



META AV2

Efectuar una evaluación de la operación del Centro de Justicia ubicado en la Ciudad de Chihuahua, con el propósito de evidenciar áreas de oportunidad y mejora que permitan cumplir con los objetivos y brindar cada vez más y mejores servicios de atención.

SEDESOL
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".

META AV2.- Evaluación de la Operación del Centro de Justicia para las Mujeres de la Ciudad de Chihuahua.

Índice

- I.** Justificación
- II.** Marco Jurídico internacional y nacional
- III.** Diagnóstico sobre los derechos humanos de las mujeres en México y en Chihuahua
- IV.** El Modelo de Centros de Justicia para las Mujeres en México
- V.** Componentes del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres.
- VI.** Buenas prácticas: Ciudad Mujer.
- VII.** Centro de Justicia para las Mujeres de la ciudad de Chihuahua.

Introducción

- A)** Recepción
- B)** Trabajo social
- C)** Asistencia psicológica
- D)** Servicios de salud
- E)** Servicios educativos y área lúdica
- F)** Áreas de empoderamiento
- G)** Organizaciones de la Sociedad Civil

Fiscalía en Atención a Mujeres Víctimas del Delito

Aspectos Generales

Procesos

Perfiles Recursos Humanos

Clima Laboral

Infraestructura, mobiliario y equipamiento

Generación de Información e investigación

Comunicación social

Entorno Urbano

Administración

Patronato

VIII. Conclusión y Recomendaciones

Se agradece la participación de la Maestra Gail Aguilar Castañón.

I. Justificación

La violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias, ha sido un desafío prioritario para el gobierno y la sociedad civil en México. El devenir histórico ha dado cuenta de los esfuerzos y avances que en la materia se han consolidado, la creación de instituciones, mecanismos, acciones afirmativas, programas y el fortalecimiento de un marco jurídico que respete y garantice sus derechos humanos. Sin embargo, persiste el reto de fortalecer y dar sostenibilidad a políticas públicas en los tres ámbitos de gobierno que proporcionen una respuesta efectiva y oportuna.

Los Centros de Justicia para las Mujeres (en adelante CJM o Centros) responden a la problemática nacional de la falta de políticas públicas integrales y transversales que prevengan, erradiquen, protejan, investiguen, sancionen y reparen el daño de la violencia contra ellas. Esta innovadora propuesta ha ponderado las mejores prácticas nacionales e internacionales para crear un Modelo de Atención centrado en las necesidades de las víctimas (*victim-centered approach*).

En 2010, por encargo de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (en adelante CONAVIM) se analizaron las políticas públicas de atención a mujeres que se habían realizado hasta el momento, y se reflexionó sobre la intersección de género y seguridad con miras a desarrollar mecanismos que, en términos de política pública, hagan operativa, potente, efectiva y productiva esa conexión práctica y discursiva.¹

En particular, para la creación de los Centros se realizaron estudios de los esquemas de atención a las mujeres víctimas de violencia en México y distintos países que se enmarcan en todo un proceso de evolución de las diferentes aproximaciones y estrategias que históricamente se han tenido ante este fenómeno.²

Conforme a los estudios comparados se detectó que las acciones y programas implementados en materia de violencia contra las mujeres a inicios del siglo XXI en distintas naciones, se estabilizó un tipo de modelo de atención de la violencia con una serie de componentes semejantes, los cuales han sido adoptados por el marco jurídico internacional y nacional como líneas de acción fundamentales para prevenir y afrontar sus consecuencias. Estos componentes giran alrededor de seis directivas de política:

- Realizar acciones que desactiven las causas estructurales de la violencia contra las mujeres.
- Establecer servicios de atención competentes. (Albergues, líneas telefónicas de emergencia, atención médica, atención psicológica y de apoyo comunitario y social, protección, justicia y garantías para su reinserción social y productiva).
- Garantizar la justicia y el alto a la impunidad a través de normas jurídicas que prohíban las formas de violencia y enjuiciar a los responsables, junto con otorgar recursos adecuados y efectivos que permitan el acceso a la justicia, y las medidas de reparación del daño sufrido.

¹ *Del dicho al hecho. Análisis y evaluación de la política de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (2000-2009)*, CONAVIM, 2010, p. 12.

² CONAVIM, *Modelo de Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres*, (Sin pie de imprenta), 2011.

- Contar con sistemas de registro de información e indicadores que lleven a cabo el monitoreo y diseño de programas y acciones que evalúen el impacto en la reducción de la incidencia del fenómeno.
- Asignar recursos presupuestarios suficientes para ampliar y ejecutar los programas institucionales de atención y prevención.
- Fortalecer las capacidades de los servidores públicos que participan en la procuración y administración de justicia, servicios de salud, psicológica y de trabajo social.³

Dichas medidas, involucran un entramado de servicios sectoriales, cooperación y coordinación entre las agencias del sector salud, sistema de justicia, promoción y defensa de los derechos, acciones en el campo cultural y educativo, en la comunicación social y la política de desarrollo social.⁴

A pesar del esfuerzo de los programas en esta materia, su implementación e impacto en los tres ámbitos de gobierno se encuentra sectorizada y muestra pocos visos de coordinación, lo que complica la ruta que recorren las víctimas para tener acceso a los servicios. Por ello es necesario que se creen condiciones institucionales que permitan diseñar y poner en marcha políticas que enfrenten de manera más clara y puntual la violencia basada en género.⁵

El análisis y evaluación de la política de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia realizado por CONAVIM enfatiza y concluye que resulta medular la coordinación entre las instancias gubernamentales y no gubernamentales responsables de la operación de la política en favor de la igualdad de género.⁶

Por otro lado, el abordaje integral de esta problemática encuentra sustento en el *Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género*, estudio realizado por encargo de la CONAVIM en el año 2010, el cual constituye un esfuerzo conceptual con tres perspectivas que en su momento habían sido poco articuladas e intersectadas: la atención de la violencia contra las mujeres, el enfoque ecológico para la atención de la violencia familiar y el enfoque de ciudades seguras.

En esta tesitura, el Modelo Ecológico es una formulación de elementos conceptuales, técnicos y metodológicos para abordar la violencia basada en el género. Su punto de partida es el reconocimiento de que la violencia basada en género es un problema complejo, polifacético, de raíces biográficas, psicológicas, sociales y ambientales, para el que no existe una solución sencilla o única; por el contrario, cada vez se extiende más la idea de que su tratamiento requiere enfoques multidisciplinarios e intervenciones en varios planos, con la concurrencia simultánea de diversos sectores de política pública.⁷

El Modelo Ecológico considera un marco inclusivo y transformador de prevención, atención y sanción de la violencia basada en género, analiza los factores de riesgo asociados a ella, ataca sus manifestaciones y previene su ocurrencia con el trabajo de las personas, las relaciones, las comunidades y la sociedad en su conjunto.

En el año 2010, la CONAVIM estableció como objetivos estratégicos:

³ Cfr. *Del dicho al hecho*, Op. Cit., p. 95 y 96.

⁴ *Ibidem.* p. 96 y 97.

⁵ *Ibidem.*, p. 186 y 187.

⁶ *Ibidem.*, p. 187 y 188.

⁷ *Modelo Ecológico para la Prevención de la Violencia de Género*, CONAVIM, 2011, p. 11.

- La puesta en marcha de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) en las entidades federativas.
- El impulso de la Armonización Legislativa en materia penal en la Federación y entidades federativas conforme a los estándares del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.
- La realización de amplias y permanentes campañas para concientizar a la comunidad sobre la violencia de género y discriminación.

En este sentido, el fortalecimiento del acceso a la justicia, fue consolidado como uno de los ejes prioritarios del trabajo que realiza la CONAVIM, el cual se desarrolló a través de dos vertientes: 1) el diseño y conformación de modelos y servicios de atención integral y 2) la promoción de cambios legislativos en la materia.

Paralelamente la CONAVIM,⁸ consolidó el trabajo de los Centros de Justicia para las Mujeres en el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo de Seguridad Pública de la Secretaría de Gobernación al aprobarse por el Consejo Nacional de Seguridad del Sistema Nacional de Seguridad una nueva estrategia en el eje de Procuración de Justicia. Esta aprobación abrió el camino para que los CJM, a través de los recursos otorgados por parte de la Federación a las Entidades Federativas (Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública-FASP) recibieran recursos para la creación y fortalecimiento en tres rubros:

- Infraestructura
- Equipamiento
- Capacitación

Por su parte, la CONAVIM inició con el destino de recursos para la construcción de los Centros a través de la firma de Convenios de Colaboración con las Entidades Federativas.

De esta forma se cristalizó por primera vez en México la creación de los Centros de Justicia para las Mujeres como una política pública innovadora y perfeccionada que pudiera responder a la serie de recomendaciones nacionales e internacionales de los organismos de derechos humanos y las sociedad civil e incidir de manera efectiva y eficiente en el corto, mediano y largo plazo.

II. Marco Jurídico Internacional y Nacional

En 1979, la Organización de las Naciones Unidas adoptó la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, ratificada por el Estado Mexicano el 23 de marzo de 1981, Convención que establece para los Estados Parte la obligación de adoptar aquellas medidas necesarias para garantizar a las mujeres la igualdad ante la ley, a los servicios sociales, a los espacios de poder y a la toma de decisiones.

En 1994, la Organización de los Estados Americanos adoptó la Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de "Belém do Pará", ratificada por el Estado Mexicano el 12 de noviembre de 1998, instrumento internacional jurídicamente vinculante que reconoce que toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, y obliga a los Estados Parte a combatir la violencia ejercida en contra de ellas.

⁸ Durante el mandato de la Comisionada Laura Carrera Lugo.

Las Conferencias Mundiales sobre la Mujer, las Resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobadas para la eliminación de la violencia contra la mujer y las Convenciones Internacionales citadas, han encaminado los esfuerzos de los Estados Parte, México entre ellos, a establecer mecanismos legales y políticas públicas que garanticen a las mujeres víctimas de violencia, su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos.

La Declaración y Programa de Acción de Viena, principal documento adoptado por la Conferencia Mundial el 25 de junio de 1993, reconoció por primera vez que los derechos humanos de la mujer y de la niña son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales.⁹

En 1969, la Organización de los Estados Americanos adoptó la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ratificada por México el 3 de abril de 1982, en la cual se obliga a respetar y garantizar los derechos humanos de las personas sujetas a su jurisdicción. En su *Informe sobre Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas*, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) definió el acceso a la justicia como el *acceso de hecho y de derecho* a instancias y recursos judiciales de protección frente a actos de violencia, de conformidad con los parámetros internacionales de derechos humanos.¹⁰

Para la CIDH, un acceso adecuado a la justicia no se circunscribe sólo a la existencia formal de recursos judiciales, sino también a que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas. Una respuesta judicial efectiva frente a actos de violencia contra las mujeres comprende la obligación de hacer accesibles recursos judiciales sencillos, rápidos, idóneos e imparciales de manera no discriminatoria, para investigar, sancionar y reparar estos actos, y prevenir de esta manera la impunidad.¹¹

Desde 1993 hasta la fecha, Ciudad Juárez y Chihuahua son referencia de una serie de feminicidios y desapariciones de niñas y mujeres. Este fenómeno captó la atención en los ámbitos nacional e internacional, donde diversas organizaciones internacionales han emitido recomendaciones al gobierno de México en torno a esta compleja problemática.¹² Las distintas Relatorías y Comités que se han involucrado a la fecha en esta problemática, comprende la Organización de las Naciones Unidas, el Relator Especial sobre la Independencia de los Magistrados y Abogados,¹³ la Relatora Especial sobre las Ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias,¹⁴ el Comité

para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer,¹⁵ la Comisión de Expertos

⁹ Declaración y programa de Acción de Viena, aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, 25 de junio de 1993, A/CONF.157/23, párr.18.

¹⁰ CIDH, *Informe Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas*, OEA/Ser.L/V/II. Doc. 68 de 20 enero 2007, párr.5.

¹¹ *Ídem*.

¹² Se registraron algunos feminicidios anteriores a 1993, sin embargo; las organizaciones internacionales comenzaron sus visitas e informes considerando los datos a partir de ese año. Aguilar, Gail, *El Feminicidio en Ciudad Juárez ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos*. Tesis de Licenciatura en Derecho, marzo 2006. Asesor Dr. Sergio García Ramírez, p.54.

¹³ Informe del Relator Especial sobre la independencia de los magistrados y abogados, Sr. Dato"Param Coomaraswamy, presentado de conformidad con la resolución 2001/39 de la Comisión de Derechos Humanos, E/CN.4/2002/72/Add.1, 24 de enero de 2002.

¹⁴ Informe de la Relatora Especial, Sra. Asma Jahangir, relativo a las ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias presentado en cumplimiento de la Resolución 1999/35 de la Comisión de Derechos Humanos, E/CN.4/2000/3/Add.3, 25 de noviembre de 1999.

¹⁵ 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 enero de 2005. (En adelante Informe CEDAW)

Internacionales de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito,¹⁶ y la Relatoría Especial sobre la Violencia contra la Mujer. Igualmente, Amnistía Internacional,¹⁷ la Relatoría Especial sobre los Derechos de la Mujer de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos,¹⁸ y la Relatora del Comité sobre la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Consejo de Europa.¹⁹

Los feminicidios y desapariciones en las Ciudades de Juárez y Chihuahua han sido una de las manifestaciones más preocupantes y terribles de violencia contra las mujeres. El Informe CEDAW muestra gran preocupación por el hecho de que estas graves y sistemáticas violaciones de los derechos de las mujeres se hayan mantenido durante más de diez años, y expresa consternación debido a que no se ha logrado aún erradicarlas, sancionar a los culpables y prestar la ayuda necesaria a los familiares de las víctimas.²⁰

De las recomendaciones anteriormente señaladas cabe mencionar las siguientes políticas públicas que hacen énfasis en atender la problemática de la violencia de manera integral, se precisan aquellas relacionadas los servicios que ofrecen los CJM, con un enfoque de perspectiva de género y seguridad ciudadana:

- **En materia de Prevención:**

- La participación de tantas agencias e instituciones de nivel estatal y federal aporta el riesgo de la burocratización y de la rivalidad entre ellas. Hasta ahora, esta amenaza parece estar bajo control, pero el riesgo es real. Crear agencias más especializadas para enfrentar el problema no es la respuesta en este momento, sino en todo caso se requiere **un esfuerzo coordinado** entre todos los actores para avanzar del reconocimiento y análisis del problema a su solución.²¹
- **Apoyar los programas y las campañas** destinadas a la prevención y combate de la violencia de género, incluyendo aquellas por desarrollarse en escuelas.²²
- Las autoridades mexicanas reconocieron ante el Comité CEDAW que existe un problema grave y han asumido compromisos para buscar soluciones, involucrando las diferentes áreas e instancias que deben contribuir para un **cambio total e integrado** de la situación existente. El Comité recomienda intensificar los esfuerzos de **coordinación y participación** entre todos los niveles de poder - federal, estatal y municipal - entre sí, y con la sociedad civil, con vista a garantizar de la mejor manera los mecanismos y programas (...) que se consideren oportunos. Por otro lado, el Comité señala la responsabilidad de todas las autoridades a todos los niveles, en la prevención de la violencia y la protección de los derechos humanos de las mujeres.²³

¹⁶ Informe de la Comisión de Expertos Internacionales de la Organización de las Naciones Unidas, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, sobre la Misión en Ciudad Juárez, Chihuahua, México, noviembre de 2003.

¹⁷ Amnistía Internacional, Muertes Intolerables: Diez años de desapariciones y asesinatos de mujeres en Ciudad Juárez y Chihuahua, México, AMR 41/026/2003/s, 11 de agosto de 2003.

¹⁸ Informe de la Relatoría sobre los Derechos de la Mujer de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Sra. Marta Altolaguirre, Situación de los Derechos de la Mujer en Ciudad Juárez, México: El Derecho a no ser objeto de Violencia y Discriminación, OEA/Ser.L/V/II.117, 7 de marzo de 2003. (En adelante Informe CIDH)

¹⁹ Informe de la Relatora del Comité de Oportunidades Iguales para Mujeres y Hombres del Consejo de Europa, Sra. Vermot-Mangold, Desaparición y asesinato de un gran número de mujeres y niñas en México, AS/Ega (2004) 39 Restringido, 5 de octubre de 2004. (En adelante Informe del Consejo de Europa)

²⁰ Informe CEDAW, párr. 260.

²¹ *Ibidem*, párr.64.

²² *Ibidem*, párr.e

²³ Informe CEDAW párr. 265 y 266.

- **Intensificar los programas y políticas de prevención** de la violencia incluyendo los mecanismos de alerta rápida, el redoblamiento de la seguridad en zonas peligrosas o marginadas, los programas de vigilancia, la información sistemática sobre medidas de seguridad, etc.²⁴
- Dedicar mayor atención a la elaboración de **una comprensión integrada** sobre la manera en que las distintas formas de violencia contra la mujer se relacionan y refuerzan recíprocamente; y a la aplicación de **estrategias integradas** para combatir esa violencia.²⁵
- Hacer renovado hincapié en **la capacitación de funcionarios** del sector público, especialmente policías, fiscales, especialistas forenses, jueces y personal judicial, en cuanto a las causas y consecuencias de la violencia basada en el género.²⁶
- Seguir creando espacios de diálogo y colaboración institucionales con fines de intercambio de información y estrategias, **garantizar la existencia de enfoques coherentes, mejorar servicios y promover prácticas óptimas**; es esencial que esos esfuerzos incluyan mecanismos de control, evaluación y seguimiento para evaluar las actividades y los obstáculos persistentes.²⁷
- Coordinar y ampliar los esfuerzos en el ámbito federal, estatal y municipal, con el fin de mejorar servicios básicos como los de alumbrado en espacios y zonas marginales que hayan estado vinculados con riesgos de seguridad; seguridad con respecto al transporte; pavimentación de caminos en zonas marginales; y asignar los fondos necesarios para la prestación de esos servicios.²⁸
- **Mejorar la detección, el registro y la elaboración** de informes sobre la violencia contra la mujer a través de servicios de salud; y proporcionar información sobre prevención de la violencia, tratamiento y servicios para los usuarios de esos servicios, especialmente servicios de salud reproductiva.²⁹
- **Trabajar con la sociedad civil** procurando diseñar y llevar a la práctica campañas de derechos y educación de amplia base; (...) y asegurar que hombres, mujeres y niños comprendan el que la violencia basada en el género es una violación de derechos humanos, en el marco del derecho internacional y como delito punible conforme a la legislación de Chihuahua.³⁰
- Adoptar medidas tendientes a **involucrar a más hombres en iniciativas encaminadas a modificar actitudes y prácticas** basadas en estereotipos, y lograr que las campañas públicas sean diseñadas de modo que correspondan a las necesidades de hombres y mujeres y de las familias.³¹
- **Trabajar con los medios de difusión** en la promoción de conciencia pública sobre el derecho a estar exento de violencia; **informar al público sobre el costo y las consecuencias de tal violencia; difundir información sobre servicios** de apoyo jurídico y social para quienes corren riesgos; e informar a víctimas, victimarios y potenciales victimarios sobre el castigo de esa violencia.³²

²⁴ *Ibidem*, párr.. 290.

²⁵ Informe CIDH.

²⁶ *Ídem*.

²⁷ *Ídem*.

²⁸ *Ídem*.

²⁹ *Ídem*.

³⁰ *Ídem*.

³¹ *Ídem*.

³² *Ídem*.

- Trabajar con entidades de los niveles del Gobierno Federal y de los gobiernos del Estado de Chihuahua y de la Municipalidad de Ciudad Juárez responsables de la protección de los derechos de la niñez, a fin de garantizar la disponibilidad de mecanismos especiales de protección para niños amenazados de violencia basada en el género, y lograr que en la respuesta a la violencia de ese tipo contra las niñas se tenga en cuenta su especial vulnerabilidad.³³
- **En materia de Atención:**
 - **Garantizar el apoyo legal en el acceso a la justicia** a las víctimas de violencia y a los familiares de las asesinadas y desaparecidas. Garantizar que se viabilice a las abuelas que tienen bajo su guardia y custodia a los hijos/as de mujeres asesinadas o desaparecidas, los trámites de adopción a los efectos de que puedan beneficiarse con las prestaciones que le corresponden, así como que puedan tener acceso a todos los beneficios de seguridad y apoyo social, de los cuales tendrían derechos a través de sus madres. De igual forma que se dediquen los recursos necesarios para su atención médica y psicológica, así como para brindarles ayuda económica.³⁴
 - Se deben **reforzar los servicios públicos destinados a las mujeres que hayan sido objeto de violencia**, procurando especialmente ampliar el acceso al tratamiento médico y psicológico, establecer **servicios sociales más integrales** destinados a atender el problema de la subordinación económica que suele impedir a la mujer apartarse por sí misma de una situación abusiva, y proporcionar información y asistencia que garanticen un acceso efectivo a los recursos legales de protección contra esta violación de derechos y problemas jurídicos conexos, como la guarda de los hijos.³⁵
- **En materia de Investigación:**
 - **Establecer mecanismos de alerta temprana y búsqueda urgente** en los casos de las desapariciones de mujeres y niñas en Ciudad Juárez y Chihuahua, dada la vinculación estrecha que existe entre desapariciones y asesinatos y por lo tanto el extremo peligro que representa cada desaparición ocurrida; teniendo en cuenta que las primeras 24 horas son cruciales y que todos los casos de patrón similar deben ser considerados como desapariciones de alto riesgo y no simples casos de extravío. Así mismo considera imprescindible que se asignen a las autoridades a esta instancia, la capacitación y los recursos humanos y materiales que se requiere para actuar con la debida diligencia.³⁶
 - **Promover y garantizar la formación y capacitación de todos los agentes del Estado involucrados** en las investigaciones, incluyendo agentes policíacos, no solo en lo que se refiere a los aspectos técnicos de las investigaciones, sino también en materia de violencia de género, considerada como violación de derechos humanos de las mujeres. El Comité recomienda también que se elabore un registro nacional de mujeres asesinadas y desaparecidas.³⁷

³³ *Ídem.*

³⁴ *Informe CEDAW*, párr. 292.

³⁵ *Informe CIDH.*

³⁶ *Informe CEDAW*, párr. 276.

³⁷ *Ibidem.*, párr. 278.

- **Garantizar un pronto acceso a medidas especiales de protección** de la integridad física y psicológica de las mujeres objeto de amenazas de violencia; y garantizar la eficacia de tales medidas.³⁸
- **Intensificar los esfuerzos tendientes a capacitar a todas las autoridades pertinentes** --incluidos policías, fiscales, médicos forenses y otros especialistas, jueces y personal judicial-- en cuanto a las causas y consecuencias de la violencia basada en el género, en cuanto a los aspectos técnicos pertinentes para la investigación, el procesamiento y el castigo, así como a la necesidad de aplicar los conocimientos en su interrelación con las víctimas o sus familias.³⁹
- **En materia de Reparación del Daño**
 - **Garantizar la indemnización**, con un criterio transparente y no discriminatorio, a todas las familias de las víctimas de "feminicidio" en Ciudad Juárez y Chihuahua, y supervise la realización de dichos pagos.⁴⁰
 - El 16 de noviembre de 2009, la Corte Interamericana de Derechos Humanos condenó al Estado Mexicano por violaciones graves de los derechos humanos de las mujeres y niñas desaparecidas y privadas de la vida en Ciudad Juárez en el caso conocido como Campo Algodonero. Si bien la sentencia se refiere a casos de Ciudad Juárez, la Corte establece en sus resolutivos medidas de reparación del daño que consisten en políticas públicas a nivel local y nacional, entre otras, la creación de protocolos de investigación de feminicidios, violencia sexual y desaparición de mujeres, y la atención médica, psicológica y legal a los familiares de las víctimas.⁴¹

En las observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas del 7 de agosto de 2012, se recomienda al Estado mexicano mejorar la capacidad de los Centros de Justicia para las Mujeres y establecer estos Centros al alcance de las mujeres que son víctimas de la violencia.

Esta observación del Comité CEDAW es de suma importancia, pues por primera vez se reconoce de manera expresa por un órgano de Naciones Unidas, a los Centros de Justicia para las Mujeres como una medida para garantizar el acceso a la justicia.

Destaca en el Informe presentado por el Gobierno mexicano ante el Grupo de Trabajo sobre el Examen Periódico Universal del Consejo de Derechos Humanos de la ONU de 6 de agosto de 2013 por el cual reconoce el desarrollo de los Centros de Justicia para las Mujeres, como un Modelo que concentra instancias gubernamentales, judiciales y de la sociedad civil para atender a mujeres víctimas de violencia. Menciona la existencia de cinco Centros en operación y cuatro próximos a abrir.

En octubre de 2013, como resultado del Examen Periódico Universal del Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, el Estado Mexicano adoptará las recomendaciones emitidas, entre ellas las políticas públicas sobre violencia contra las mujeres y la niñez.

³⁸ Informe CIDH.

³⁹ *Idem.*

⁴⁰ Informe del Consejo de Europa, párr. c.

⁴¹ Corte I.D.H., *Caso González y Otras. (Campo Algodonero) vs. México*, Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas de 16 de noviembre de 2009, Serie C No 205.

En el marco jurídico nacional, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus artículos 1 y 4 consagra la obligación del respeto a los derechos humanos contenidos en la propia Constitución y en los tratados internacionales de los que México es parte, e interpretarlos conforme al principio *pro persona*, así como la prohibición de no discriminación basada en el sexo y la igualdad entre el hombre y la mujer.

El 2 de agosto de 2006, en concordancia con los instrumentos internacionales suscritos, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, con el objeto de regular y garantizar la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado entre mujeres y hombres y de promover el empoderamiento de ellas.

Posteriormente, el 1 de febrero de 2007, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, que establece un marco de coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

El 26 de enero de 2011, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los Lineamientos de la Política de Prevención Social de la Violencia, la Delincuencia y la Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los cuales establecen a los Centros de Justicia para las Mujeres como un programa para fortalecer los factores de protección individuales, familiares y comunitarios, que permitan que las personas puedan enfrentar y desenvolverse en contextos adversos como una vertiente de la prevención social.

El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de 2013 de manera enfática propone el Modelo de Centros de Justicia para las Mujeres como una política pública medular de acceso a la justicia.

A partir de 2012, diversos Estados de la República han publicado acuerdos y decretos en los periódicos o gacetas oficiales emitidos por el Procurador General de Justicia (PGJE) o el Gobernador del Estado, que crean los Centros de Justicia para las Mujeres:

1. Estado de México, (unidad administrativa adscrita a la Subprocuraduría para la Atención de Delitos Vinculados a la Violencia de Género)
2. Campeche, (órgano desconcentrado de la PGJE)
3. Guerrero, (órgano desconcentrado de la PGJE)
4. Querétaro, (órgano desconcentrado de la PGJE)
5. Veracruz, , (organismo público descentralizado sectorizado a la PGJE)
6. Chiapas, (Dirección General adscrita a la PGJE)
7. Morelos, (órgano desconcentrado de la PGJE)
8. Hidalgo, (organismo descentralizado de la Administración Pública)
9. Chihuahua, (acuerdo interinstitucional con un Consejo Consultivo cuya presidencia corresponde a la persona Titular de la Secretaría General de Gobierno)
10. Oaxaca,
11. Nayarit.⁴²

⁴² Acuerdo 14/2012 de 30 de noviembre de 2012 del Procurador General de Justicia del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", Acuerdo del Gobernador del Estado de Campeche de 30 de noviembre de 2012 publicado en el Periódico Oficial del Estado, Decreto No. 72 Alcance I de 7 de septiembre de 2012, del Gobernador del Estado de Guerrero publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, Decreto de fecha 20 de julio de 2012, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" del Gobernador del Estado de Querétaro, Gaceta Oficial del Gobierno del Estado de Veracruz de 8 de enero de 2013, Reforma al Reglamento Interior de la PGJE de publicada en el Periódico Oficial No. 337 de 23 de noviembre de 2011, Decreto del Gobernador Publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" el 14 de agosto de 2013, Decreto del Gobernador del Estado de Hidalgo de 8 de marzo de 2012, Acuerdo 49 del Gobernador del Estado de Chihuahua de 11 de agosto de 2012 (Folleto Anexo). Se tiene conocimiento de

La importancia de la naturaleza jurídica de los CJM encuentra su fundamento en consolidar la sostenibilidad de los mismos a través del tiempo, además de contar con su propia reglamentación de organización y operación como parte de la administración pública estatal.

Debe ponderarse cuál es la vía jurídica idónea para su constitución, la autonomía técnica y de gestión es lo que ha motivado a que sean órganos desconcentrados como un área de especialización que no es llevada a cabo directamente por el poder central. Sin embargo, debe considerarse si queda adscrito a nivel centralizado ello puede tener ventajas con respecto a la asignación de recursos y a la toma de decisiones oportunas del superior jerárquico.

A través de las recomendaciones y sentencias internacionales, México y las entidades integrantes de la Federación tienen la obligación de respetar y garantizar el derecho de acceso a una vida libre de violencia, que se traduce en un derecho que engloba su vida, libertad e integridad personales, derechos económicos sociales y culturales. Particular atención debe tenerse en las personas en condición de vulnerabilidad, mujeres, niñas y niños migrantes, refugiados, indígenas, con discapacidad y apátridas.

Los Centros de Justicia para las Mujeres tienen como propósito atender a este núcleo de población como respuesta a la falta de interlocución de las instituciones existentes, particularmente en Chihuahua es necesario consolidar los CJM por la grave problemática que se ha presentado desde la aparición de los primeros feminicidios.

III. Diagnóstico sobre los derechos humanos de las mujeres en México y Chihuahua

En México la violencia contra las mujeres es un tema de atención prioritaria, lo cual ha sido documentado por diversos estudios y diagnósticos que dan cuenta de la exigibilidad de los derechos humanos de las mujeres, a nivel nacional, local y municipal.

Conforme al *Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018*, en México, 46.1% de las mujeres de 15 años de edad y más han sufrido algún incidente de violencia por parte de su pareja. El tipo de violencia emocional corresponde a un 42.4% a quienes se les ha humillado, encerrado, amenazado con correrlas de casa, quitarles a sus hijos o matarlas, 24.5% han sido víctimas de la violencia económica y patrimonial a quienes se les ha prohibido trabajar o estudiar, o les han quitado dinero o bienes. Un 13.5% ha sufrido violencia física al haber sido golpeada, amarrada, pateada, o agredida con alguna arma por su pareja; y a 7.3% de las mujeres se les ha obligado a tener relaciones sexuales sin su consentimiento.

En relación con la violencia laboral, un 20.6% de las mujeres declaró haberla sufrido; más de un 4% refirió hostigamiento sexual. Más de 500 mil mujeres han sido forzadas a tener relaciones sexuales; de ellas, alrededor de 75 mil sufrieron una violación en el último año; sin embargo, por ese delito cada año se inician apenas 15 mil averiguaciones y sólo se concluyen 5 mil juicios en los tribunales superiores de justicia.

En noviembre de 2003, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en su Informe sobre la Misión en Ciudad Juárez, señaló enfáticamente que existen una

acuerdos publicados en Oaxaca y Nayarit por notas periodísticas, sin embargo, no fueron encontrados en la información pública en el momento de la búsqueda.

serie de disfunciones estructurales y endémicas que afectan al sistema de procuración de justicia mexicano, la situación de la procuración de justicia en Chihuahua no parece, por lo tanto, significativamente peor que la del conjunto nacional.⁴³

Los datos del Programa demuestran la dificultad que encuentran las mujeres en territorio mexicano sobre la procuración e impartición de justicia: sólo un 14% de las mujeres víctimas de violencia se acerca a una autoridad para pedir ayuda. Debe considerarse que existe una cifra negra de los delitos cometidos contra las mujeres por razones que pueden ser la falta de conocimiento o información, temor, riesgo o amenaza de su agresor o falta de posibilidades económicas.

Situación sobre los derechos humanos de las mujeres en Chihuahua

Conforme datos del INEGI, el Estado de Chihuahua cuenta con una población total de 3, 241,444 millones de habitantes, de los cuales 49.7% son hombres y el 50.3% son mujeres, las mujeres componen más de la mitad de la población.⁴⁴

Entre 1990 y 1995 las ciudades de Chihuahua y Juárez mostraron conjuntamente una tasa de crecimiento poblacional del 4.2% anual, en tanto que Delicias, Cuauhtémoc y Parral crecieron sólo el 1.9%, y el resto el 2.2%.⁴⁵ El proceso de urbanización de la zona atrajo principalmente a población femenil joven en busca de empleo.

La preferencia por contratar mujeres jóvenes en la industria maquiladora data desde el establecimiento de ésta en la década de los setenta. En esencia, la política de empleo para contratar al sector femenino no ha cambiado debido primordialmente al excedente de mano de obra estrechamente ligado a la migración producida por el empleo de la mujer en esta industria.⁴⁶

En Chihuahua, la tasa de alfabetización es similar en las mujeres (95.86%) y en los hombres (96.25%) y, la tasa de matriculación (de primaria a licenciatura) es ligeramente mayor en las mujeres (67.14%) que en los hombres (64.61%). Sin embargo, la brecha más importante en uno de los componentes del índice se aprecia en la brecha de ingresos provenientes del trabajo: las mujeres ganan, en promedio, 6 352 dólares PCC, mientras que los hombres 18 461 lo que significa que ellas ganan alrededor del 34.0% de lo que ganan los hombres.⁴⁷

La cultura familiar ha cambiado, de ello da cuenta la creciente presencia de hogares con jefatura femenina. En la entidad como a nivel nacional, alrededor de uno de cada cinco hogares es comandado por una mujer. En cinco años, la tasa de jefatura femenina aumentó en Chihuahua de 20.6 a 23.1%⁴⁸.

⁴³ *Informe de la Comisión de Expertos Internacionales de la Organización de las Naciones Unidas, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, sobre la Misión en Ciudad Juárez*, Chihuahua, México, noviembre de 2003, p. 10.

⁴⁴ INEGI. *II Censo de Población y Vivienda, 2005. México y sus municipios*, 2008.

⁴⁵ INEGI, *Censo del 2000*, citado en Informe temático: *Asesinatos de mujeres en Ciudad Juárez, Chihuahua*, que presenta la campaña ¡Alto a la impunidad: ni una muerta más! Con motivo de la presentación del 5to Informe Periódico del Gobierno Mexicano ante el Comité para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), Nueva York, agosto de 200., p. 2.

⁴⁶ Cfr. Carrillo Jorge y Hernández Alberto, *Mujeres fronterizas en la industria maquiladora*, Colección Frontera Secretaría de Educación Pública, México, D.F., 1985, pp. 106 y 107.

⁴⁷ INEGI, *Las Mujeres en Chihuahua. Estadísticas sobre Desigualdad de Género y Violencia contra las Mujeres*, UNIFEM-INEGI, 2009, p. 2.

⁴⁸ *Ibid.*, p. 3.

El contexto de violencia contra las mujeres en la Entidad arroja que el porcentaje de mujeres solteras de 15 años y más de edad con incidentes de violencia comunitaria a lo largo de su vida es ligeramente mayor al promedio nacional: 50% y 53.2%, respectivamente. En cuanto a la violencia de pareja, Chihuahua se ubica en la séptima posición con relación al promedio nacional, en violencia emocional de pareja colocó a la entidad en el quinto puesto, violencia física se ubicó a la entidad en el peldaño decimotercero; 5.1 por ciento de esas mismas mujeres reportaron incidentes de violencia sexual, con lo que Chihuahua se colocó en el puesto 24.⁴⁹

Posterior a la sentencia conocida como *Campo Algodonero vs. México*, el Gobierno Federal, en coordinación con el Gobierno de Chihuahua han llevado a cabo diversas acciones y atendido en mayor medida los resolutive de las sentencia. A pesar de los esfuerzos, desde el año 2000, Chihuahua se ha colocado dentro de los primeros seis lugares a nivel nacional en defunciones femeninas con presunción de homicidio-feminicidio y ocupó durante 2008, 2009 y 2010 el primer lugar a nivel nacional.⁵⁰

Conforme a Estudio de ONU-Mujeres, la reincidencia en las lesiones por violencia familiar fue notablemente mayor a la nacional, tanto en el total de mujeres como en las menores de edad. Es preocupante el nivel en el que se dio aviso al Ministerio Público dado que tuvo los porcentajes más altos de lesiones por violencia familiar en el país. El porcentaje de las defunciones femeninas con presunción de homicidio-feminicidio sobre las muertes violentas femeninas en 2010 creció más de tres veces con respecto a 2005.⁵¹

Los informes internacionales señalaron en su momento, que gran parte de las víctimas de los feminicidios eran mujeres jóvenes de entre 17 y 25 años, empleadas de la industria maquiladora y/o estudiantes.⁵² Conforme al *Estudio Nacional sobre las Fuentes, Orígenes y Factores que Producen y Reproducen la Violencia contra las Mujeres*,⁵³ las zonas donde existe mayor incremento de homicidios de mujeres en el país es la zona Noreste, siendo Chihuahua una de las entidades donde el riesgo de muerte por homicidios en mujeres aumentó más de 400 por ciento en los últimos años, particularmente en la vía pública.⁵⁴ Existe un riesgo 39 veces mayor de morir para las mujeres jóvenes de esta zona en comparación con la zona Centro del país.⁵⁵

En cuanto a las tasas de las defunciones femeninas con presunción de homicidio en el Estado, el Estudio de ONU-Mujeres señala que el peso de las muertes violentas de mujeres sobre el total de defunciones femeninas registró un aumento de 6.8 % en 2005 a 12.5 % en 2010. En ese mismo periodo se observó un fuerte incremento en la proporción de los presuntos homicidios femeninos en el total de muertes violentas femeninas. En Chihuahua este aumento fue de más del doble, pues pasó de 12.2 % en 2005 a 53 % en 2010. Es evidente que en esta entidad el problema de las defunciones femeninas con presunción de homicidio-feminicidio es importante ya que al compararlo con el promedio nacional es 2.8 veces mayor.⁵⁶

⁴⁹ Datos de ENDIREH 2006 en *Violencia Feminicida en México (1985-2010)*, Fascículo Chihuahua.

⁵⁰ ONU Mujeres, Inmujeres y Cámara de Diputados, *Violencia Feminicida en México (1985-2010)*, p. 29.

⁵¹ *Ibidem*, p. 7.

⁵² Informe Amnistía Internacional, *Op. Cit.*, p. 2, *Informe CIDH*, *Op. Cit.*, párr. 40.

⁵³ *Estudio Nacional sobre las Fuentes, Orígenes y Factores que Producen y Reproducen la Violencia contra las Mujeres*, CONAVIM, México, 2012.

⁵⁴ *Idem*, p. 34. La zona Noreste comprende los Estados de Chihuahua, Coahuila, Nuevo Leon, Tamaulipas, Durango y Zacatecas.

⁵⁵ *Idem*, p. 35. La Zona centro se conforma por Hidalgo, Estado de Mexico, Distrito Federal y Morelos.

⁵⁶ ONU Mujeres, Inmujeres y Cámara de Diputados, *Op. Cit.* p. 7 y 9.

En el municipio de Chihuahua, en 2010 se registraron 84 defunciones femeninas con presunción de homicidio-feminicidio, y fueron atendidas en la Secretaría de Salud 380 mujeres por lesiones inferidas por un familiar. Debe señalarse que estos reportes médicos de lesiones no fueron remitidos por las dependencias de salud al Ministerio Público, sólo en 5.7 % de los casos de lesiones en mujeres por violencia familiar atendidas en la Secretaría de Salud se dio aviso al Ministerio Público, entonces Chihuahua tuvo la primera posición en ocurrencia de lesiones por violencia familiar en mujeres y niñas y el último en dar aviso al Ministerio Público. Esto es grave si consideramos que en la medida en que queden impunes las agresiones seguirán ocurriendo y las mujeres continuarán en un riesgo constante.⁵⁷

Existe también un problema recurrente de violencia familiar. En 95.3 % de los casos por lesiones que se atienden en Chihuahua hubo reincidencia, lo que colocó al estado en el primer lugar nacional. La reincidencia en el caso de menores de edad es muy similar, ya que la cifra ascendió a 93 %, aunque no es el porcentaje más alto del país, Chihuahua ocupó el cuarto sitio nacional.⁵⁸

IV. El Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres en México

Las conclusiones constituidas con base en las anteriores recomendaciones y datos estadísticos nos indican que el Estado de Chihuahua no está en capacidad de resolver estos casos a corto plazo por ello es indispensable que el Modelo de Atención de los Centros cumpla con los siguientes elementos para disminuir la violencia contra las mujeres.

Un modelo es "una representación o caracterización teórica de los distintos componentes que deben integrar una ley o política pública (...). Incluye los elementos técnicos y teóricos que definen, condicionan y afectan el problema, así como propuestas para que los países desarrollen, organicen y distribuyan los recursos destinados a atender las necesidades específicas relacionadas con el problema en cuestión"⁵⁹.

El Modelo de atención, prevención y erradicación de los Centros de Justicia para las Mujeres, se inspira en el análisis de experiencias exitosas tanto nacionales como iberoamericanas (Nicaragua, Colombia, España) y de Estados Unidos.

El modelo se distingue porque integra diversas agencias tanto gubernamentales como de la sociedad civil para ofrecer, bajo un mismo techo, servicios multi-disciplinarios a las víctimas de violencia. Todo ello en un entorno amigable, cómodo y agradable, diseñado a partir de las necesidades de las mujeres. Este modelo se propone reducir, entre 30% y 60%, los homicidios de mujeres relacionados con feminicidios, y mejorar significativamente su acceso a la justicia y el empoderamiento.⁶⁰

El objetivo de los CJM consiste en brindar a las mujeres y a sus familias todos los servicios que sean necesarios para que ellas mismas tomen decisiones informadas; se reduzcan las posibilidades de que continúen siendo víctimas de violencia; y sean capaces de ejercer todos sus derechos, incluido el derecho a las garantías procesales y al acceso a la justicia. Se tutela en estos Centros los derechos humanos de las mujeres y sus hijos, derechos entendidos en el sentido más amplio y desde el enfoque de seguridad ciudadana.⁶¹

⁵⁷ *Ibidem.*, p. 7.

⁵⁸ *Ibidem.*, p.7.

⁵⁹ CONAVIM. *Del dicho al hecho. Op. Cit.*, p. 9.

⁶⁰ *Ibidem.*

⁶¹ *Ibidem.*

El Centro de Justicia para las Mujeres se define como la concentración, bajo un mismo techo, de los servicios que prestan instancias gubernamentales y asociaciones de la sociedad civil, para brindar atención de manera interinstitucional, secuencial, coordinada e integral a las mujeres víctimas de los delitos relacionados con la violencia de género y garantizar su acceso a la justicia.

Por lo que concierne a los servicios, el CJM no se limita a ofrecer únicamente aquellos relativos a la presentación de una denuncia, noticia criminal, demandas civiles o el seguimiento de un caso penal. Si bien la procuración y administración de justicia es parte medular del Modelo, también existirán los servicios y apoyos necesarios para que la mujer víctima de violencia y sus hijas e hijos puedan lograr la **recuperación y el empoderamiento** necesarios para rehacer sus vidas en el campo de la salud, economía, vivienda, y educación.

Las dependencias y organizaciones de la sociedad civil que se encuentren en el Centro deberán proveer a través de un "Plan Único de Apoyo" los servicios que requiera la víctima conforme a su nivel de riesgo.

Diagrama 1: Plan Único de Apoyo



La concentración de servicios en un solo espacio, evitará que las víctimas tengan que acudir a múltiples instancias, lo cual conlleva una serie de dificultades que pueden disuadir las para buscar ayuda o continuar con los procesos. Por ejemplo, las mujeres deben invertir tiempo y dinero en los traslados de la procuraduría, a los juzgados, al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y/o a la guardería.⁶²

⁶² *Ibidem.*

Por otra parte, es importante señalar que el concepto del CJM se distancia de la idea clásica de una oficina de gobierno tradicional. Los espacios que lo compongan deberán ser agradables, cómodos, seguros y cálidos para facilitar que las usuarias se sientan acogidas y seguras. Todo el diseño de las instalaciones se centra en las necesidades de las mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos.⁶³

En general, el Centro de Justicia para las Mujeres se basa en un modelo interdisciplinario, secuencial, interinstitucional y especializado, ya que permite reunir a las diferentes instituciones y organizaciones (públicas y privadas) que brindan servicios a mujeres víctimas de violencias de género, en un sólo edificio o estructura, con unidad de criterio y aplicación de protocolos con perspectiva de género. Esto permite generar un sistema de servicios múltiples -debidamente coordinados- para atender a las víctimas y sus hijas e hijos; realizar investigación sobre el tema, generar estadísticas y análisis de la problemática, brindar alternativas para las mujeres y mejorar su acceso a la justicia.

Así, los objetivos del Centro de Justicia para las Mujeres son:⁶⁴

- Mejorar el acceso a la justicia para las mujeres que son víctimas de violencia.
- Ofrecer un ambiente seguro y confiable para víctimas de violencia y sus hijos/as.
- Contribuir a la reducción de las tasas de violencias de género, familiar, sexual y de homicidios contra mujeres.
- Fomentar el incremento de las denuncias y reducir la impunidad.
- Favorecer una mayor confiabilidad en el sistema de justicia.
- Evitar la sobre-victimización de las mujeres víctimas de violencia.
- Generar estudios, información y estadísticas sobre la violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias.
- Consolidar un equipo multidisciplinario profesionalizado y reputado en el tema de género y violencia contra las mujeres.

Y de manera muy importante tiene como objetivo empoderar a las mujeres, a través de diversos servicios de apoyo en la salud y economía pueda salir del círculo de violencia.

V. Componentes del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres

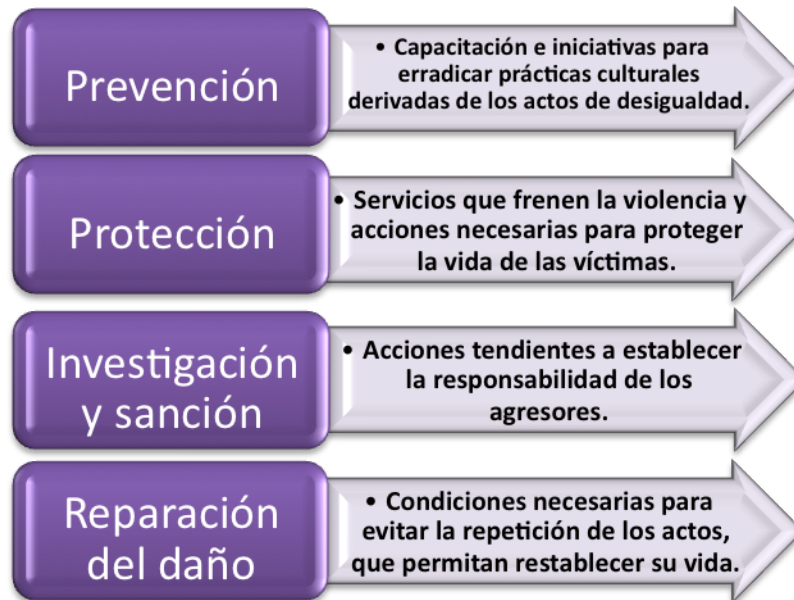
La aplicación del modelo del CJM debe adecuarse a las circunstancias jurídicas, culturales y sociales de los estados y municipios donde se propone sean instalados. Si bien es cierto que no se trata de un modelo rígido, también lo es que su instrumentación deberá atender a los criterios y servicios básicos o esenciales de operación.

Para decidir cuál es la aplicación más adecuada para una comunidad, se deberán considerar las características históricas, demográficas, económicas, sociales y políticas de la misma y explorar alternativas con base en otras experiencias similares. De ser posible, se sugiere que se visiten las instalaciones de otros Centros y el personal que labora en ellos, con el fin de aprender de sus mejores prácticas. No obstante, todo CJM deberá de basarse en los siguientes cuatro pilares de acción:

⁶³ *Ibidem.*

⁶⁴ *Ibidem.*

Diagrama 2. Pilares de acción en los Centros de Justicia para las Mujeres.



Fuente. Modelo de Atención de los CJM.

Las instituciones tanto públicas como privadas que se hagan presentes en el CJM, podrán variar en función de la realidad y posibilidades de la localidad donde se inserte. Sin embargo, es necesario que por lo menos estén presentes las siguientes instancias:⁶⁵

INSTITUCIÓN	SERVICIOS
Fiscalía/Procuraduría General de Justicia	Investigación de delitos de género y aplicación de protocolos de investigación y atención a las víctimas del delito, en particular aquellos de mayor incidencia: feminicidio, incumplimiento de obligaciones alimentarias, violencia familiar, lesiones y delitos sexuales.
	Investigación de personas desaparecidas, ausentes, extraviadas y víctimas de trata de personas.
	Emisión y ejecución de órdenes de protección y medidas cautelares.
Secretaría de Salud	Primeros auxilios e intervención en crisis
	Realización de exámenes a víctimas de violencia sexual durante las primeras 48 horas para la prevención de VIH SIDA y otras ETS, anticoncepción de emergencia en casos de violación.
	Aplicación de exámenes para detectar enfermedades (papanicolau, cáncer de mama).
	Tramitación del Seguro Popular para mujeres e hijas/hijos.
	Aplicación de la Norma Oficial Mexicana NOM 046.

⁶⁵ *Ibidem.*

Organizaciones de la Sociedad Civil	Manejo o canalización a refugios, casas de emergencia o de acogida.
	Asesoría legal a las víctimas. (civil, familiar, laboral, penal)
	Tratamiento psicológico individual y grupal para mujeres víctimas de violencia y sus hijas/hijos.
	Capacitación en perspectiva de género y derechos humanos a víctimas y servidores públicos del Centro.
	Supervisión del manejo de servicios y de la transparencia en el Centro de Justicia para las Mujeres.
Secretaría de Seguridad	Tramitación , ejecución y seguimiento de medidas cautelares u órdenes de protección).
	Auxiliar en la investigación conforme a estándares internacionales de derechos humanos de las mujeres
	Seguridad de las usuarias y el personal del Centro de Justicia
Desarrollo Social y Desarrollo Económico. Servicios educativos	Apoyos sociales, económicos o de empleo para mujeres, a través de talleres para desarrollar habilidades y difusión de bolsa de trabajo.
	Empoderamiento educativo de las mujeres y sus hijas e hijos, a través de oferta de becas e información del panorama educativo.
	Acceso a créditos o préstamos a tasas preferenciales para fomentar su propio negocio o empresa.
Poder Judicial	Tramitación de medidas cautelares y órdenes de protección.
	Tramitación de pensión alimenticia, custodias, divorcios.
	Justicia Restaurativa con perspectiva de género

Con respecto a la oferta jurídica penal de los CJM debe considerarse que deben investigarse los delitos asociados con la violencia de género contra las mujeres. Es decir, el Modelo de los CJM no pretende que se consideren todos los delitos contra las mujeres (Ej: robo de vehículo) sino mas bien aquellos delitos o conductas asociados con la violencia de género contra ellas (Ej: violación, violencia familiar, feminicidio).

Asimismo, conforme al principio del interes superior de la niñez reconocido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación y otros tribunales internacionales, los CJM podrán ser competentes para investigar y atender la violencia contra niñas y niños asociada con la violencia de género.

Es muy importante que la investigación de los delitos (sistema acusatorio o inquisitivo-mixto en aquellas entidades que no lo han implementado) sea realizada conforme a lineamientos o protocolos de atención e investigación incorporen estándares de derecho internacional de derechos humanos y perspectiva de género en materia:

- Ministerial

- Policial
- Pericial.

En cuanto a los juicios en materia civil y familiar, (Ej: guarda y custodia, pensión alimenticia, divorcios contenciosos y pérdida de la patria potestad), los CJM podrán tramitarlos si derivan de una situación de violencia familiar.

El Modelo de los CJM se caracteriza por el carácter secuencial de los servicios que se ofrecen, abordar las causas y consecuencias de la violencia no solamente en cuanto a la recepción e investigación de delitos e imposición de las penas sino también para dar seguimiento a otros aspectos en la vida de las mujeres.

En este sentido, los CJM deben considerar no solamente delitos, sino también la violencia que no es sancionada por el derecho penal (Ej: violencia psicológica). Los daños de la violencia psicológica son detectados por los informes o los dictámenes periciales en psicología requeridos por el Ministerio Público. Sin embargo, es necesario proporcionar el seguimiento por medio de tratamiento psicológico o terapéutico a nivel individual o grupal, con el objetivo de que la víctima reconozca su situación de violencia, tome conciencia de sus decisiones para romper el círculo de la violencia.

El empoderamiento es tema clave para la toma de consciencia de lo que significa ser mujer como sujeta de derechos y obligaciones, un proceso de elevación de la autoestima y responsable de la toma de decisiones a lo largo de su vida. El empoderamiento de las mujeres, es un proceso crucial en el desarrollo humano para auto valorarse como persona independiente, libre y autónoma. Los CJM tienen como uno de sus principales objetivos ofrecer los servicios que las empoderen antes, durante y/o después de los procesos de denuncia.

Los CJM tienen un enfoque preventivo muy importante asociado con el desarrollo humano y empoderamiento de las mujeres en el aspecto psicológico, profesional y económico, como se ha mencionado, e influye en el diseño de un nuevo proyecto de vida que evite que dicha violencia vuelva a ocurrir y que se erradiquen los estereotipos que mantienen dicha violencia.

En México, a partir de la década de los ochenta los institutos de la mujer, desarrollo social y las instituciones de procuración de justicia a través de sus Agencias Especializadas en Víctimas del Delito, Violencia Familiar o Delitos Sexuales han proporcionado servicios legales, psicológicos y de trabajo social. El Modelo CJM adiciona a estos servicios, áreas que brinden oferta educativa, productiva, laboral y de desarrollo humano en instalaciones idóneas para evitar una victimización secundaria.

El Centro puede facilitar a las mujeres la construcción de redes de apoyo con otros grupos de mujeres u organizaciones de la sociedad civil. En este sentido, es importante mencionar que los CJM inciden en una cultura de paz, mejoran el entorno urbano y generan cohesión social. En respuesta a la comprensión de realidades que requieren el diseño y operación de estrategias y acciones participativas, la construcción de redes ciudadanas responden a un llamado de la inteligencia social preventiva para incluir y reconocer a las mujeres como persona colectiva que construya, articula y dirija desde su propio contexto, la resolución de los conflictos; además de prevenir la violencia social, institucional y de género. Por ello, la mujer se convierte en un sujeto colectivo para la

construcción de la paz.

El CJM debe también atender oportunamente a las usuarias por ello es necesario que operen las 24 horas los 365 días del año, y cuenten con el personal adecuado y suficiente para su eficaz desempeño, el personal debe ser capacitado y certificado de manera continua en perspectiva de género, atención a víctimas, derechos humanos y en las áreas de especialización requeridas (sistema penal acusatorio, técnicas de entrevista e investigación, etc).

Debe contar con las siguientes áreas, cada una de ellas con manuales o lineamientos de operación para mayor efectividad y claridad en su desempeño:

1. Área de Bienvenida, Recepción y Registro
2. Área de Trabajo Social
3. Área de Servicios Médicos
4. Área Lúdica
5. Área de Psicología individual y grupal
6. Área de Atención Telefónica
7. Área de Comunicación Social
8. Área de Asesoría Legal
9. Área de Estadística y Seguimiento
10. Área de Ministerios Públicos
11. Área de Corporaciones Policiales
12. Área de Servicios Periciales
13. Área de Empoderamiento Económico y Productivo
14. Área de Justicia Restaurativa
15. Área de Juzgados (familiares/penales)

VI. Buenas prácticas centroamericanas: Ciudad Mujer

El 26 de noviembre de 2013, en el marco de la conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, anunció la construcción de Ciudad Mujer en una de las comunidades más marginadas del país, Tlapa de Comonfort en el Estado de Guerrero.

Ese mismo día se dieron a conocer las diez principales acciones que se están llevando a cabo para prevenir, investigar, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. La primera acción es precisamente, la construcción de los Centros de Justicia para las Mujeres.⁶⁶

En 2011, el gobierno de El Salvador inició Ciudad Mujer, programa impulsado a través de la Secretaría de Inclusión Social el cual implementó por primera vez el modelo integral a través de servicios especializados bajo los siguientes pilares de atención: el logro del más alto nivel posible de salud sexual y reproductiva, prevención y atención de la violencia de género, el empoderamiento económico, la promoción de sus derechos y la atención infantil.⁶⁷

Ciudad Mujer se presenta como la primera experiencia en América Latina, y en El Salvador, que reconoce la necesidad de avanzar en la realización de los derechos de las mujeres y promover la equidad de género a través de la concentración territorial de una oferta de servicios especializados.

⁶⁶ <http://www.presidencia.gob.mx/10-acciones-contrala-violencia-hacia-la-mujer/>

⁶⁷ <http://www.ciudadmujer.gob.sv/>

El éxito del modelo de atención de Ciudad Mujer se debe a que concentra dentro de un mismo espacio a 16 instituciones del Estado que prestan diferentes servicios especializados para las mujeres, garantizando que sean atendidas de manera oportuna, en un ambiente de confiabilidad y calidad. Los centros de Ciudad Mujer operan con personal sólo de mujeres que tienen la sensibilidad y el profesionalismo para brindar esa atención con calidez que necesitan las usuarias.⁶⁸

Existen 4 sedes de Ciudad Mujer, se cuenta con la participación de las siguientes instituciones del Estado:

1. la Secretaría de Inclusión Social (SIS);
2. el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU);
3. Ministerio de Salud (MINSAL);
4. Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL);
5. Policía Nacional Civil (PNC);
6. Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS);
7. Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP);
8. Consejo Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE);
9. Banco de Fomento Agropecuario (BFA);
10. Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN);
11. Procuraduría General de la República (PGR);
12. Fiscalía General de la República (FGR);
13. Secretaría de Cultura (SECULTURA);
14. el Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA),
15. el Instituto de Medicina Legal de la Corte Suprema de Justicia y
16. el Ministerio de Agricultura y Ganadería.⁶⁹

Las buenas prácticas desarrolladas por los CJM que ya cuentan con al menos, un año de operación, podrían ser consideradas para beneficiar la atención en Ciudad Mujer.

El Modelo Ciudad Mujer ha beneficiado a miles de mujeres que se encuentran en territorio salvadoreño, este Modelo puede contemplarse como un complemento importante de los CJM en lo que se refiere al empoderamiento. Los CJM deben potenciar el nivel más alto de salud, el desarrollo humano de las mujeres, la toma de decisiones, la comunicación asertiva y la autoestima como un proceso necesario para evitar la reincidencia, pero sobre todo en cuanto a su autonomía económica y productiva, todo ello a través de Ciudad Mujer.

⁶⁸ *Ídem.*

⁶⁹ *Ídem.*

VII. Centro de Justicia para las Mujeres de la ciudad de Chihuahua.

Introducción

El Centro de Justicia para las Mujeres de la ciudad de Chihuahua fue inaugurado en marzo del 2011. A casi tres años de su creación el Instituto Chihuahuense de la Mujer (ICHMUJER) ha decidido realizar un diagnóstico que permita conocer las fortalezas construidas a lo largo de estos años y visibilizar y analizar sus debilidades con el propósito de generar una estrategia que permita mejorar los servicios que se ofrecen para las mujeres víctimas de violencia.

En su concepción y modelo, el Centro de Justicia para las Mujeres de la Ciudad de Chihuahua fue concebido como un espacio de atención a la violencia familiar basado en la propuesta del Family Justice Center de la ciudad de San Diego, California por la anterior administración estatal y en particular por la Procuraduría del Estado, hoy Fiscalía General. En un principio la Procuraduría del estado propuso introducir en el nombre del Centro los elementos de: atención de violencia intrafamiliar y delitos de género relacionados con el género.

Este Centro se conceptualizó antes de que la CONAVIM desarrollara el Modelo de Centros de Justicia para las Mujeres y se puso en marcha antes de cualquier otro Centro a nivel nacional. El Centro de Chihuahua fue inaugurado en el marco de un nuevo gobierno y fue éste quien asumió llamarle Centro de Justicia para las Mujeres.

Sin embargo al proponerlo como un lugar para atender aspectos de justicia familiar no se dejaba claro que se atendería sólo mujeres que fueran víctimas de cualquier tipo de violencia y ámbito, sino aquella que se diera al interior de la familia. Por otro lado, al considerarse como de justicia familiar también se podría atender violencia contra niños, niñas, juventudes y contra los varones, parejas de las mujeres.

Es quizá por ello que, el diseño está pensado como oficinas del ministerio público y no como una oferta de servicios multiagenciales dirigidos exclusivamente para mujeres que viven violencia. Es decir, servicios que abracen, protejan y den tranquilidad a las mujeres desde su llegada a la recepción y en su recorrido de servicios.

Al incorporar la idea del Modelo de CJM el diseño original del edificio quedó forzado de tal forma que los espacios que hoy tiene no cumplen con los establecidos en el Modelo original. Para la problemática que se atiende y el nivel de la demanda, el edificio es pequeño y por lo mismo los espacios muy ajustados y abiertos lo cual dificulta ofrecer una atención personalizada y privada a las víctimas.

Por otro lado, existe una frontera clara entre lo que se constituye como CJM o área, llamada por algunos funcionarios y funcionarias del Centro, "área social o integral" y la que se considera el área de la Fiscalía.

Para el desarrollo del diagnóstico la metodología utilizada comprendió 39 entrevistas entre personal de la del área integral o social y de la fiscalía así como a dos organizaciones de la sociedad civil y se analizaron una serie de documentos que la Coordinadora del Centro entregó a la consultora.

A) Recepción

La recepción es un área que, a la luz del Modelo de CJM, no cumple con las necesidades

propuestas. Es pequeña y poco acogedora. No se encuentra ambientada de tal forma que desde que una mujer víctima entra, sienta paz y tranquilidad y ayude a aminorar el sentimiento de angustia y ansiedad con la que llega.

Es más bien un lugar que, dada la demanda, se ha ido modificando de tal forma que hoy es una sala de recepción de oficina pública desordenada debido a la disposición de sus sillones y sillas. En ocasiones se observó que no hay suficientes espacios para sentarse ya que muchas veces la usuaria llega acompañada por familiares.

Existen dos recepciones. Una donde se recibe de primera vez y otra justo en la puerta de la fiscalía. En la primera, las personas que llegan refieren a qué viene, y si es necesario se le deriva a la primera entrevista. Si se le deriva será atendida por una trabajadora social y si procede una denuncia o es necesaria, será también atendida por un ministerio público. En la segunda recepción se lleva el control de entrada de las personas que vienen a denuncias y seguimientos de trámites en la Fiscalía.

Esta segunda recepción es la que marca la frontera que existe entre los servicios de la Fiscalía con los de servicios "sociales o integrales". Es decir, una vez que cualquier persona es autorizada a "cruzar la frontera" estará entrando al terreno de la Fiscalía. Esta tiene una coordinadora que dirige al personal adscrito a ésta área. Antes de cruzar esta puerta de cristal se encuentra la Coordinadora General del CEJUM que fundamentalmente dirige los servicios "sociales o integrales" así como todos los servicios que no corresponden a la Fiscalía.

En cuanto a los tiempos de espera y de acuerdo a los resultados de las encuestas que se hacen con regularidad a las usuarias, se puede observar que en ocasiones suelen ser de más de una hora.

CONCLUSIONES

Áreas de Oportunidad

- Remodelar y ampliar de manera urgente el área de recepción para hacerla acogedora y con suficientes espacios.

Recomendaciones

- Reducir los tiempos de espera.
- Dejar una sola recepción.

B) Trabajo social

El área de trabajo social cuenta con 10 profesionales divididas en tres turnos. El procedimiento establece que una vez que la usuaria es recibida en la primera recepción es derivada a una trabajadora social responsable de realizar la primera entrevista. La entrevista se lleva cabo en base a un formulario que compone el Sistema de Registro de Atención a Mujeres (SIRAM) y le aplicará además un cuestionario de evaluación de nivel riesgo de violencia. Si a través de los elementos que la trabajadora social recoge a partir de los cuestionarios y lo considera necesario, llamará a un Ministerio Público (se cuentan con 4 mp asignados a ésta etapa) que le ayudará a explicar a la usuaria si

procede una denuncia y se le explica la ruta que debe seguir.

Hasta aquí y de acuerdo a lo que se pudo observar el procedimiento transita por buen camino, sin embargo, si la usuaria es derivada a la Fiscalía se pierde el proceso que se ha iniciado a través del SIRAM ya que el personal de la Fiscalía lo utiliza poco o nada. Esto quiere decir que la usuaria deberá de nuevo narrar su historia al ministerio público asignado por la fiscalía promoviendo con ello la doble victimización.

El área de trabajo social también detecta otras necesidades y las puede derivar para que se le ofrezca acompañamiento en su gestión o bien, inicie un proceso de atención psicológico. Además gestiona, junto con otras áreas, ayudas para las mujeres como despensas, becas, apoyos para viviendas, etcétera.

Los espacios de primera entrevista cuentan con cubículos de cristal y abiertos por lo que una víctima o usuaria tiene poca privacidad. Durante la estancia de la consultora se observó desorden en los cubículos (expedientes, papeles, botellas etc.) lo que no es recomendable para la atención a la víctima ya que profundiza su ansiedad.

Aunque tiene muy buena disposición en general el personal de ésta área desconoce o conoce poco el Modelo de CJM y tiene poca formación en perspectiva de género

Áreas de Oportunidad

- Diseñar y ofrecer atención en cubículos cerrados y con un ambiente que ofrezca tranquilidad y calidez.

Recomendaciones

- Mantener los espacios limpios.
- Mayor capacitación en género y atención a las trabajadoras sociales.

C)Asistencia Psicológica

El área de psicología está a cargo fundamentalmente de personal del ICHMUJER, del municipio y del DIF estatal. Las psicólogas no cuentan realmente con espacios adecuados para llevar a cabo un proceso terapéutico a las víctimas por lo que, por más que las profesionales se esfuercen, no parecen tener los resultados deseados.

Tampoco existen espacios adecuados para la terapia en grupo. Sólo existe una pequeña sala de juntas que es utilizada tanto por el personal de la fiscalía como de los servicios sociales.

Dada la cantidad de profesionales (siete divididos en dos turnos) es importante subrayar que no son suficientes para ofrecer un servicio de calidad, consistente y de mediano plazo que ayude a las mujeres a salir del círculo de violencia en que se encuentran.

En general y al igual que el área de trabajo social, conocen poco el Modelo original de CJM. Hacen un esfuerzo por "integrar" pero la manera en como operan no permite ofrecer un Plan Único de Apoyo a la víctima formulado por el conjunto de profesionales especializados en violencia.

Aunque tienen constante relación con la Coordinadora del Centro casi nunca o nunca llevan a cabo reuniones entre todos los profesionales para diseñar estrategias de atención en conjunto y para diseñar Planes Únicos de Apoyo a víctimas que contemplen, no sólo

la ruta de las acciones legales o de apoyo psicológico, sino de fortalecimiento de la víctima que la lleve a empoderarse.

Aunque han tenido contención es poco el tiempo que tienen para darle continuidad.

Áreas de Oportunidad

- Diseñar espacios adecuados para que las psicólogas puedan ofrecer sesiones terapéuticas tanto individuales como grupales. Estos tienen que ser espacios con ambiente cálido, acogedor y protector: sillones, tapete, mesa de centro y para lámpara, lámparas (luz indirecta) velas, plantas, flores, florero, fuentes y algo discreto de arte.
- Llevar a cabo reuniones establecidas a la semana o quincena para analizar en conjunto casos que lo requieran.

Recomendaciones

- Capacitar a las psicólogas en perspectiva de género.
- Capacitar a las psicólogas en diseño de rutas de empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia.
- Ofrecer de manera permanente un sistema de contención.

D) Servicios de salud

Este servicio cuenta con 7 médicos legistas divididos en tres turnos. El personal es asignado por la Secretaría de Salud del Estado. Aplica la norma 046 y en algunos casos, canaliza a otros hospitales. A diferencia de ciudad Juárez aquí sólo existe un consultorio médico que atiende tanto los casos que le son derivados del área legal como del área social. Realizan peritajes y también funciona como dispensario médico.

El área del consultorio es muy pequeña y no permite cumplir con los estándares establecidos para llevar a cabo peritajes sobre todo en lo que se refiere a eventos de violaciones. Es por ello que la Coordinadora del Centro iniciará en las próximas semanas un proceso de ampliación y remodelación.

Áreas de Oportunidad

- Desarrollar y ampliar el área de atención a la salud de tal forma que pueda convertirse en un gran espacio en donde, además de ofrecer los servicios periciales, ofrezca servicios de salud sexual y reproductiva entre otros.

Recomendaciones

- Ofrecer capacitación pericial con perspectiva de género.
- Integrar a los médicos en una visión interdisciplinaria.

- Una vez ampliados y fortalecidos promover los servicios de salud en los barrios y colonias de pobreza y alta vulnerabilidad.

E) Servicios Educativos y área lúdica

En el área de servicios educativos y lúdicos prestan servicio cuatro educadoras asignadas por la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte. Estas atienden a los niños mayores de 3 años y el DIF atiende a los menores de 3. El servicio está disponible durante doce horas.

A diferencia del CJM de Ciudad Juárez, las educadoras comentan que cuentan de manera regular con pequeñas comidas para las y los niños ya que el DIF les aporta diariamente sándwiches y bebidas. A pesar de que tienen apoyo para materiales, no es diverso y apto para diferentes edades.

Aunque el área es amplia es insuficiente para atender más niños y niñas sobre todo para ofrecer atención a infantes de diferentes edades.

En general, el personal que se encuentra en esta área manifiesta compromiso con la tarea que realizan y se sienten integradas a las labores en general del Centro.

Llevan un estricto control de cada niño o niña que ingresa y también apoyan cuando alguno es trasladado de algún albergue para realizar alguna declaración.

Áreas de Oportunidad

- Fortalecer los servicios educativos con diversos materiales para edades diferentes.
- Ampliar el espacio y equipar.

Recomendaciones

- Aunque el área es limpia se requiere un programa de mantenimiento tanto de las instalaciones como del equipamiento.

F) Áreas de empoderamiento y apoyos sociales

El Centro no cuenta con un programa y ruta que permita empoderar a las mujeres que viven violencia. Si bien cuenta con apoyos para despensas y ayuda de transporte y se realizan gestiones diversas por la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Estado (capacitación para el trabajo, vivienda) a través de su ventanilla única de Atención y Gestoría y Apoyos, éstas no se constituyen en un Plan de empoderamiento. Esto se debe que no se realiza un Plan integral con la participación multiagencial y multidisciplinaria.

En el Modelo que desarrolló la CONAVIM, el empoderamiento, a través de un Plan Único de Apoyo, es considerado como uno de los principales pilares. Es decir, si no se presta atención sólida y sostenida durante un periodo amplio a las mujeres que viven violencia, tenderán por lo general a regresar al círculo en el que han vivido. Es por ello fundamental que la perspectiva del empoderamiento se considere como uno de los principales propósitos del CEJUM y no sólo como atención legal y apoyos sociales poco articulados. Sólo así será posible reducir los índices de violencia, propósito y eje del Centro, y sentar bases poco a poco, para la erradicación.

Áreas de Oportunidad

- Pensar el Centro no sólo como el oferente de servicios legales sino como la política pública y estrategia de empoderamiento de las mujeres que viven en un círculo de violencia.

Recomendaciones

- Diseñar el CJM como una política y estrategia de atención integral, disciplinaria, secuencial especializada para aquellas mujeres que viven violencia.
- Diseñar planes únicos de apoyo y empoderamiento dirigidos a las mujeres que viven violencia.

G) Organizaciones de la Sociedad Civil

En el Modelo original del CJM, la participación de las organizaciones de la sociedad civil es clave no sólo para prestar servicios que el Centro no presta sino porque se constituyen en observadores ciudadanos acerca de lo que sucede al interior del Centro, promoviendo con ello transparencia y rendición de cuentas.

Por otro lado un gran número de organizaciones cuentan con una amplia experiencia y modelos de atención que como hemos dicho, el Centro y las instituciones públicas, no se pueden dar el lujo de desdeñar y desperdiciar.

Las organizaciones son el ojo ciudadano crítico que ayuda a que, de manera sostenida, se esté pensando y actuando para mejorar los servicios en vías de 1) ofrecer atención integral, secuencial, multidisciplinaria y especializada 2) evitar la revictimización y 3) apoyar a las mujeres a salir del círculo de violencia.

Desafortunadamente no existen más espacios y mejor adecuados para la participación de las organizaciones. Acompañar a las víctimas es una labor de suma importancia, sin embargo, las organizaciones podrían también apoyar en otras áreas que lleven al empoderamiento.

Áreas de Oportunidad

- Aprovechar al máximo la experiencia de las organizaciones de la sociedad civil en el diseño y operación profesional del Centro.

Recomendaciones

- Abrir más y mayores espacios para la participación de las OSCs.

Fiscalía de Atención a Mujeres Víctimas del Delito

Marco Jurídico Estatal

El Gobierno del Estado de Chihuahua emitió el 12 de agosto de 2012 un Acuerdo (llamado Folleto Anexo) por el cual se crean los Centros de Justicia para la Mujer mismo que fue publicado en el Periódico Oficial. En el artículo 2 dispone que para cumplir con los objetivos deberán:

- Unificar criterios y aplicar protocolos con perspectiva de género, mediante un sistema de servicios múltiples bajo un modelo de atención interdisciplinario, secuencia e interinstitucional, que proporcione ayuda concreta e inmediata.
- Atención profesional, con el propósito fundamental de lograr que las mujeres ejerzan sus derechos, incluyendo el acceso a los servicios de apoyo en salud, psicológicos, jurídicos, educativos, sociales y comunitarios a efecto de propiciar que los integrantes del núcleo social básico obtengan el equilibrio en sus relaciones y en sus vidas.

El Acuerdo o Folleto Anexo establece que la Fiscalía General del Estado participará de manera conjunta con otras dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal para la operación de los CJM y corresponde a la Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género, la realización y cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades que a esta última le establece la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado, y demás disposiciones legales aplicables. De manera particular le corresponde:

- a) La investigación de los hechos en los que se haya privado de la vida a mujeres por razones de violencia de género, a través del Ministerio Público y sus órganos auxiliares directos, así como en los siguientes casos o conductas delictivas en que la víctima sea mujer:
 - Que atenten contra la libertad y seguridad sexual y el normal desarrollo psicosexual;
 - Violencia familiar;
 - Que atenten contra la obligación alimentaria;
 - Desaparición de mujeres respecto de hechos no vinculados a la delincuencia organizada;
 - Discriminación por razones de género.
- b) Aplicar los protocolos del debido proceso acusatorio en la recepción de querellas, denuncias y en la investigación de los hechos con perspectiva de género [...] las leyes estatales y los instrumentos internacionales;
- c) Recibir denuncias y querellas de delitos; investigar los hechos de conformidad con el sistema acusatorio, como son: la institución del Ministerio Público, así como personal calificado en Medicina Legal, Fotografía, Peritaje en Psicología con Perspectiva de Género y Policía Ministerial Investigadora, bajo los estándares internacionales;
- d) Proveer de atención psicológica, médica y otras, en los casos de violencia contra las mujeres en los delitos o hechos contemplados anteriormente, en coordinación con otros órganos o unidades administrativas que proporcionen los servicios a que se refiere el presente apartado;
- e) Canalizar a víctimas u ofendidos en los casos señalados anteriormente hacia las Dependencias o Instituciones que proporcionen los servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo, educacional y demás de contenido similar, así como la vigilancia de su debida atención; y
- f) Llevar a cabo los trámites y en su caso, solicitudes de medidas de protección previstas en las leyes, para la protección de las víctimas y sus familias.

El Fiscal General, designara al personal de la Fiscalía Especializada en Atención a Víctimas y Ofendidos del Delito que prestará sus servicios en los Centros de Justicia para las Mujeres.

Medidas cautelares y órdenes de protección

Diversos instrumentos internacionales y leyes nacionales establecen la obligación de las instituciones gubernamentales y judiciales de establecer los procedimientos idóneos para proteger la vida, integridad y libertad de las mujeres víctimas de violencia.

Las órdenes o medidas de protección (*protection-restriction orders*) son de reciente incorporación al marco jurídico mexicano, derivado de la publicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Cada entidad federativa ha adoptado diferentes mecanismos para la solicitud, emisión, ejecución y seguimiento de dichas órdenes, incluso las medidas cautelares existen en la legislación mexicana para todo ciudadano, con la Ley General se estableció un mecanismo para las mujeres y sus hijos. Existen entidades federativas en donde las órdenes de protección son emitidas por los jueces, en otras, por el Ministerio Público. Las órdenes de protección han sido denominadas, medidas u órdenes de protección, y en ocasiones su naturaleza jurídica obedece a la de una medida cautelar.

Conforme a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia las órdenes de protección son:

- Preventivas
- De Emergencia
- De Naturaleza Civil

Consideraciones sobre el personal de la Fiscalía del CJM Chihuahua

La Coordinadora de la Unidad de Investigación, Mtra. Luisiana Carrillo Torres, refirió que el área de Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género (En adelante Fiscalía Especializada de Género), que labora y realiza funciones en el CJM está integrada por 103 servidores públicos.

Si se compara el número de servidores públicos de la Fiscalía que laboran en el CJM Chihuahua con otras Fiscalías o Subprocuradurías en el país, destaca que en Chihuahua es enorme. Probablemente es uno de los CJM en México que cuenta con el mayor número de Ministerios Públicos y Policías Ministeriales.

Por ejemplo, si se compara con la entidad más poblada del país que es Estado de México, tan solo en la Subprocuraduría de Delitos de Genero de la Procuraduría General de Justicia de Edomex se conforma por aproximadamente 122 servidores públicos para todo el territorio mexiquense que cuenta con 15 millones de habitantes.

Otros ejemplos son las Fiscalías Regionales de Toluca, Ecatepec y Tlalnepantla dos de los municipios con altos índices de población, cada una de estas Fiscalías cuenta con aproximadamente 150 servidores públicos para investigar todos los delitos, no solamente los de género. Por ello, los resultados en cuanto a la judicialización, trámite de carpetas y sentencias condenatorias debe ser evaluado acorde al número de personal que trabaja en un CJM, a mayor personal especializado, mayor número de casos resueltos y un número considerable de sentencias condenatorias.

Entrevistas realizadas en el CJM

Con el objetivo de conocer el desempeño del personal de la Fiscalía Especializada en Atención a Mujeres Víctimas del Delito por Razones de Género (En adelante Fiscalía Especializada de Género), mediante un indicador cualitativo, se desarrolló el instrumento que se agrega como Anexo al presente informe, y con el cual se realizaron 13 entrevistas al siguiente personal operativo del CJM:

1. Coordinadora de la Unidad de Investigación de la Fiscalía.- Mtra. Luisiana Carrillo Torres.
2. Agente del Ministerio Público de la Unidad de Desaparecidas.- Mtro. Eduardo Olmos Salinas
3. Agente del Ministerio Público de la Unidad de Delitos Sexuales.- Lic. Judith Corrales Arellanes.
4. Lic. Sofía Martínez. Auxiliar del Ministerio Público de la Unidad de Violencia Familiar.
5. Lic. Argelia Navarro Monárrez. Auxiliar del Ministerio Público de la Unidad de Incumplimiento de Obligaciones Alimentarias.
6. Lic. Martha Lorena Mier Calderón.- Agente del Ministerio Público de Recepción de Denuncias
7. Lic. Claudia Ramírez. Agente de la Policía Ministerial de Delitos Sexuales.
8. Anónimo. Auxiliar del Ministerio Público de la Unidad de Violencia Familiar.
9. Anónimo. Agente del Ministerio Público de la Unidad de Delitos Sexuales.
10. Lic. Isis Isabel Domínguez Huerta. Comandanta de la Policía Ministerial de la Unidad de Desaparecidas.
11. Lic. María Teresa Alvarado Reyes. Coordinadora del Area Jurídica de Atención Integral, Instituto Chihuahuense de la Mujer.
12. Ing. José Daniel Madrid Hernández. Comandante de la Unidad de la Policía Ministerial de Delitos Sexuales.
13. Lic. Karen Del Valle Rosario.- Psicóloga Perita

La Coordinadora de la Unidad de Investigación, Mtra. Luisiana Carrillo Torres, refirió que el área de Fiscalía Especializada que labora y realiza funciones en el CJM está integrada por el siguiente personal:

Número	Cargo
1	Coordinadora Regional
1	Coordinadora de Unidad de Investigación
30	Agentes del Ministerio Público
15	Agentes Auxiliares del Ministerio Público
20	Auxiliares de Práctica Ministerial
36	Policías Ministeriales
103	Total

Las labores se desempeñan en 4 turnos:

- 1- 9:00 hrs. a 15:00 hrs.
- 2- 15:00 a 21:00 hrs.
- 3- 21:00 a 8:00 hrs.
- 4- 9:00 hrs a 21:00 hrs en fines de semana y días festivos.

La Coordinadora de la Unidad de Investigación refirió que mensualmente se integran en promedio 380 carpetas de investigación, en 2 meses serían 760 carpetas, de las cuales en dos meses se judicializan 200, es decir; el 26.31% del total de carpetas llega a Juez de Garantía.

El CJM integra carpetas con detenido y sin detenido. Sin embargo, los detenidos no se encuentran físicamente al interior del Centro pues no existen las condiciones de seguridad suficientes para retenerlos ahí.

El personal de la Fiscalía se guía por los Protocolos elaborados por el propio equipo de trabajo de la Fiscalía, el Protocolo de Violencia Familiar y el Protocolo Alba.

Existen las siguientes Sub Coordinaciones:

- Unidad de Violencia Familiar
- Unidad de Desaparecidas
- Unidad de Incumplimiento de Obligaciones Alimentarias
- Unidad de Delitos Sexuales

El CJM no investiga Femicidios ni Trata de Personas. La Coordinadora de la Unidad de Investigación refirió que en el CJM:

- Todas las medidas cautelares se tramitan ante el Tribunal de Garantía conforme al artículo 19 Constitucional y 169 del Código de Procedimientos Penales de Chihuahua.
- Las medidas de naturaleza civil corresponde al Depósito de Persona. (Tramitadas por la Asesora Legal del ICHIMU)
- Las Preventivas y de Emergencia (28 y 29 de la Ley) tienen una vigencia de 72 horas, y se comenzaron a tramitar desde el 2012, al momento existen 580 Órdenes de Protección Preventivas y de Emergencia.

Para determinar el trámite ante un juez o la emisión por parte del Ministerio Público de las órdenes de protección, se realiza conforme al cuestionario de Evaluación del Riesgo que aplican a las víctimas.

Entrevista al Área de Recepción de Denuncia

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista a la Mtra. Marta Lorena Mier Calderón, Agente del Ministerio Público y se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Explicó de forma básica la interposición de la denuncia y el inicio del proceso. La primera entrevista realizada por el Área Integral del Centro se hace por medio del Sistema de Registro para la Atención de Mujeres (SIRAM).

Refiere que en la entrevista se tiene como principio la perspectiva de género y el respecto a la situación por la que atraviesan las mujeres. Conforme a la denuncia, será atendida por alguna de las Unidades de la Fiscalía (violencia familiar, delitos sexuales o incumplimiento de obligaciones alimentarias).

Conforme a las órdenes de protección dictadas por el Ministerio Público, se considera el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima a través de un cuestionario. En caso de víctimas de delitos sexuales el Área de NOM-046 es quien realiza todas las diligencias con la medicación de emergencia en caso de violación. Refiere que existen Protocolos internos para acreditar la flagrancia y realizar peritajes en psicología.

Sobre sus conocimientos:

La Ministerio Público entrevistada refiere haber recibido diversos cursos de capacitación sobre perspectiva de género, derechos humanos y CJM. Ella define el género como "respeto al entorno de su condición de mujer, el respeto a la situación de que ellas mismas digan verazmente lo que pasó para puntualizarlo". Sobre la sentencia de Campo Algodonero refirió en general la situación en Ciudad Juárez.

Entrevistas al Área de la Unidad de Mujeres Desaparecidas

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizaron entrevistas al Mtro. Eduardo Olmos Salinas, Agente del Ministerio Público y la Lic. Isis Isabel Domínguez Huerta, Comandanta de la Policía Ministerial, de estas entrevistas destacamos los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

El Ministerio Público investigador refirió una serie de acciones llevadas a cabo para la búsqueda y localización de mujeres y niñas, y se leyó uno de ellos, (se nombra en este caso expediente porque la desaparición no es un delito). Cabe destacar lo siguiente:

Ambos servidores públicos realizan la búsqueda y localización de mujeres y niñas se coordinan con otras áreas de la Fiscalía. Se inicia con el levantamiento del reporte, se envían una serie de oficios a hospitales, a la policía investigadora, a aerolíneas, a transporte de autobuses, estudios de entorno social, se realiza una búsqueda en internet sobre el sistema de ingreso y egreso de los cadáveres para confrontar la media filiación de la desaparecida, y otras bases de datos.

El éxito de la localización depende en gran medida de la información que se trabaje con la localización del teléfono celular, la información que tenga en ella, así como el trabajo con policía cibernética en redes sociales.

Ambos refieren que se localiza a más del 90% de las personas desaparecidas ya que la mayoría de los conflictos tienen que ver con: a) problemas familiares o b) problemas de disciplina o mala conducta.

Se recibe al menos un reporte diario al mes. La pesquisa (ficha con fotografía y datos de la persona extraviada) ya no se pega en las calles, se envía por correo electrónico a las dependencias gubernamentales. La Comandante ha tenido que involucrarse en reuniones con familiares para tratar de resolver los conflictos y evitar que las jóvenes vuelvan a desaparecer. Refirió que algunas de ellas se van de sus casas por abuso o violencia sexual del padrastro y remiten a la Unidad correspondiente.

La Comandante explicó que hacen operativos sobre rastreos para encontrar cuerpos o tiraderos de ropa, reparten en ocasiones pesquisas, el Ministerio Público refirió que este año ha estado presente en 2 operativos.

Algo importante mencionado por la Comandante fue que los Policías Municipales aún esperan 72 horas para iniciar la búsqueda, lo cual es tiempo valioso y retrasa la búsqueda en las primeras horas cruciales de investigación, los Policías deben conocer la Unidad de Desaparecidas para llevar a los familiares al CJM y evitar que las jóvenes se vayan más lejos de su casa.

Las personas que reportan la desaparición deben tener contacto con la Unidad de Desaparecidas, pues en ocasiones mandan el oficio de otras áreas lo cual también retrasa la búsqueda en las primeras horas. También sugiere que exista un Sistema o Programa Nacional de Mujeres desaparecidas en otras ciudades de la República para que exista una colaboración eficaz. Explicó que del total de mujeres que han localizado, 3 de ellas fueron encontradas sin vida.

La Unidad no investiga casos de Trata, Desapariciones Forzadas o Privación de la Libertad pues refiere que no es competencia de la Fiscalía Especializada en Género sino de Delincuencia Organizada.

Sobre sus conocimientos;

Las personas entrevistadas no conocen el Modelo de CJM, y consideran que un CJM es la institución de todas las Áreas de la Mujer, como son investigación del delito, psicología y áreas de apoyo.

Diferencias observadas durante las entrevistas:

El Ministerio Público a pesar de haber tenido capacitación sobre género no supo explicar a la entrevistadora los conceptos básicos entre sexo y género, la Comandante de la Policía Ministerial tuvo mejor conocimiento pero impreciso.

El Ministerio Público explicó que no se ha utilizado Alerta Amber, solamente la Pre-Alerta, la Comandante refirió que se utiliza Protocolo Alba y Protocolo Amber.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas:

- Trabajar en coordinación con las áreas de policía cibernética y otras áreas afines para localizar con éxito a las mujeres.
- Realizar una serie de acciones después del reporte y la búsqueda en base de datos.
- Claridad sobre la problemática de desaparición relacionada con problemas familiares, no así con trata y feminicidio.

- La experiencia operativa ha dado como resultado que encuentren a las mujeres y niñas con vida.
- Actitud en el servicio, a los servidores públicos les gusta su trabajo y se encuentran convencidos de su desempeño.

Problemáticas a atender o áreas de oportunidad:

- No se cuenta con el conocimiento preciso y especializado de su área de trabajo, ello da cuenta de que en ocasiones se refieren al término desaparecida o extraviada de manera indistinta.
- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados, mencionan los diversos protocolos que no aplican de manera uniforme.
- Se detectó que la mayoría del personal tanto del área de recepción de denuncia como la Unidad de Desaparecidas manifiestan un discurso sobre género, derechos humanos y sentencias internacionales sin mencionar lo correcto o llegar a un entendimiento preciso de lo que se les pregunta.

Con base a lo anterior se emiten las siguientes:

RECOMENDACIONES:

- En el área de recepción de denuncia es necesario que el personal sea evaluado sobre derechos humanos, perspectiva de género, tratados internacionales, sistema acusatorio y atención a víctimas.
- Capacitar en el área de su especialización, sobre técnicas de entrevista e investigación de personas desaparecidas, ausentes y extraviadas.
- Difundir la labor que realiza la Unidad de Desaparecidas con la ciudadanía y las Áreas de la Procuraduría que canalizan a los familiares para que se les atienda de forma oportuna.
- Realizar un diagnóstico y coordinar acciones con las corporaciones policiales municipales para evitar que esperen 72 horas a su localización.
- Profundizar y realizar un análisis más a fondo sobre la integración de expedientes para detectar la especialización de género y derechos humanos en la investigación de mujeres desaparecidas, extraviadas o ausentes, así como el éxito en su localización.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevistas al Área de la Unidad de Delitos Sexuales

Se realizaron entrevistas a las Ministerios Públicos Lic. Judith Corrales Arellanes, un Ministerio Público anónimo, el Ing. José Daniel Madrid Hernández. Comandante de la Unidad de la Policía Ministerial de Delitos Sexuales y la Lic. Claudia Ramírez, agente investigador de la policía, de estas entrevistas destacamos los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Los agentes del Ministerio Público refieren que su labor consiste en iniciar e integrar carpetas de investigación relacionadas con delitos sexuales con imputados de identidad conocida y desconocida. Integran diferentes datos de prueba como son la entrevista de la víctima, los informes de los médicos legistas, testigos y en su caso, retrato hablado, y planimetría. Una Ministerio Público refirió que utilizan los Protocolos que son proporcionados por los Coordinadores del Centro.

Se basan en una tabla o cuestionario que se utiliza para evaluar el riesgo en el que se encuentra la víctima, éste puede ser alto, mediano y bajo. Acuden a audiencias y llevan a cabo como mecanismo alternativo de solución de controversias la suspensión del proceso a prueba. Una Ministerio Público refirió que los jueces sentencian entre tres y seis años la violencia familiar y en promedio de 70 judicializadas se lograron 2 sentencias condenatorias.

La agente de la Policía Ministerial reporta que hace informes e investigaciones sobre los hechos y entrega notificaciones al imputado. Diariamente pasan lista en la Fiscalía General del Estado donde su superior (que no depende del CJM) les instruye sobre el trabajo a desempeñar o indicaciones para una investigación en particular. Una vez pasada la lista, llegan al CJM.

Es en las instalaciones de la Fiscalía General del Estado donde se origina un reporte de emergencia sobre delitos sexuales, por ejemplo; se instruyen que se presenten y realicen investigación en una escuela y en coordinación con la policía municipal arriban al lugar.

Los entrevistados comentaron que se encuentran contentos con su trabajo y las sesiones de contención si le han sido útiles y les han servido.

Diferencias observadas durante las entrevistas:

La agente de la Policía Ministerial refirió que en los delitos sexuales los familiares corroboran el dicho de la denunciante, también comentó que en ocasiones existe mal clima laboral y faltas de respeto entre compañeros.

El Comandante comentó que es necesario llevar a cabo estímulos como "policía del mes" para motivar al personal en el desempeño de sus funciones, o proporcionar bonos por ejemplo, en el caso de detenciones complicadas y exitosas.

Sobre sus conocimientos:

Refieren los servidores públicos que han tomado cursos y capacitación sobre derechos humanos, sistema acusatorio y perspectiva de género. Sin embargo, cuando se les pregunta sobre cómo aplican los tratados internacionales refieren que en la solicitud de reparación del daño pero no explican en qué tipo de medida de reparación se utiliza (ej: restitución, indemnización, compensación, satisfacción o garantía de no repetición), tampoco utilizan jurisprudencia internacional en materia de delitos sexuales. Refirieron que no conocen los protocolos emitidos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Se les preguntó a dos servidoras públicas de la Unidad que entendían por Informe Policial Homologado, dijeron no tener conocimiento. A pesar de todas las capacitaciones que se han proporcionado no manejar a profundidad la perspectiva de género y los derechos humanos.

La agente de la Policía Ministerial refiere que conoce más o menos el modelo del CJM, que se refiere a "psicología y justicia". El Comandante refiere que un CJM es un lugar de

ayuda a mujeres víctimas de un delito donde existe apoyo psicológico, pericial, terapias y apoyo social como despensa. Refiere como concepto de género a la mujer en sí, al hecho de ser mujer y discriminarlas.

CONCLUSIONES:

Buenas prácticas:

- Se percibió que a los servidores públicos les gusta su trabajo y se encuentran convencidos de su actuar.
- Actitud y disponibilidad en el servicio.
- Sesiones de contención al personal de la Unidad.

Problemática a atender-área de oportunidad:

- No se cuenta con el conocimiento preciso y especializado de su área de trabajo, los Ministerios Públicos tienen experiencia en investigar diversos delitos pero no se investigan exclusivamente delitos sexuales, y falta la aplicación del marco jurídico nacional e internacional.
- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados, mencionan los diversos protocolos que no aplican de manera uniforme.
- Se observó de que no cuentan con áreas privadas para atender a las víctimas u ofendidos en caso de que lleguen a preguntar sobre el avance de su investigación.
- Las instrucciones de la Policía Ministerial no son dadas por personal del CJM, sino por el Director de la Policía de la Fiscalía General del Estado.
- Falta de equipamiento y vehículos en el Área de Policía Ministerial.
- Falta de respeto entre el personal.

RECOMENDACIONES:

- Evaluar al personal en conceptos básicos sobre perspectiva de género, derechos humanos, tratados internacionales y sistema acusatorio.
- Detectar las razones o motivos por los cuales a pesar de la capacitación, el conocimiento no es aplicado.
- Aplicar los protocolos para mejorar la atención e investigación sobre los delitos sexuales y no sobre-victimizar a las mujeres y niñas.
- Profundizar y realizar un análisis más a fondo sobre la integración de expedientes y judicialización de los mismos para detectar la especialización de género y derechos humanos en la investigación de delitos sexuales, así como penas establecidas y el número de sentencias condenatorias.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevistas a la Unidad de Violencia Familiar y Unidad de Incumplimiento de Obligaciones Alimentarias

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizaron entrevistas a los siguientes servidores públicos, Lic. Sofía Martínez. Auxiliar del Ministerio Público de la Unidad de Violencia Familiar y una entrevista anónima, auxiliar del Ministerio Público de la misma Unidad, por parte de la Unidad de Obligaciones Alimentarias se entrevistó a la Lic. Argelia Navarro Monárrez, de estas entrevistas destacamos los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

El personal refiere que integran carpetas de investigación sobre el delito de violencia familiar a través de datos de prueba como la denuncia, la entrevista a la víctima, los testigos, la pericial psicológica, antecedentes penales e informes policiales. En promedio cada Ministerio Público tiene 360 carpetas de investigación en trámite y 250 en archivo temporal.

Utilizan como medio alternativo de solución de controversias con el consentimiento de la víctima, la suspensión de proceso a prueba. Con el objetivo de no calificar la violencia familiar como lesiones el Ministerio Público acredita el acto de sometimiento por medio del acta de seguridad pública, la entrevista de la víctima, las periciales en psicología, y los testigos.

En la Unidad de Incumplimiento de Obligaciones Alimentarias se integra la carpeta por medio de la entrevista a la víctima, antecedentes penales, testigos, e información que proporcione otras instituciones públicas respecto a los antecedentes administrativos del imputado.

Excepcionalmente, la Unidad de Violencia Familiar conoce violencia contra niños, se atienden porque llegan los familiares cansados que en otras agencias no los quisieron atender. La regla es que la Unidad conoce de violencia familiar contra mujeres y niñas, pero si la violencia es ejercida contra niños ya sea por padre o madre no les compete.

No utilizan protocolos y si toman sesiones de contención. Comenta el personal que se requiere mayor espacio, así como mobiliario, papelería y personal.

Divergencias

En el caso del personal de recién ingreso su desempeño fue aprendido por medio de otros compañeros y no conoce el cuestionario sobre medición del riesgo.

Conocimientos

A pesar de haber recibido capacitaciones en derechos humanos y género, no tienen conocimientos precisos sobre perspectiva de género, ni derecho internacional de los derechos humanos, ni protocolos de atención e investigación de delitos. Una entrevistada comenta que tuvo curso de inducción sobre el Centro; y considera que el Centro son los servicios de trabajo social, psicología e investigación del delito de violencia familiar.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas

- Investigan el delito de violencia familiar sin encuadrarlo en lesiones que tiene menor penalidad y es un tipo penal distinto.
- Actitud positiva en el servicio.
- Tomar sesiones de contención.

Áreas de Oportunidad

- No se cuenta con el conocimiento preciso y especializado de su área de trabajo, los Ministerios Públicos tienen experiencia en investigar diversos delitos pero aún no llegan a la especialización y la aplicación del marco jurídico nacional e internacional.
- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados por medio de protocolos o lineamientos, especialmente aquellos en menores de edad.
- Se observó de que no cuentan con áreas privadas para atender a las víctimas u ofendidos en caso de que lleguen a preguntar sobre el avance de su investigación.
- No se tiene entendimiento sobre lo que es y los objetivos de los CJM.

RECOMENDACIONES

- Evaluar al personal en conceptos básicos sobre perspectiva de género, derechos humanos y sistema acusatorio.
- Detectar las razones o motivos por los cuales a pesar de la capacitación, el conocimiento no es aplicado.
- Elaborar o aplicar los protocolos para mejorar la atención e investigación sobre la violencia familiar, especialmente protocolos especializados para niñez, entre otros, aquellos publicados por la SCJN.
- Proporcionar al personal de recién ingreso los insumos y conocimiento necesario para llevar a cabo sus funciones.
- Analizar y acordar con otras áreas de la Fiscalía para evitar que las personas sean canalizadas al Centro cuando atienden niños.
- Conforme al principio del interés superior de la niñez, reconocido por la SCJN y otros tribunales internacionales, el Centro puede atender a niños cuando son víctimas de la violencia familiar, y evitar su sobre-victimización. En este sentido, el Acuerdo de creación del Centro establece en su artículo 1 que los CJM se crean con el objetivo de atender a las familias de las mujeres.
- Profundizar y realizar un análisis más a fondo sobre la integración de expedientes y judicialización de los mismos para detectar la especialización de género y derechos humanos en la investigación del delito de violencia familiar e incumplimiento de obligaciones alimentarias, así como las penas y el número de sentencias condenatorias.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Área de la Coordinación Jurídica del Centro

Esta Área Pertenece a "Atención Integral" y es coordinada por personal del Instituto Chihuahuense de la Mujer, a cargo de la Lic. María Teresa Alvarado Reyes, sobre su

entrevista destacamos los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Proporcionar asesoría jurídica para dar trámite legal desde la denuncia hasta la conclusión en materia familiar. Los juicios de controversia del orden familiar que en su mayoría se tramitan son:

- Guardia y Custodia
- Pensión Alimenticia
- Divorcio Contencioso
- Pérdida de la Patria Potestad
- Recuperación de Menores

Relató que todos estos casos se tramitan "a favor de ella", no trabajan con personas generadoras de violencia a menos que sea leve y que no ponga en riesgo la integridad de la usuaria.

El área tramita el depósito de personas, una medida que se tramita ante el juez para retirar del domicilio al agresor, se tienen que cumplir varios supuestos para que proceda el depósito entre ellos que exista un vínculo matrimonial, la existencia de hijos del matrimonio y en caso de concubinos deben tener hijos.

Consideró conveniente que el área de Fiscalía exista pues la denuncia penal, la pericial psicológica y la pericial psicológica a los niños y a la usuaria sobre el grado de afectación y los antecedentes penales del generador de violencia son datos de prueba que fortalecen el juicio a favor de la víctima.

La usuaria es remitida a esta Área por medio del área de Trabajo Social, quienes después de una entrevista con ella deciden si pasa al Área Penal o al Área Familiar. En la primera entrevista realizada por la trabajadora social se mide el nivel de riesgo de la usuaria, si es grave entonces pasan al Área Familiar para considerar el depósito de persona o la canalización a un refugio.

Al concluir la entrevista se le proporciona una cita, una hoja de requisitos para la demanda y se leen sus derechos. Aproximadamente, de los 10 casos que llegan al Centro en materia familiar 7 están relacionados con actos de violencia contra las mujeres o existe denuncia penal. El depósito procede cuando existe una demanda el juez la dicta inmediatamente en el lapso de 3 o 4 horas. En promedio cada abogada lleva 120 asuntos.

Menciona como limitantes la falta de privacidad en los espacios acondicionados para el contacto con las usuarias incluso tienen que hablar en voz baja para evitar que se escuche en áreas contiguas, falta de vehículos para traslado y diligencias, falta de recursos materiales y papelería, falta de estímulos económicos o bonos por buen desempeño y falta de un mejor sueldo.

Sobre sus conocimientos:

Menciona que no tomó un curso de inducción sobre el CJM, sin embargo; por su trabajo

anterior tiene conocimiento sobre el tema y ella recibió una carta que la designó para trabajar en el Centro.

Para ella, el CJM es la integración de organizaciones y un acuerdo interinstitucional para atender mujeres víctimas de violencia, prevenir y sancionar dicha violencia y para ello cuenta con las áreas de trabajo social, psicología, jurídica y salud. No conoce el Modelo de Atención de los Centros. Conoce los instrumentos internacionales de derechos humanos de las mujeres pero no a fondo en cuanto a su contenido.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas:

- Actitud positiva en el servicio.
- Tomar sesiones de contención.
- La experiencia en la tramitación del depósito de personas.

Áreas de oportunidad:

- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados por medio de protocolos o lineamientos, especialmente aquellos en menores de edad.
- Se observó de que no cuentan con áreas privadas para atender a las usuarias y sus hijos.
- No se tiene entendimiento sobre lo que es y los objetivos de los CJM.

RECOMENDACIONES

- Evaluar al personal sobre derechos humanos, perspectiva de género, tratados internacionales y derecho familiar.
- Profundizar y realizar un análisis más a fondo sobre casos y el depósito de personas para detectar la especialización de género y derechos humanos, así como el número de sentencias.
- Conocer y dar trámite en sede judicial única y exclusivamente los casos relacionados con violencia de género.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Área de Psicología Pericial

Se entrevistó a La Lic. Karen del Valle Rosario, perita en psicología de la Fiscalía y se acudió a su cubículo donde se realizan las pruebas psicométricas de lo cual destacan los siguientes:

HALLAZGOS

En cuanto a sus actividades:

Realiza peritajes con perspectiva de género por el cual miden el nivel de afectación emocional

debido a situaciones de violencia para evaluar su tratamiento en sesiones de terapia.

Las periciales en psicología miden la violencia física, psicológica, sexual, y patrimonial. Comento que se realizan en un primer momento informes (o impresiones diagnósticas) y posteriormente dictámenes periciales. Sobre el tiempo de 48 horas que tiene el Ministerio Público para trabajar con detenidos menciono que los informes no sólo obedecen a tener a tiempo los informes psicológicos sino también porque en 48 horas las personas están vulnerables y no es necesario sobre victimizarlas por ello se hace un informe y posteriormente el dictamen.

Aplican diversas pruebas psicométricas para medir el nivel de afectación de los tipos de violencia, el estrés pos traumático, la escala de ansiedad, la escala de depresión, el conflicto de roles de familia. (Hopkins, Delgadillo, etc). Los indicadores de afectación miden la violencia sexual, patrimonial, física y emocional y psicológica.

También consideran la edad, el fenotipo. Realizar pruebas heteroaplicadas, es decir, se aplican a aquellas personas que por ejemplo no saben escribir o leer.

No cuentan con la privacidad idónea para realizar las pruebas a las usuarias, para dar un servicio con calidad y calidez es necesaria la privacidad el espacio es primordial (en un sólo cubículo de espacio reducido trabajan al mismo tiempo tres personas, y las pruebas escritas las realizan en bancas tipo pupitre que se encuentran fuera del cubículo y que están al paso de la gente y personal del Centro).

Realizan para sí mismas contención para evitar el born-out. Utilizan como instrumentos internacionales en sus dictámenes el DSM4 y el Manual de Clasificación de enfermedades de la OMS.

En cuanto a sus conocimientos:

La entrevistada comentó haber recibido diversas capacitaciones sobre perspectiva de género, derechos humanos y atención a víctimas y haber recibido una capacitación por tres meses en psicología forense por parte de la Coordinadora de la Unidad de Psicología. Con respecto a la sentencia Campo Algodonero refirió que se trata de un acceso a la justicia para la prevención y atención de la violencia para que no aumente.

Buenas prácticas:

- Realizan peritajes que utilizan instrumentos internacionales y miden los tipos y modalidades de violencia establecidos en la ley.
- Actitud positiva en el servicio.
- Tomar sesiones de contención.

Áreas de oportunidad:

- Primordialmente, los espacios no cuentan con privacidad y condiciones adecuadas ni para las víctimas ni para el personal ya que no tiene ventilación no está adecuado para proporcionar un ambiente cómodo, y las bancas pupitre tampoco son adecuadas.
- Adecuar los espacios o redistribuir las áreas a fin de que cuenten con salas de entrevista adecuadas, en caso de no existir espacio es necesario redistribuir las áreas de uso común.

- No se tiene entendimiento sobre lo que es y los objetivos de los CJM.

RECOMENDACIONES:

- Adecuar el espacio de manera cómoda, segura para que las víctimas tengan la suficiente privacidad e intimidad durante la entrevista y la aplicación de las pruebas.
- Evaluar al personal sobre perspectiva de género.
- Profundizar y realizar un análisis más a fondo de sobre los informes y número de dictámenes periciales realizados.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Aspectos Generales

Procesos

No existen realmente procesos definidos salvo el que se tiene en los dos primeros tramos a la entrada de una usuaria. Eso se expresa en el SIRAM aunque como lo comentamos anteriormente no se le da continuidad.

Es por ello que apenas se encuentran en diseño los Manuales de Procedimiento y operativos. En este momento la Coordinadora del Centro ha desarrollado uno a partir de la experiencia adquirida sin embargo no lo conocimos y aún no se pone en marcha.

Perfiles Recursos Humanos

En el CEJUM laboran 156 funcionarios públicos. 103 corresponden a la Fiscalía de la Mujer y 53 a las diversas instituciones que tienen asignado personal para laborar en el Centro.

En un principio la mayoría fue capacitada en perspectiva de género pero desafortunadamente casi toda ha sido trasladada a otros espacios de la fiscalía. Ello retrasa el trabajo porque no se consolida un proceso de formación que permita mejorar los servicios que el Centro está obligado a prestar. Por otro lado, dado el poco apoyo que sienten en mejora de salarios y prestaciones así como de procesos de contención la gente prefiere migrar a otros lugares de la Fiscalía en donde no tengan tanta presión. Además, el que un profesional sea enviado al CEJUM es símbolo de castigo en lugar de reconocimiento de capacidades e impulso profesional prestigiado. Así que la rotación del personal y la falta de diseño e implementación de un perfil para reclutamiento del personal afecta el desempeño institucional.

Por ello, es urgente establecer un programa de fortalecimiento de recursos humanos que ayude a imprimirle solidez institucional y perspectiva al Centro.

Clima Laboral

Aunque parecen llevar todos una buena relación, el espacio físico, la carga laboral, los bajos salarios y las diferencias entre éstos, así como la falta de prestaciones laborales están hoy ejerciendo presión sobre el clima laboral y se está corriendo el riesgo de que, de avanzar el deterioro, afecte la atención que se debe ofrecer a las mujeres que viven violencia.

El tipo de liderazgo y la presencia de la Coordinadora ha estado ayudando a mitigar o inhibir, al menos por ahora, mayores conflictos.

Infraestructura, mobiliario y equipamiento

La infraestructura desarrollada no cumple con el diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres. Los reducidos espacios y su decoración así como la falta de privacidad sobre todo de las áreas jurídicas y psicológicas, afecta seriamente el proceso de atención. Además no se cuenta con salas de juntas, salas de terapia grupal, salas de estar, importantes en el Modelo original. Por ello ahora mismo se requiere rediseñar y ampliar de manera considerable los espacios para poder ofrecer una óptima atención.

El mobiliario tampoco está acorde al Modelo de un CJM ya que es el mobiliario típico de oficinas de una Fiscalía y no de un lugar que debe estar diseñado para ofrecer la sensación de calidez y tranquilidad.

En cuanto al equipamiento, si bien es cierto que se cuenta con computadoras falta que cada quien, al tener un espacio propio, pueda tener también acceso a computadoras, impresoras y equipo especializado sobre todo en el área médica.

También se requieren vehículos suficientes para realizar visitas domiciliarias, derivar a usuarias o prestarles servicios para acercarlas a sus viviendas.

Contención

Aunque las y los profesionales indican que han llevado en algún momento contención éste no se constituye como un plan permanente de apoyo.

Generación de Información e investigación

Aunque se está generado información aún se requiere estandarizarla con el propósito de que sirva para efecto de análisis y también de mejora de la atención. Uno de los objetivos del Modelo original de los CJM es que una vez puesto en marcha el Centro, éste ayuda a prevenir y disminuir la violencia contra las mujeres, y con un trabajo institucional y coherente, ayude a su erradicación. Sin embargo hasta el momento la información generada es poco explotada para poder tomar decisiones en cuanto a las políticas y estrategias o bien sobre las rutas de la violencia. Por ejemplo, a partir de las encuestas de satisfacción que se levantan cada mes, se puede observar que las mujeres se quejan de los tiempos y el número de veces que tienen que asistir al Centro, lo que las lleva muchas veces a abandonar la gestión iniciada. No se observa que el análisis de estas encuestas ayude a modificar las prácticas establecidas y por las que se quejan las usuarias.

Comunicación social

Se han realizado algunas campañas para publicitar el Centro pero desafortunadamente no son permanentes. La comunicación social se limita básicamente a generar boletines de prensa de las acciones que el Centro promueve. Haría falta tener un sitio de Internet especial del Centro así como promociones vía redes sociales.

Entorno Urbano

El entorno urbano del Centro es de vivienda de clase media y se encuentra bien situado. Las calles se observan limpias y tranquilas sin embargo se podría hacer un proyecto que permitiera apoyar el mejoramiento de las calles aledañas.

Administración

El Centro necesita un presupuesto propio que ayude a sufragar los diversos gastos que se generan día con día. La Coordinadora junto con el apoyo administrativo gestionan el Centro pero ciertamente con muchas carencias.

Patronato

El Modelo del Centro propone la conformación de un Patronato en donde participen empresarios, académicos y organizaciones de la sociedad civil. El propósito es que se erija como un Consejo ciudadano no sólo observador de las tareas y el desempeño institucional del Centro, sino también que gestione apoyos de toda índole para fortalecerlo.

VIII. Conclusiones y recomendaciones

A pesar de que el Centro de Justicia de Chihuahua no fue diseñando de acuerdo al Modelo de CJM, a diferencia de Ciudad Juárez, ofrece un poco de mayor integración entre la Fiscalía y el área llamada "social o integral", es decir, se observa mayor vinculación entre un área y otra.

La presencia diaria de la coordinadora atendiendo no sólo al personal del área social sino también a las usuarias ofrece mayor disciplina, control y atención a los diversos problemas que se presentan día a día.

A pesar de que se califica como una buena práctica tener un cuerpo dedicado a la integración de carpetas de investigación es importante subrayar que dada la poca experiencia y capacitación las auxiliares de las y los Ministerios Públicos, responsables de integrarlas, no las integran con enfoque de género y su integración no ofrece en muchas ocasiones la posibilidad de judicializarlo y mucho menos de alcanzar sentencias condenatorias.

El diseño arquitectónico del CEJUM no cumple con las características básicas. Éste se basó más en la de una fiscalía o bien oficinas del ministerio público para atender asuntos relacionados con el código civil y familiar que el tema de violencia contra las mujeres. Es por ello que se requiere analizar el proyecto a la luz del Modelo para poder ofrecer alternativas que permitan imprimirle mayor funcionalidad como CJM.

Como se enuncia en la justificación de este diagnóstico, el Estado Mexicano fue sancionado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos debido a la generación de irregularidades que se presentaron en la investigación de una serie de homicidios de jóvenes mujeres en Ciudad Juárez. Este caso se conoce hoy como el "Caso del Campo Algodonero". La sanción al Estado Mexicano se debió en gran parte a la serie de errores y omisiones realizadas por personal de la Procuraduría del Estado de Chihuahua en la integración de la investigación. Por ello llama la atención que, reconociendo los avances en materia de justicia para las mujeres, aún no se profundice en la prevención, atención y sanción con vías a erradicar la violencia que viven muchas mujeres en el estado, no solamente en el ámbito familiar sino en todos los ámbitos. El Modelo de CJM en parte es una propuesta a la recomendación de la Corte de ofrecer servicios integrales, sin embargo, además de que la mayoría de las y los colaboradores desconocen la sentencia y sus alcances, se observan las omisiones y actitudes que tanto señaló la sentencia como nocivas y contrarias a los derechos humanos de las mujeres.

En relación al Modelo de CJM y sus objetivos el CEJUM:

- Requiere profundizar y trabajar más para poder ofrecer realmente acceso a la justicia para las mujeres que son víctimas de violencia.
- Es urgente generar un ambiente amable, seguro y confiable para víctimas de violencia.
- Aún no ofrece la suficiente información que permita generar estudios y mediciones y conocer si el Centro está ayudando a la reducción de las tasas de violencia de género, familiar, sexual y de homicidios contra mujeres.
- No existen evidencias claras que ayuden a conocer si el Centro contribuye al incremento de las denuncias y reducir la impunidad.
- Sigue existiendo falta de confianza en el sistema de justicia.
- No cuenta con programa integral, multidisciplinario, secuencial y especializado y en consecuencia no está ayudando a evitar la revictimización de las mujeres víctimas de violencia.
- No genera información sólida que permita realizar estudios de fondo acerca de la violencia contra las mujeres y sus efectos.
- Debido a la alta rotación del personal el Centro no ha consolidado un equipo multidisciplinario profesionalizado y reputado en el tema de género y violencia contra las mujeres.

Recomendaciones

1. Llevar a cabo una reingeniería institucional para apegarse al Modelo de CJM.
2. Rediseñar el Centro desde el punto de vista arquitectónico, y rediseñar en particular las áreas de entrevista inicial, de psicología, Ministerios públicos y asesoría jurídica buscando en todo momento la privacidad de la víctima. Además, ampliar y decorar de manera acogedora y protectora el área de recepción y ampliar el área de servicios educativos y lúdicos. Integrar el Refugio de transición que se encuentra en construcción.
3. Integrar en una sola coordinación la conducción del Centro, es decir no deben existir fronteras de ningún tipo entre la Fiscalía y el área social o de servicios integrales.
4. Terminar de desarrollar el SERAM (con un equipo especializado) e implantarlo en todas las áreas del Centro. Se debe realmente convertir en el Registro único pero deben tener acceso todas las áreas y convertirse en el expediente básico que permita conocer la problemática de la usuaria y construir una ruta tanto para la atención legal como de empoderamiento.
5. Formular manuales de procedimientos y operativos así como protocolos de atención y capacitar de manera urgente al personal para su apropiación.

6. Profundizar y Estandarizar la información de tal forma que sea susceptible de convertirse en fuente para el conocimiento del fenómeno de la violencia que permita promover acciones de prevención.
7. Generar un perfil profesional adecuado para cada una de las áreas del Centro y seleccionar al personal en base a éste perfil evitando con ello la rotación.
8. Desarrollar y gestionar un Programa de estímulos al personal.
9. Ofrecer un programa permanente de capacitación.
10. Homologar salarios.
11. Desarrollar y gestionar un programa de contención permanente.
12. Fortalecer el conocimiento ciudadano del Centro a través de campañas permanentes de posicionamiento.
13. Promover la formación del Patronato.

Guión entrevista general

Aspectos Generales

1. (Cómo llegó aquí y cuál es su formación y experiencia antes de llegar?
2. Por favor... describa la tarea que usted realiza.

Proceso

3. ¿Tiene algún proceso establecido para llevar a cabo su tarea?
4. Este proceso ¿es un acuerdo/procedimiento institucional y fue capacitada/o para llevarlo a cabo?
5. ¿Usted le ha agregado algo al procedimiento de acuerdo a la experiencia adquirida?
6. Su proceso...¿viene de otro proceso, es decir, antes que usted, la usuaria fue atendida por alguna otra persona?
7. ¿A cuántas usuarias atiende de primera vez en su jornada de trabajo?
8. (pedir muestre algún expediente...analizar brevemente orden, llenado, tipo de información, si toda la información requerida se

encuentra en el expediente)

9. Después de usted..¿ a dónde va la usuaria y cómo la canaliza, es decir, cuál es el proceso de canalización a partir de usted?
10. Considera que, en general, ¿existe una buena coordinación y articulación entre las áreas con las que usted interactúa?
11. Una vez que la usuaria es atendida..¿cómo da el seguimiento?
12. ¿A cuántas usuarias les tiene usted abierta un expediente de seguimiento?
13. ¿Considera usted que los procedimientos establecidos son funcionales o deben modificarse?

Administración

14. En cuanto a la parte de la gestión administrativa...¿cómo la considera usted?
15. ¿Cuenta con los apoyos administrativos necesarios para desarrollar su tarea?

Atención a las usuarias (se trata de obtener su percepción acerca de cómo considera que se atiende a las usuarias).

16. ¿Cómo considera usted el ambiente y la actitud de todos sus compañeros en lo que se refiere a la atención que se debe brindar a las usuarias?

Clima laboral (analizar relaciones internas, el liderazgo de la coordinadora, la relación con las otras instituciones que laboran en el Centro)

17. ¿Cómo considera la relación entre el equipo de trabajo?
18. ¿Cómo observa el liderazgo de la coordinadora?

Capacitación

19. ¿Ha recibido capacitación?
20. ¿De qué tipo?
21. ¿Considera que es la que necesita y que es suficiente?

Contención

22. ¿Recibe usted apoyo para contención?
23. ¿Considera que se requiere contención?
24. ¿De qué tipo de contención?

Consideraciones resultados

25. Considera usted que el servicio que el Centro ofrece ayuda a:
26. Contener la violencia contra las mujeres
27. Conocer más la violencia contra las mujeres
28. Considera usted que cuando las mujeres víctimas de violencia inician un proceso en el Centro ¿inicia también un proceso de empoderamiento que les ayude a salir del círculo de la violencia?
29. ¿Qué propondría como puntos de mejora?

Anexo. Guión de Entrevista

Aspectos Generales

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Cuál es su cargo?
3. ¿Cuál es su grado de estudios?
4. ¿Cuál ha sido su experiencia profesional antes de su llegada al CJM?
5. ¿Cómo llegó al CJM?

Capacitación

6. ¿Ha recibido cursos de capacitación? ¿En qué temas?
7. ¿Considera que es la que necesita y que es suficiente?
8. ¿Para usted que es el concepto de género? ¿Existe diferencia entre género y sexo?
9. ¿Conoce los tratados internacionales en derechos humanos? ¿Cómo los aplica?
10. ¿Conoce la sentencia de "Campo Algodonero"? ¿Conoce los hechos del caso? ¿Sabe lo que la Corte Interamericana determinó en cuanto a la investigación de los hechos?
11. ¿Para usted que es un Centro de Justicia para las Mujeres? ¿Conoce el Modelo de Atención de los Centros y en qué consiste?

Procesos

12. ¿Cuál es su función y en qué consiste su trabajo?
13. ¿Tiene personal a su cargo?
14. ¿Tiene algún proceso establecido para llevar a cabo su tarea?
15. Este proceso ¿es un acuerdo/procedimiento institucional y fue capacitada/o para llevarlo a cabo?
16. ¿Usted le ha agregado algo al procedimiento de acuerdo a la experiencia adquirida?
17. ¿Aproximadamente cuántas carpetas de investigación en trámite y en archivo temporal tiene a su cargo?
18. (pedir muestre algún expediente...analizar brevemente orden, llenado, tipo de información, si toda la información requerida se encuentra en el expediente)

Administración

19. En cuanto a la parte de la gestión administrativa...¿cómo la considera usted?
20. ¿Cuenta con los apoyos administrativos necesarios para desarrollar su tarea?

Clima laboral (analizar relaciones internas, el liderazgo de la coordinadora, la relación con las otras instituciones que laboran en el Centro)

21. ¿Cómo considera la relación entre el equipo de trabajo?
22. ¿Cómo observa el liderazgo de la coordinadora?

Contención

23. ¿Recibe usted apoyo para contención?
24. ¿Considera que se requiere contención?

Consideraciones resultados

25. ¿Qué propondría como puntos de mejora?
26. ¿Quisiera compartir algún caso o experiencia de éxito sobre su desempeño?

Guión entrevista a usuarias

De acuerdo al problema que usted expuso....

1. ¿Le explicaron desde el inicio cuáles eran sus alternativas que tenía así como sus consecuencias? (Trámites, tiempos, presencia etc.)
2. ¿Considera que le atendieron bien? (Claridad del proceso...)
3. ¿Considera que las personas que la atendieron lo hicieron con amabilidad?
4. ¿Qué fue lo que más le gusto?
5. ¿Qué fue lo que menos le gustó?
6. ¿Tiene alguna propuesta para mejorar el servicio?



META AV2

Efectuar una evaluación de la operación del Centro de Justicia ubicado en la Ciudad de Chihuahua, con el propósito de evidenciar áreas de oportunidad y mejora que permitan cumplir con los objetivos y brindar cada vez más y mejores servicios de atención.

SEDESOL
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL



Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".