas cautelares y provisionales dictadas por organismos protectores de los derechos humanos, locales, nacionales e internacionales.
- d) Ser beneficiario en una sentencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- e) Persona en situación de víctima por la violación de sus derechos y que acepte los términos de una conciliación por parte de la Fiscalía General a través de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado.
- f) Ser interviniente en peligro, en los casos que se acredite un alto grado de peligrosidad, para lo cual se podrá hacer uso de la herramienta denominada valoración de riesgo que se aplica en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado, o en el caso en que el agente del Ministerio Público encargado de la carpeta de investigación así lo considere.
- g) Ser beneficiario de medidas de protección que las leyes competenciales le confieren.

Los apoyos materiales estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal con la que se cuente en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

3.3.2. Procedimiento para recibir el apoyo.

Para acceder a los apoyos asistenciales emergentes, u obtener un beneficio a los que la ley les ampara; las víctimas deberán:

- I. Acudir ante el agente del Ministerio Público de la Fiscalía General del Estado encargado de la carpeta de investigación en donde se le dará lectura de los derechos de las víctimas pudiendo solicitar de manera expresa los apoyos que sean aplicables al caso en particular;
- II. El Agente del Ministerio Público cuenta con la facultad de solicitar a nombre de la víctima del delito el apoyo para éstos, directamente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- III. Acudir personalmente a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y solicitarlo;
- IV. Recibir en la Fiscalía General del Estado, resolución de la Comisión y/o de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, con los datos de los beneficiarios. En este caso se hará el contacto con éstos, por parte de Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado;
- V. Recibir en la Fiscalía General del Estado la solicitud de medidas cautelares y/o provisionales emitidas por el Comisión y/o Corte de Derechos Humanos a implementar para las y los beneficiarios. En este caso se hará el contacto con éstos, por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado;
- VI. Acudir el impetrante que haya interpuesto una queja en los organismos protectores de los derechos humanos locales al área de la Fiscalía General del Estado especializada en derechos humanos para realizar una conciliación.

3.3.3. Mecánica de Operación.

- I. Se recibirán solicitudes de apoyo todos los días del año, por parte del Agente de Ministerio Público, Organismos derecho humanistas, la víctima mediante escrito libre.

- II. Se turnarán al área de Trabajo Social, en la que se le asignará un funcionario público especializado en dicha materia para su atención.
- III. Se realizará estudio socio económico que sustente el grado de vulnerabilidad de la víctima y se aprobará el otorgamiento del apoyo
- IV. En los casos graves, donde las víctimas se encuentren en una situación emocional delicada debido al bien jurídico afectado y por la urgencia de proporcionar el apoyo, no se aplica el estudio socioeconómico correspondiente en el momento, como es el caso en apoyos de gastos funerarios por lo que se destinará la cantidad de \$4,000 (cuatro mil pesos 00/100 MN), basada en una valoración aplicada por el personal especializado de esta Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, sin embargo esta cantidad puede ser modificada atendiendo a la naturaleza del delito, gravedad y/o situación de vulnerabilidad que se encuentre la víctima.
- V. En los casos en que el monto del apoyo requerido para atender la emergencia, sea mayor al autorizado en sus facultades, deberá hacerse del conocimiento del Coordinador(a) del área, quien solicitará la autorización al Coordinador(a) Regional de Zona o la Coordinación Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- VI. Se notificará a la víctima que ha sido beneficiario del apoyo económico emergente y se hará la subrogación de derechos a favor de la Fiscalía General del Estado para solicitar la reparación del daño a su favor durante el proceso judicial.
- VII. Se emitirá por parte del área de Trabajo Social de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, carta compromiso al proveedor del servicio, solicitando la facturación por su servicio a nombre de Gobierno del Estado de Chihuahua, con

los datos fiscales requeridos por la Secretaria de Hacienda.

- VIII. En los casos en que las víctimas se encuentren amenazadas en su integridad personal o en su vida o existan razones fundadas para pensar que estos derechos están en riesgo, en razón del delito o de la violación de derechos humanos sufrida, se recibirá la solicitud las veinticuatro horas, todos los días del año, en las Coordinaciones Regionales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual se turnará al área Jurídica en donde será asignada a un Asesor(a) Jurídico(a) adscrito(a) para su atención, quien analizará el caso, pudiendo aplicar o no el protocolo de riesgo según las características de cada caso y solicitar el apoyo que dicho funcionario público considere necesarias, previamente consensuado con la víctima.
- IX. En los casos de las medidas cautelares, provisionales o recomendaciones, se recibirán en la oficina del Fiscal General, quien asignará al encargado del área especializada en derechos humanos para su atención, siendo este el encargado de realizar los trámites administrativos para el otorgamiento del recurso económico para la implementación de las medidas.
- X. En los casos de sentencias por parte de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos, las solicitudes se recibirán en el despacho del Ejecutivo o en la oficina del Fiscal General en donde turnarán al Coordinador de la Unidad de Derechos Humanos de la Fiscalía General, quien realizará los trámites administrativos para el otorgamiento del recurso económico necesario para el cabal cumplimiento de la sentencia.
- XI. Las ayudas inmediatas o emergentes deberán estar relacionados con el hecho victimizante, desde el momento

que ocurre el hecho delictivo hasta por seis meses, podrán de manera extraordinaria previa evaluación y atendiendo a la gravedad del caso y/o la situación de vulnerabilidad podrá ampliar la temporalidad hasta por seis meses.

- XII. El pago de servicio de hospedaje, alimentos, gastos funerarios, se realiza directamente con el proveedor, solicitando la facturación por su servicio a nombre de Gobierno del Estado de Chihuahua, con los datos fiscales requeridos por la Secretaria de Hacienda, de manera extraordinaria atendiendo a la emergencia, lugar de los hechos, horario, se entrega el apoyo económico a la víctima anexando copia de credencial de elector, recibo firmado, solicitud del Ministerio Público o escrito libre de la víctima.

3.4. Características de las medidas de Ayuda Inmediata y de Asistencia (apoyos emergentes).

El presupuesto de subsidios otorgado a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado, permite proporcionar apoyos de ayuda inmediata y de asistencia a víctimas de delitos o de violaciones a sus derechos humanos para contribuir en la impartición de justicia, resarcando el daño o menoscabo que haya sufrido.

La gravedad del ilícito, la magnitud del daño causado al bien jurídico o del peligro en que éste fue colocado y las condiciones particulares de vulnerabilidad de la víctima, serán determinantes para establecer el monto, de los apoyos concedidos, hasta por un periodo de seis meses, atendiendo en todo momento el análisis previo del caso así como la autorización de (la) Coordinador (a) Regional o la Coordinación Ejecutiva de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

Los apoyos consisten en:

1. Servicios funerarios

2. Servicios de inhumación y/o exhumación
3. Gastos de traslados terrestres o aéreos
4. Todo lo referente a recuperar o mantener su bienestar como:
 - a. Alimentación
 - b. Despensa
 - c. Artículos de higiene personal
 - d. Ropa y calzado
 - e. Pañales, Leche y suplementos alimenticios
 - f. Arrendamiento
 - g. Menaje
 - h. Pago de Servicios básicos (luz, agua, gas)
 - i. Materias primas para auto empleo.
 - j. Apoyo económico equivalente al salario que deja de percibir la víctima o testigo al haber sido requerida su presencia para el desahogo de una audiencia durante el proceso judicial, derivado de la solicitud del agente del Ministerio Público encargado de la carpeta de investigación o un juez, debido a la relevancia de su testimonio en el proceso.
5. En lo referente a la Salud:
 - a. Se cubre con las instancias gubernamentales del sector salud de los tres niveles (Federal, Estatal y Municipal), con las que se tenga convenio de Colaboración, para garantizar el acceso a la salud y su atención médica.
 - b. En caso de no poder subrogarse por alguna institución pública gubernamental a través de los diversos convenios de coordinación intersecretarial:
 - i. Gastos médicos y hospitalarios.
 - ii. Honorarios médicos
 - iii. Consulta médicas
 - iv. Medicamentos.
 - v. Análisis clínicos.

- vi. Estudios médicos y de gabinete.
- vii. Aparatos ortopédicos.
- viii. Prótesis.
- ix. Lentes adaptados

6. En lo referente a la Educación, se cubre con las instancias gubernamentales de educación de los tres niveles (Federal, Estatal y Municipal)

- a. Uniformes
- b. Útiles escolares
- c. Libros
- d. Inscripción Escolar
- e. Cuotas Escolares
- f. Condonación escolar

7. Hospedaje.

8. Apoyo y gestión para la expedición de actas de nacimiento, defunción, matrimonio, inexistencia de matrimonio, inexistencia de propiedad.

9. Apoyo y gestión para la expedición de pasaporte mexicano.

10. Apoyo y gestión para la expedición del certificado de antecedentes penales.

11. Apoyo y gestión para la expedición de la carta de antecedentes policiacos.

12. Apoyo y gestión para la expedición de licencia de conducir.

13. Apoyo y gestión para la obtención de publicaciones de edictos en el Periódico Oficial del Estado.

14. Multas y recargos derivadas por el retardo en la investigación e impartición de justicia.

15. Reparación de vehículos.

16. Combustibles y lubricantes

17. Reparación de inmuebles.

18. Instalación de placas y memoriales.

19. Fletes y envíos

20. En los casos de protección:
- a. Circuitos de vigilancia.
 - b. Celulares y tarjetas telefónicas.
 - c. Gas pimienta.
 - d. Cursos de defensa personal.
 - e. Servicio de mudanza por cambio de radicación
21. En los casos de medidas cautelares, provisionales, recomendaciones, informes de fondo y sentencias, se deberá cumplir con lo que estipulen los órganos defensores de derechos humanos nacionales e internacionales, así como todos los apoyos asistenciales inherentes a la reparación total e integral del daño, previsto en el Código Nacional de Procedimientos Penales, Ley General de Víctimas y Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua.

3.5. Derechos, obligaciones y sanciones.

3.5.1. Derechos de los beneficiarios.

- a) A la protección de sus datos personales sensibles.
- b) Al resguardo de su identidad durante el proceso penal, y posterior, como beneficio que las leyes aplicables le confieren.
- c) Solicitar el apoyo asistencial emergente durante el proceso penal.
- d) Recibir el apoyo asistencial emergente relacionado con el hecho victimizante, a partir de que se inicia la investigación.
- e) En los casos en que los beneficiarios rechacen en primera instancia el apoyo ofrecido, estos tienen el derecho a solicitar nuevamente el apoyo, al encontrarse abierta la carpeta investigación
- f) Recibir las medidas de protección necesarias para salvaguardar su integridad física.
- g) Recibir en tiempo y forma los beneficios pactados durante una conciliación.

- h) Recibir en tiempo y forma los beneficios que se consensan como persona beneficiaria durante la implementación de las medidas cautelares o provisionales.
- i) Recibir en su totalidad y a su entera satisfacción los beneficios que para ellos(as) dicte la sentencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

3.5.2. Obligaciones de la persona beneficiaria.

Que los apoyos otorgados tengan el destino para el cual fueron otorgados, dentro de los lineamientos establecidos en la Ley.

- a) Conducirse con la verdad;
- b) Dirigirse de manera respetuosa ante los servidores públicos;
- c) Participar activamente en los casos en que haya sido requerido(a) por una autoridad para el desahogo de una diligencia penal;
- d) Permitir el acceso a su domicilio para realizar el estudio socio económico y toma de impresiones fotográficas en su caso;
- e) Firmar la subrogación del gasto a favor de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas;
- f) Abstenerse de consumir sustancias embriagantes y sicotrópicas;
- g) Utilizar correctamente las instalaciones y demás recursos proporcionados a su disposición;
- h) Colaborar y someterse a los tratamientos médicos, psicológicos y de rehabilitación que el caso requiera;
- i) Mantener comunicación constante con personal de la CEAVE;
- j) Observar un comportamiento ético y moral;
- k) Las demás condiciones que en cada caso sean determinadas en proporción a la gravedad del ilícito, al grado de culpabilidad del agente, y al bien jurídico afectado.

3.5.3. Sanciones a los beneficiarios.

- I. Cuando se advierta falsedad en la información proporcionada a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas o, por el beneficiario, esta podrá suspender cualquier apoyo y beneficio otorgado, sin perjuicio de exigirle a aquel las responsabilidades correspondientes.
- II. Las demás que se desprendan de la ley.

3.6. Instancia Responsable.

3.6.1 Instancia Ejecutora.

El responsable de la ejecución del programa será la Fiscalía General del Estado, a través de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, por medio de gestiones ante la Dirección General de Administración y Sistemas.

3.6.2 Instancia Normativa.

La instancia normativa será la Secretaria de Hacienda.

4. OPERACIÓN.

4.1 Proceso.

En los casos de atención a víctimas:

- I. Se recibe la solicitud de apoyo para medidas de ayuda inmediata y de asistencia en las Coordinaciones Regionales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- II. Se turna la solicitud al área de Trabajo Social.
- III. Se asigna la solicitud a un(a) Licenciado(a) en Trabajo Social.
- IV. Se realiza entrevista para establecer tipo de ayuda y monto de lo solicitado
- V. Se aplica el Formato de Vulnerabilidad para conocer la ponderación y establecer el porcentaje de apoyo.
- VI. Se plantea el resultado a la Coordinación Regional para su autorización, vía oficio explicando el grado de vulnerabilidad y el contexto en el que se encuentra la víctima, así como el monto y concepto del apoyo solicitado, anexando el oficio del Ministerio Público que avala la petición de la persona

que tiene la calidad de víctima, misma que podrá adquirirse de acuerdo a lo establecido al artículo 36 de la Ley de Víctimas para el estado de Chihuahua, misma que asegura que la solicitud es derivada a consecuencia de un hecho victimizante.

- VII. Se le notifica a la víctima el monto autorizado, o el motivo del rechazo de su solicitud.
- VIII. Una vez que la víctima acepte el resultado autorizado por la Coordinación Regional, se procederá a realizar los trámites administrativos conducentes ante el enlace administrativo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, para lo cual deberá girar un oficio de petición de recurso, especificando: monto total del apoyo solicitado, el concepto para el apoyo, el número único de investigación, fecha, lugar, en los casos procedentes el delito y nombre de la víctima.
- IX. El recurso se debe ejercer en lugares establecidos en el Servicio de Administración Tributaria, los cuales emitirán facturas impresas y electrónicas, que den transparencia a la adquisición del apoyo, y/o recibo de apoyo económico entregado directamente a la víctima.
- X. En los casos que se otorgue el recurso vía económica directamente a la víctima, esta deberá realizar una solicitud por escrito donde se explique el motivo del uso del recurso y el tipo de apoyo solicitado, así como el beneficiario directo.
- XI. La comprobación del recurso deberá comprender los siguientes documentos:
- XII. Se realizan los trámites administrativos conducentes para el pago al proveedor o la obtención del recurso.
- XIII. Se realiza la comprobación del gasto ante la dirección administrativa Dirección General de Administración y Sistemas.
- XIV. En caso de que el gasto sea susceptible a ser recuperado, por el derecho a la reparación del daño, se entregan las facturas, notas, recibos o comprobantes que amparan dicho gasto erogado por parte del Gobierno del Estado, siempre en originales para ser exhibidos y exigir ante la instancia judicial la reparación

del daño a favor del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación a Víctimas del Estado de Chihuahua.

En los casos de protección:

- I. Se recibe la solicitud de apoyo asistencial emergente en las Coordinaciones Regionales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
- II. La solicitud se turna al área de Trabajo Social.
- III. Se asigna la solicitud a un(a) Licenciado(a) en Trabajo Social.
- IV. Se realiza la autorización.
- V. Se procede a realizar la gestión del apoyo según las necesidades específicas de cada caso.
- VI. Se realizan los trámites administrativos conducentes para el pago al proveedor o la obtención del recurso.
- VII. Se realiza la comprobación del gasto ante la Dirección General de Administración y Sistemas.

En los casos de quejas relacionadas con violaciones a derechos humanos:

- I. Se recibe la queja, medidas cautelares y/o provisionales, conciliaciones o sentencias emitidas por los organismos protectores de los derechos humanos.
- II. Se turnan al área especializada en derechos humanos.
- III. Se gestionan los trámites administrativos para dar cabal cumplimiento a sus ordenamientos.
- VIII. Se realiza, en su caso, la comprobación del gasto ante la Dirección General de Administración y Sistemas.

4.2 Avances físicos y financieros.

Por tratarse de subsidios es indispensable ser corresponsables de la transparencia en la información de los avances y resultados, por lo que la

Secretaría de Hacienda solicitará la emisión de avances que deberán estar integrados de la siguiente manera:

- 1) La información sobre el ejercicio y destino de los apoyos.
- 2) Avances sobre las metas propuestas en el Programa Operativo Anual y en la Matriz de Indicadores para Resultados, divididos en cuatro trimestres por ejercicio anual.
- 3) Entrega de padrón de beneficiarios divididos en cuatro trimestres por ejercicio anual.

4.2.1 Acta de entrega-recepción.

En los casos de los apoyos asistenciales emergentes, dirigidos a las víctimas del delito, señalados en el apartado 3.4 de los Lineamientos de operación, se emite carta de subrogación del gasto que firma la o el interesado en la cual se hace constar la recepción del apoyo, así como la declinación a favor del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación a Víctimas del Estado de Chihuahua, el derecho a solicitar la reparación del daño durante el proceso judicial.

4.2.2 Cierre del ejercicio.

La Fiscalía General del Estado a través de la Dirección General de Administración y Sistemas realizará la integración del cierre presupuestal anual.

4.2.3 Recurso no devengado.

La Fiscalía General del Estado a través de la Dirección General de Administración y Sistemas una vez integrado del cierre presupuestal anual, realizará el proceso administrativo para la reintegración del recurso no devengado a la Secretaría de Hacienda a más tardar el 31 de diciembre de cada año.

5. AUDITORÍA, CONTROL Y SEGUIMIENTO.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se conducirá con apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.

6. EVALUACIÓN.

6.1 Evaluación Interna.

La evaluación interna se medirá mensualmente por medio de la estadística mensual que entrega el área de Trabajo Social y estará a cargo del Coordinador Regional de Zona, reflejándose en los avances de las metas propuestas en el Programa Operativo Anual y en la Matriz de Indicadores para Resultados de forma trimestral. Los sondeos aleatorios que se apliquen a los beneficiarios, de preferencia que hayan concluido su proceso terapéutico para evitar la victimización secundaria, medirán la calidad en el servicio y se deberá realizar un reporte trimestral. Aplicando esto último únicamente en los casos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

6.2 Evaluación Externa.

La evaluación externa se podrá medir en los casos de derechos humanos, con los informes que se emitan mensualmente sobre el cumplimiento de sentencias, reflejándose en los avances de las metas propuestas en el Programa Operativo Anual y en la Matriz de Indicadores para Resultados de forma trimestral.

7. TRANSPARENCIA.

7.1 Difusión.

Para efectos de transparencia en el ejercicio del recurso, en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 20, fracción VII y XXIX de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información se publicarán los resultados obtenidos de las metas propuestas en el Programa Operativo Anual y en la Matriz de Indicadores para Resultados, en el portal de transparencia y en el de la Fiscalía General del Estado en el apartado de gestión de resultados.

7.2. Reparación integral

Al procurar para las víctimas del delito la reparación integral que comprende las medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica

que serán implementadas a favor de ellas, teniendo en cuenta la gravedad y magnitud del hecho victimizante cometido o la gravedad y magnitud de la violación de sus derechos, así como las circunstancias y características del hecho victimizante. Se reconocen y garantizan los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en la Ley General de Víctimas, en la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado Mexicano es Parte y demás instrumentos de derechos humanos. Lo que garantiza la reconstrucción del tejido social mediante la reinserción de las víctimas a la vida social y laboral.

8. QUEJAS Y DENUNCIAS.

Los beneficiarios de los apoyos asistenciales emergentes, podrán interponer alguna queja o inconformidad sobre el servicio recibido, así como realizar sugerencias y retroalimentación para la mejora del servicio, de forma verbal o escrita ante la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, a través de las cuatro Coordinaciones Regionales instaladas en cada una de las cabeceras de zona, distribuidas de la siguiente forma:

Coordinación Regional Zona Centro, con cabecera en la Ciudad de Capital, y sitio en calle Simón Bolívar número 712 de la colonia Centro, código postal 31000, Chihuahua, Chihuahua, teléfono (614) 4293300 extensiones 11437, 11497 y 11417.

Coordinación Regional Zona Norte, con cabecera en Cd. Juárez, Chihuahua, y sitio en Eje Vial Juan Gabriel y Aserradero sin número, Colonia San Antonio, código postal 32250, Cd. Juárez, Chihuahua, teléfono (656) 6293300 extensiones 56343 y 56946.

Coordinación Regional Zona Occidente, con cabecera en Cd. Cuauhtémoc,

Chihuahua, Calle Séptima y Guatemala sin número, Colonia Agrícola San Antonio, código postal 31510, Cd. Cuauhtémoc, Chihuahua, teléfono (625)128-1100 extensiones 77080, 77081, y 77015.

Coordinación Regional Zona Sur, con cabecera en Cd. Hidalgo del Parral, Chihuahua, Carretera Parral-Jiménez Km. 5.5 sin número, Cd. Hidalgo del Parral, Chihuahua, teléfono (627)523-9500 extensiones 76347 y 76351.

O de forma electrónica a través de la página de la Fiscalía General del Estado: <http://fiscalia.chihuahua.gob.mx>.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos de Operación entran en vigor para el ejercicio anual de 2017.

SEGUNDO. Publíquense los presentes Lineamientos de Operación para la aplicación de presupuesto de subsidios en la Página Oficial de la Fiscalía General del Estado.