



META AV3

Efectuar una evaluación de la operación del Centro de Justicia ubicado en Ciudad Juárez, 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.



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

**META AV3.- Evaluación de la Operación
del Centro de Justicia para las Mujeres de
Ciudad Juárez.**

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 Ciudad Juárez, Chihuahua

CJM – Primer piso

Introducción

A) Recepción

B) Trabajo social

C) Asesoría Jurídica

D) Asistencia psicológica

E) Servicios de salud

F) Servicios educativos y área lúdica

G) Áreas de empoderamiento

H) Organizaciones de la Sociedad Civil

Segundo piso: Fiscalía de 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, de la sicóloga Ana Franco y de la asistencia técnica de Clarisa Iglesias Torres.

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).

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.

- 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.
- 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 multidisciplinares e intervenciones en varios planos, con la concurrencia simultánea de diversos sectores de política pública.⁷

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.

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:

- 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.

⁸ Durante el mandato de la Comisionada Laura Carrera Lugo.

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.

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

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.

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 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

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)

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.LV/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.

- **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
- **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

²² *Ibidem*, párr..e

²³ *Informe CEDAW* párr. 265 y 266.

²⁴ *Ibidem*, párr.. 290.

²⁵ *Informe CIDH*.

²⁶ *Ídem*.

²⁷ *Ídem*.

²⁸ *Ídem*.

- **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
- 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

²⁹ *Ídem.*

³⁰ *Ídem.*

³¹ *Ídem.*

³² *Ídem.*

³³ *Ídem.*

económica.³⁴

- o 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:**

- o **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
- o **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
- o **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
- o **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

³⁴ Informe CEDAW, párr. 292.

³⁵ Informe CIDH.

³⁶ Informe CEDAW, párr. 276.

³⁷ *Ibidem.*, párr. 278.

³⁸ Informe CIDH.

³⁹ *Idem.*

- **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.

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.

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.

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

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

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

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 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

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.

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

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

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.

decimoctavo; 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 resolutiveos 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

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

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.

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 disuadirlas 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

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 integral, 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 solo 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 en general y en particular a la sexual y reproductiva, el desarrollo social y humano y el fortalecimiento económico con el propósito de que pueda salir del círculo de violencia.

⁶² *Ibidem.*

⁶³ *Ibidem.*

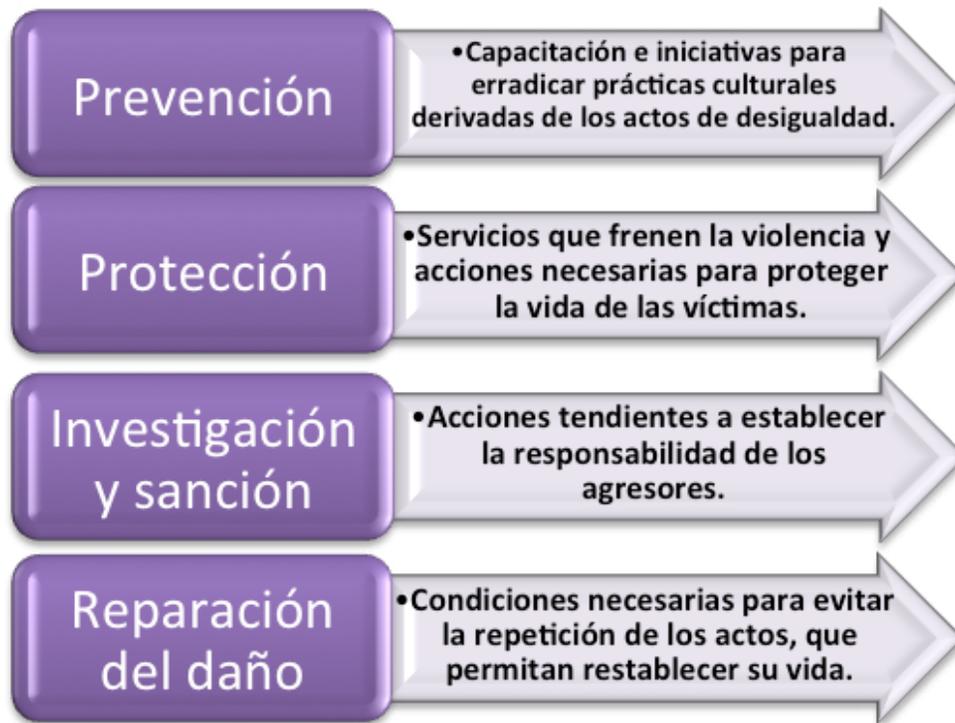
⁶⁴ *Ibidem.*

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:

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

⁶⁵ *Ibidem.*

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.
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 conciencia 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, articule 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 un programa en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) el cual implementó por primera vez un 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 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.

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);

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

⁶⁷ <http://www.ciudadmujer.gob.sv/>

⁶⁸ Ídem.

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.

VII. Centro de Justicia para las Mujeres de Ciudad Juárez.

Introducción

El Instituto Chihuahuense de la Mujer (ICHMUJER) a dos años de la creación del Centro de Justicia para las Mujeres de Ciudad Juárez, ha visto la necesidad de realizar un diagnóstico que permita observar y analizar las fortalezas que se han podido construir y las debilidades que aún prevalecen y que impiden ofrecer servicios personalizados, eficientes y eficaces a las mujeres víctimas de violencia.

La demanda que se ha hecho a la Consultora es, a las luz de los objetivos del Modelo expuestos en páginas anteriores, analizar si este Centro a contribuido a alcanzarlos.

La metodología utilizada consistió en: visita al CJM de ciudad Juárez, entrevistas a 40 funcionarios y funcionarias de diversas disciplinas tanto de la fiscalía como de lo que denominan Centro de Justicia para las Mujeres (se anexa guiones de entrevistas), entrevistas a usuarias y a las organizaciones de la sociedad civil que colaboran con el Centro. Además se observó, la infraestructura, la ambientación, el equipamiento; también procesos, sistemas de registro e informes estadísticos.

La violencia que las mujeres de Ciudad Juárez han vivido por décadas, ha generado importantes investigaciones académicas para entender el fenómeno. La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) creada en el 2009 sobre las bases de la Comisión en contra de la violencia dirigida especialmente a las mujeres en Ciudad Juárez, recogió los logros de esta Comisión y propuso profundizar en el conocimiento de este lacerante problema. Para ello acordó con el Colegio de la Frontera Norte, en particular con una de las más importantes investigadoras del tema de feminicidio en Ciudad Juárez, la Dra. Julia Monárrez, profundizar en un estudio que ya venía realizando.

Este estudio trataba de georeferenciar los homicidios de mujeres en la Ciudad con el propósito de entender las dinámicas y el entorno en el que estos se daban y con ello generar estrategias de prevención y erradicación.

⁶⁹ *Idem.*

Dada la dinámica de violencia contra las mujeres que en esta ciudad se venía dando, la CONAVIM consideró a Juárez como uno de los primeros lugares a hacer tangible la construcción de un CJM. Los estudios de georeferenciación realizados por la Dra. Monárrez y su equipo de trabajo, sirvieron de base para determinar el lugar idóneo en donde ubicarlo seleccionando uno de los más importantes focos rojos.

A principios del 2010 se solicitó al municipio un terreno en el área acordada y la negociación tanto con la presidencia municipal y el cabildo llevó casi un año de conversaciones y negociaciones. Éstas dieron como resultado la donación de un terreno en comodato al gobierno del Estado en el área acordada. El lugar seleccionado no está lejos del centro de la ciudad y de lugares en donde, por décadas, se han estalecido negocios de venta de mercancía ilegal y en donde se ejerce la prostitución. Su entorno es de barrios deteriorados cuya población se fue asentando en la década de los sesentas y setentas con nuevos pobladores que llegaron a trabajar en las maquilas.

Finalmente el 10 de diciembre del 2010, Día Internacional de los Derechos Humanos, el gobierno del estado de Chihuahua representado por el Fiscal General CONAVIM, representada por la Comisionada, pusieron la primera piedra y el 26 de marzo del 2012 fue inaugurado un edificio de 1800 metros de construcción.

El CJM tuvo una inversión aproximada de 32 millones de pesos en construcción y equipamiento. El diseño del CJM se realizó en conjunto con la CONAVIM, ICHMUJER y con el apoyo de HABITAT de la Secretaría de Desarrollo Social. Es muy importante subrayar que el modelo arquitectónico fue propuesto, no con la idea de construir oficinas de gobierno, sino pensado para ofrecer servicios **integrales y secuenciales** a las mujeres víctimas de violencia. Es por ello que el espacio, recepción, salas y cubículos ofrece una secuencia del recorrido que una mujer víctima de violencia debe llevar.

Actualmente el edificio está dividido. En el primer piso se encuentra la recepción, trabajo social, asesoría jurídica, asistencia psicológica, servicios de salud, servicios educativos y área lúdica y dos espacios para las organizaciones de la sociedad civil, y además, la coordinación general del Centro. Este conjunto de oficinas y servicios, en su mayoría son atendidos por personal del Instituto Chihuahuense de las Mujeres (ICHMUJER), Secretaría de Educación y cultura (SEC), Secretaría Estatal de Salud, DIF y organizaciones de la sociedad civil. Las y los funcionarios públicos que atienden a las mujeres dicen pertenecer al CJM. Pero eso no es así en el segundo piso en donde están las instalaciones de la Fiscalía de Delitos Contra las Mujeres que considera que en el primer piso es el CJM y ellos forman parte de la Fiscalía General del Estado.

Esta división espacial, ha generado un "corto circuito" en la atención a las mujeres víctimas de violencia. Las usuarias hacen una clara distinción entre el primer piso y el segundo y consideran que en el primero se les atiende "bien" pero en el segundo los servicios son deficientes. Sin embargo, en los servicios que se ofrecen en el primer piso, que no son integrales ni secuenciales, también se observan algunos problemas. En particular, el grupo del "Centro" es muy pequeño de tal forma que en ocasiones las mujeres tienen que esperar hasta quince días para obtener una cita, ya sea con el área jurídica o el área de psicología

A) Recepción

La recepción general es amplia y con iluminación natural, sin embargo esta no está bien aprovechada. El propósito de la recepción de un Centro y en particular la diseñada en Juárez, es que las mujeres se sientan acogidas y tranquilas. A pesar de que es una zona agradable se siente fría y no como un lugar que abrace a las mujeres de tal forma que se sientan protegidas. Por ello, la decoración de la recepción es muy importante; las usuarias deben sentir que llegan a un lugar de paz o a la sala de una gran casa. El espacio está desperdiciado y existen puntos "vacíos" como el que se encuentra detrás del mostrador de recepción.

Al llegar una usuaria se registra y se le asigna un color. Si es de primera vez es derivada a una trabajadora social quien al conocer el caso la deriva a la fiscalía o bien a la asesoría jurídica o psicología. Para estos dos últimos servicios la cita se les puede dar para dos o tres semanas después.

Al derivar a una persona al segundo piso, la usuaria tiene de nuevo que registrarse y esperar en una recepción muy reducida en un área que no fue diseñada para cumplir con esta función, sino para poner una pequeña y acogedora sala de espera. La usuaria al llegar a esta segunda recepción tiene que exponer su problema frente a las personas que también están esperando. Estas disposiciones afectan a la usuaria y la revictimizan y deja de cumplir con el objetivo central y estratégico del Modelo de CJM. Si la usuaria viene con la firme determinación de levantar una denuncia sólo se registra y pasa directamente a la fiscalía.

Se llevan dos registros. Uno manual y uno en la computadora sin embargo no todas las áreas del primer piso (la mayoría) cuentan con computadora y el sistema que tienen es "casero" y por lo tanto deficiente. Por ejemplo, no funciona para llevar el historial de una usuaria o víctima.

Las usuarias que por lo general esperan en la recepción principal, son atendidas por el personal del primer piso y aunque a decir de la recepcionista esperan poco tiempo, nos tocó observar que algunas esperaron más de media hora.

Si la usuaria llega con niños se le ofrecen los servicios educativos y lúdicos.

Mientras en el segundo piso, al menos una parte del personal, parece que tiene agenda llena no pareciera ser así en el primer piso. Las mismas personas del Centro se quejan de que como algunos no tienen suficiente carga de trabajo se ponen a platicar en voz alta y a reír en el área de recepción ya que es el lugar de encuentro.

En la recepción, una usuaria de primera vez es invitada a participar en una breve conferencia ofrecida por las y los abogados. Para ello se ofrecen diversos horarios. Por las entrevistas a las y los abogados observamos que cada quien prepara su presentación, es decir, cada quien lo hace como considera es mejor o se siente cómodo. En la plática que tuvimos la oportunidad de presenciar observamos que era poco práctica y aterrizada para que fuera entendida por las mujeres que asistieron y la abogada no respondía con certeza a las inquietudes que las usuarias planteaban, generando con ello mayor confusión, desánimo y decepción.

Es importante señalar que antes de entrar a la recepción cualquier persona, se tiene que anunciar y decir a qué viene en la caseta del estacionamiento en donde están guardias de seguridad. Es decir, primero declara la usuaria a qué viene en la caseta de vigilancia, luego en la recepción y posteriormente a la trabajadora social.

CONCLUSIÓN

Buenas Prácticas

- Sensibilidad de las personas que atienden en la recepción.
- Estar pendientes de que la usuaria que se encuentra en recepción espere lo menos posible.

Áreas de Oportunidad

- Remodelar el área de recepción para hacerla realmente acogedora y quitar la recepción del segundo piso dejando una acogedora sala de espera.
- Desarrollar un Sistema ÚNICO de registro, control y atención compartido por todos: fiscalía y CJM.

Recomendaciones

- Preparar una sola presentación introductoria y generar y responder entre todos y todas una lista de posibles preguntas e inquietudes.
- Evitar las reuniones en la recepción en los tiempos muertos de las y los empleados.
- Reducir al máximo los tiempos para obtener una cita por una usuaria
- Evitar o reducir los tiempos de espera en la sala de recepción de las usuarias.

B) Trabajo Social

Esta área cuenta con siete trabajadoras sociales divididas en tres turnos. La participación de las trabajadoras sociales es fundamental porque, después de la recepción es la primera entrevista en privado que tiene una usuaria. Aquí ella tiene que expresar su problema para ser derivada al área que corresponda. Por lo general y al ser el primer encuentro de la usuaria ella quiere contar "su problema y su historia" sin embargo, las trabajadoras sociales la acotan ya que será quizá en el siguiente paso en donde tendrá el tiempo de extenderse. En este sentido, dado el estrés, depresión, angustia en la que cualquier usuaria llega tenemos que tomar en cuenta que está ávida de contarle su historia a alguien que la pueda escuchar y ayudar.

En el Modelo de CJM, después de la recepción amable y protectora de la recepcionista es en la segunda entrevista en donde la víctima cuenta su historia. Sin embargo, en el CJM de Ciudad Juárez, ya sea en el primer o segundo piso, no será hasta el tercer encuentro en donde se le dará la oportunidad de ser escuchada; y si es derivada a algún profesional del primer piso, lo más probable es que sea después de dos o tres semanas, es decir cuando se le otorgue una cita.

Las trabajadoras sociales son las responsables también de aplicar el Cuestionario de Evaluación de Riesgo o violentómetro.

CONCLUSIONES

Buenas Prácticas

- Buena actitud de servicio
- Interés en el trabajo
- Aplicación del cuestionario de nivel de riesgo.

Áreas de Oportunidad

- Las trabajadoras sociales tienen que estar mejor capacitadas o bien disponer de profesionales con mayor capacidad de decisión desde la primera entrevista.
- Generar el Sistema Único de Registro.
- Que se apropien del Modelo de CJM

Recomendaciones

- Desde la primera entrevista la usuaria tiene que tener la oportunidad de narrar su historia. Para ello se tiene que contar con el profesional capacitado para poder llenar una amplia ficha del Sistema Único de Registro y con las habilidades de escucha y competencias para iniciar la asesoría o denuncia en caso que así lo decidiera la usuaria.
- Las trabajadoras sociales pueden hacer labor de promoción en colonias de riesgo, escuelas, centros comunitarios centros laborales etcétera.
- Las trabajadoras sociales pueden animar pláticas y talleres en las tardes o los fines de semana en las instalaciones del Centro.
- Apoyar en el área de servicios educativos y lúdica para detectar a niños con en riesgo y trabajar con el DIF para ofrecer atención.

C) Asesoría Jurídica

De acuerdo a las entrevistas realizadas la mayoría de los casos que son atendidos por el área jurídica del primer piso tienen que ver con divorcios y pensiones alimenticias.

Esta área no establece coordinación con las y los abogados de la fiscalía más bien, se perciben tensiones y celos.

El personal del área jurídica que trabaja en el primer piso percibe menor salario que del área de la fiscalía y se observa también un leve menosprecio por el trabajo que realizan las y los abogados del primer piso.

Además, las y los abogados se quejan de que el personal de la fiscalía no les proporciona información acerca de algunas usuarias que son también atendidas en el primer piso.

El Modelo del CJM desecha la idea de ofrecer los servicios que por dos décadas han brindado diferentes instituciones porque el enfoque ha sido fundamentalmente asistencial, es decir se les ofrece asistencia jurídica o psicológica.

El Modelo propone servicios integrales y secuenciales sin embargo las y los abogados del Centro ofrecen asistencia jurídica y aunque es un servicio que las usuarias demandan para promover divorcios y pensiones alimenticias las y los abogados deben abrir el horizonte sobre todo para que las mujeres se empoderen. Las y los asesores jurídicos

tienen que trabajar de la mano con otros servicios como es el área de psicología y otras áreas que desafortunadamente no existen en el Centro, nos referimos a desarrollo social, económico, empresarial, laboral y productivo.

La mayoría de las y los abogados desconoce el Modelo del CJM y por ello no se promueven reuniones en conjunto con otros profesionales del Centro, incluyendo la fiscalía, para analizar y brindar una mejor atención a las usuarias.

Habíamos anteriormente mencionado que son las y los abogados quienes son los responsables de ofrecer las pláticas introductorias a las mujeres que acuden por primera vez al Centro. Es importante que la plática se homologue y en conjunto deliberen una lista de preguntas e inquietudes posibles de usuarias y víctimas que les permita responder clara y puntualmente evitando al máximo la desmotivación o decepción de las usuarias.

CONCLUSIONES

Buenas Prácticas

- Compromiso con el trabajo desarrollado

Áreas de oportunidad

- Conocer y apropiarse del Modelo de CJM
- Diseñar en conjunto con otras áreas el Sistema Único de Registro para ofrecer a la usuaria o víctima un Plan Único de Apoyo.

Recomendaciones

- Fortalecer la visión con perspectiva de género.
- Promover el trabajo en equipo.

D) Asistencia psicológica

El área de psicología es atendida por siete psicólogas divididas en dos turnos. Es un área que al igual que jurídico asisten a las usuarias pero no ofrecen servicios integrales. La mayoría desconoce realmente el Modelo de CJM y trabajan de manera aislada. No se reúnen para analizar casos especiales y llevan poca relación con el área jurídica.

Algunas de las psicólogas que anteriormente atendían en las instalaciones del ICHMUJER y que fueron asignadas al CJM se mudaron con la agenda de sus pacientes. Con esto también el Centro deja de cumplir con el objetivo de atender de manera integral e interdisciplinaria a mujeres que viven violencia.

A decir de las psicólogas el promedio diario de atenciones que brindan es de seis y cada sesión dura aproximadamente 45 minutos. No se pudo constatar si se ofrecen terapias grupales y los resultados obtenidos. Por otro lado también afirman que un importante número de usuarias no regresan y que es difícil dar seguimiento. En este sentido y para generar mayor vinculación del Centro con las usuarias, sería muy importante por ejemplo que las trabajadoras sociales tuvieran estricta comunicación con aquellas que

abandonan su proceso terapéutico sobre todo para prevenir mayores daños.

Las psicólogas trabajan con diferentes técnicas de intervención clínica y aunque esto no es un impedimento no contribuye a especializarse en mejores técnicas de atención terapéuticas a mujeres que han vivido alguna tipo de violencia.

Como todos y todas las demás profesionales desconocen el Modelo del CJM y aunque han tenido oportunidad de formarse en la perspectiva de género les hace falta profundizar y asumirlo en su vida profesional y cotidiana.

Por otro lado, el Modelo del CJM se basa tanto en la justicia legal como en la justicia social. En relación a esto, el área de psicología tiene un valor fundamental en el proceso de fortalecimiento emocional de las mujeres que no tienen acceso a una vida libre de violencia. Es por ello que las psicólogas deben proponerse conocer todos los posibles servicios que existen tanto del gobierno federal, estatal y municipal o de organizaciones de la sociedad civil que apoyen el empoderamiento de las mujeres. Aunque, el de psicología, no es el único servicio que puede ayudar en el fortalecimiento de las mujeres, sí juega un rol clave para introducir y acompañar a las mujeres en su proceso de empoderamiento.

Las psicólogas no tienen acceso a una computadora por lo tanto cada vez que tienen que modificar su agenda se dirigen al área de recepción para hacer modificaciones. Sus observaciones acerca de avances y retrocesos de una usuaria los anota en sus propios cuadernos.

Un Sistema de Registro Único, permitiría que, al igual que las otras áreas, las de psicología, obligadamente introdujeran, en el archivo único de la usuaria, sus consideraciones acerca de los logros o retrocesos de su paciente.

Por último los cubículos que tiene cada una de las psicólogas no están acondicionados como se recomienda en el Modelo de CJM. Estos deben ser cálidos y relajantes de tal forma que las mujeres sean abrazadas por el espacio y les brinde tranquilidad y seguridad.

CONCLUSIONES

Buenas Prácticas

- Compromiso con sus tareas y usuarias.

Áreas de Oportunidad

- Ofrecer mayor capacitación.
- Que las psicólogas se involucren en el diseño del Sistema Único de Registro.

Recomendaciones

- Habilitar los cubículos de psicología como recomienda el Modelo de CJM: salitas acogedoras, con sillones, mesa de centro y para lámpara, lámpara, tapete, florero, velas, fuente, obra de arte etcétera.
- Que una vez diseñado el Sistema de Registro las psicólogas cuenten con computadoras.

- Las sicólogas pueden también ofrecer talleres y pláticas (fines de semana) a usuarias acerca de diferentes temas, por ejemplo, reacciones o comportamientos de los infantes cuando se vive en un ambiente familiar tenso, conflictivo y violento.
- Que las psicólogas cuenten con el material necesario para llevar a cabo sus terapias.
- Que se establezca un sistema de seguimiento de usuarias que abandonan la terapia.
- Promover y ofrecer formación para que las sicólogas puedan también ser peritos en sicología.

E) Servicios de salud

Existe una médico general que atiende de 8:30 a 3:00 pm y es comisionada de la Secretaría de Salud. Reporta atender un promedio diario de 10 mujeres y el material que se requiere es aportando por la Secretaría. Esta área ofrece diversos servicios como aplicar la Norma 046 y realizar pruebas de enfermedades de transmisión sexual. Si hay necesidad deriva a otros centros de salud.

Al igual que las otras áreas tampoco se vincula con las otros servicios del Centro y tampoco existe seguimiento de las usuarias.

No cuenta con las instalaciones equipo y material suficiente para ampliar la oferta de servicios de salud. Hacerlo podría constituirse en una estrategia para establecer mayor vinculación con la comunidad.

Esto en lo que se refiere al primer piso, pero en el segundo s cuenta con sólo tres médicos legistas que se dividen en tres turnos.

CONCLUSIONES

Áreas de oportunidad

- Colaborar interdisciplinariamente.
- Ofrecer servicios de salud de mayor amplitud.

Recomendaciones

- Mejorar el equipamiento e instalaciones (no tienen un lavamanos al interior del consultorio).
- Ofrecer el servicio también en el turno vespertino y si es posible los fines de semana.
- Promover los servicios en los barrios y colonias vecinas.

F) Servicios educativos y área lúdica

En el área de Servicios Educativos y lúdica colaboran cinco educadoras, cuatro comisionadas por la Secretaría de Educación y Cultura y una del DIF estatal. El espacio para el cuidado de las niñas y niños funge como un lugar en donde son atendidos mientras sus madres llevan a cabo terapias, acuden con el abogado o al MP.

Los servicios se ofrecen de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs y los fines de semana de 8:00 a 19:00 hrs. El espacio diseñado para cumplir la tarea de cuidado de los niños es amplio y agradable desafortunadamente le falta mayor equipamiento y material para atender a niños y niñas de todas las edades.

Se observa compromiso, dedicación y responsabilidad de las educadoras que se encuentran atendiendo a las y los infantes. Cuentan con poco material y diversos apoyos para atender a los niños y niñas. Por ejemplo no tienen pañales ni una "nana" que atienda ampliamente a niños muy pequeños y tampoco cuentan con servicio de pequeñas comidas. Si un pequeño requiere cambio de pañal, la educadora tiene que salir a buscar a la madre para que lo haga.

El registro es precario y aunque hasta hoy no ha pasado nada grave, es necesario mejorarlo por razones de seguridad.

Las educadoras no tienen ninguna relación con las otras áreas así que todas las experiencias que viven al interior del área lúdica se quedan ahí, es decir, si detectan que el infante ha sufrido algún tipo de violencia no cuentan con canales para comunicarlo a otras áreas y posiblemente se esté perdiendo y desaprovechando información valiosa.

Áreas de Oportunidad

- Ofrecer capacitación a las educadoras para que puedan identificar problemas de violencia o abuso sexual en infantes.
- Hacer partícipes a las educadoras del proceso que siguen las madres en el CJM e incorporarlas en el enfoque integral.

Recomendaciones

- Proporcionar material educativo y lúdico para todo tipo de edades.
- Proporcionar alimentos y pañales de manera permanente.
- Emplear a Nanitas que atiendan niños y niñas menores de dos años.
- Acondicionar mejor los espacios para atender a menores de dos años.
- Mejorar el proceso de registro.

G) Áreas de empoderamiento

El Modelo de CJM, además de ofrecer servicios integrales, interdisciplinarios, secuenciales, interinstitucionales y especiales debe enfocarse sobre todo a empoderar a las mujeres para que puedan tener acceso a una vida libre de violencia. Éste es uno de los principales objetivos y para ello, tiene que diseñar una amplia y sólida estrategia que permita incorporar todos aquellos servicios que apoyen este proceso.

En el edificio llamado Centro de Justicia para las Mujeres que se encuentra en Ciudad Juárez este enfoque se encuentra olvidado. En realidad es muy poco o nada lo que se hace para empoderar a las mujeres. Por ejemplo, no se cuenta con programas de capacitación para generar habilidades laborales y tampoco con programas que ayuden a generar microempresas de cualquier tipo y ofrecer microcréditos. No se ofrecen pláticas o talleres motivacionales que apoyen a las mujeres en la búsqueda de alternativas para

salir del círculo de violencia. No incluye programas y servicios para madres solteras, adultas mayores y niñas que se ofrecen las diferentes dependencias del gobierno federal, estatal y municipal.

La falta de oferta de servicios integrales y secuenciales y la ausencia de una estrategia de empoderamiento a las mujeres que viven violencia, constituyen en una importante deficiencia del Centro.

Áreas de oportunidad

- Ofrecer áreas de empoderamiento a través de la capacitación para el desarrollo laboral y microempresas.
- Promover microcréditos y programas interinstitucionales de los diferentes ámbitos del gobierno.
- Promover programas educativos formales e informales.
- Apoyar con becas para el trabajo.
- Invitar a las empresas y firmar acuerdos para participar abiertamente en este proceso de empoderamiento.

Recomendaciones

- **Desarrollar una estrategia amplia y clara para el empoderamiento de las mujeres.**
- Crear espacios para invitar a participar dentro del CJM a todas aquellas instituciones que pueden ofrecer servicios y apoyos a mujeres que viven violencia.
- Ofrecer talleres y pláticas para el empoderamiento de las mujeres.

H) Organizaciones de la Sociedad Civil

El conocimiento y experiencia que por décadas han adquirido las organizaciones de la sociedad civil es muy amplio como para desaprovecharlo. Es por ello que el Modelo del CJM propone incorporar el trabajo de organizaciones para desarrollar tareas de apoyo y empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia.

Dada la historia de violencia contra las mujeres que Juárez ha vivido durante décadas, se han formado amplias y diversas propuestas desde la sociedad civil para enfrentar este problema. El Centro tiene al menos dos espacios para que organizaciones de la sociedad civil ofrezcan sus servicios.

Además, hasta hoy, son las únicas que han implementado diversas iniciativas no sólo para trabajar con víctimas sino también, con los victimarios, es decir con hombres violentos.

Desafortunadamente no se observa en el Centro una gran actividad de las organizaciones y el espacio asignado se encuentra subutilizado. Las organizaciones que participan designan sólo a personas que realizan un trabajo voluntario de acompañamiento a víctimas que puede ser importante pero, no realizan un trabajo estrictamente profesional. Es por ello urgente que el espacio para las organizaciones sea repensado y también se formule un acuerdo que explicita lo que se espera de ellas. Además, el trabajo de estas organizaciones debe ser considerado dentro del sistema integral y secuencial que se brinda.

CONCLUSIONES

Áreas de Oportunidad

- Definir perfiles transparentes de las organizaciones de la sociedad civil que deben participar en el CJM.
- Generar convocatoria en base al perfil.
- Firmar acuerdos de trabajo integral y secuencial y en colaboración con las otras áreas del Centro.

Recomendaciones

- Repensar y acordar el trabajo y compromiso que se espera de las organizaciones de la sociedad civil así como los tiempos de permanencia diaria en el Centro.

Segundo Piso: Fiscalía de Atención a Mujeres Víctimas del Delito

Consideraciones sobre el personal de la Fiscalía del CJM Ciudad Juárez

Conforme al documento proporcionado por la Coordinadora del CJM, 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 78 servidoras (es) públicas(os). La Unidad Especializada en Investigación de Homicidios por Razones de Género no se encuentra físicamente en las instalaciones del Centro y está integrada por 25 personas, lo que da un total de 103 servidores públicos.

Si se compara el número de servidoras (es) públicas (os) de la Fiscalía que laboran en el CJM Ciudad Juárez con otras Fiscalías o Subprocuradurías en el país, destaca que en Ciudad Juárez es enorme. Probablemente los CJM de Chihuahua y Ciudad Juárez cuentan con el mayor número de Ministerios Públicos y Policías Ministeriales en comparación con otros CJM del país.

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.

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 área de la Fiscalía del 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 9 entrevistas al siguiente personal operativo del CJM:

- Rosa Isela Martínez.- Auxiliar del Ministerio Público.
- Lic. Paola Oficial Huesca.- Agente del Ministerio Público de la Unidad de Personas Ausentes o No Localizadas.
- Mtra. Rosa María Ortiz López.- Agente del Ministerio Público de la Unidad de Violencia Familiar y Delitos Sexuales.
- Lic. Jacqueline Nieto Martínez. – Agente del Ministerio Público de la Unidad de Delitos Sexuales.
- Lic. Alejandra Torres Hernández.- Agente del Ministerio Público de la Unidad de Violencia Familiar.
- Mtro. Lorenzo Flores Galván.- Comandante de la Fiscalía Especializada en Género.
- Lic. David Chávez Lucero.- Agente Investigador de la Policía Ministerial de la Unidad de Delitos Sexuales
- Fernando Flores Ponce.- Agente Investigador de la Policía Ministerial de la Unidad de Violencia Familiar y la Unidad de Delitos Sexuales
- Lic. Laura Castorena.- Psicóloga Perita.

Conforme al documento proporcionado por la Coordinadora del CJM, el área de Fiscalía Especializada que labora y realiza funciones en el CJM está integrada por el siguiente personal:

Áreas	Número de Personas
Coordinación Regional Zona Norte	4
Médicas Legistas	3
Psicología	5
Trabajo Social	2
Unidad Especializada en Investigación de Personas Ausentes o no Localizadas	30
Unidad Especializada en Violencia Familiar y Delitos Sexuales	34
Unidad Especializada en Investigación de Homicidios de Mujeres por Razones de Género (no se encuentra físicamente en CJM)	25
Total	103

El personal entrevistado refiere que las labores se desempeñan 4 turnos:

1- 9:00 hrs. a 15:00 hrs.

2- 15:00 a 21:00 hrs.

3- 20:00 a 8:00 hrs.

4- 9:00 hrs a 21:00 hrs en fines de semana y días festivos.

Entrevista al Área de Recepción de Denuncia

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista a Rosa Isela Martínez, auxiliar del Ministerio Público, y se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Detalla que es el filtro principal por el cual llegan las víctimas a la Fiscalía que se encuentra en el segundo piso. Su principal función es atender el Módulo de Información. En un libro de gobierno registra los datos generales de las víctimas en rubros que son clasificados como denuncia, cita médica, psicológica o con la policía ministerial, ella es el filtro de todos los servicios que ofrece la Fiscalía.

Existe un filtro principal en la planta baja quienes realizan una entrevista y posteriormente llegan al segundo piso con ella, pero no le comparte información sobre la primera entrevista. No le ha tocado aplicar encuestas de salida.

No aplica protocolos o lineamientos para su desempeño. Comenta que el área de recepción es muy reducida para atenderlas.

Sobre sus conocimientos:

La entrevistada refirió haber recibido pláticas sobre género y una conferencia sobre los medios de comunicación y la perspectiva de género. Con respecto a la sentencia del Campo Algodonero refiere que la ubica pero no tiene conocimiento del caso. Para ella el CJM es la forma o el medio de hacer valer derechos de una persona, no conoce el Modelo de Atención.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas:

- Se percibió que a la servidora pública le gusta su trabajo y se encuentra convencida de su actuar.
- Actitud y disponibilidad en el servicio.

Problemática a atender/Áreas de oportunidad:

- No cuenta con el conocimiento preciso y especializado de su área de trabajo, en cuanto a perspectiva de género, derechos humanos, y atención a víctimas.
- No desempeña su trabajo conforme a criterios estandarizados o protocolos.
- Se observó de que el área de recepción del segundo piso para atender a las víctimas u ofendidos en el mostrador del segundo piso es reducida, incómoda y no es un espacio acogedor ni cómodo, incluso hay gente de pie porque no hay suficientes asientos.

RECOMENDACIONES

- Dejar una sola recepción en el primer piso y el espacio de recepción del segundo piso convertirlo en una sala de espera acogedora.
- Crear un mecanismo para evitar la sobre-victimización con la doble entrevista en el primer y segundo piso.
- Proporcionar capacitación en derechos humanos, perspectiva de género, sistema acusatorio y atención a víctimas.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevista a la Unidad Especializada en Investigación de Personas Ausentes o no Localizadas

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista a la Lic. Paola Oficial Huesca, Agente del Ministerio Público, y se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Su labor consiste en realizar investigación de gabinete de los reportes de desaparición de 2008 a la fecha y orienta a la policía ministerial a encaminar líneas de investigación. Comenta que existen tres fases del Protocolo Alba:

Primera Fase.- Se inicia con el reporte de la desaparición y se realizan acciones durante las primeras 24 horas para que la mujer no salga de la ciudad.

Segunda Fase.- Se realiza una junta para activar a las dependencias que sean constantes en la búsqueda hasta dar con su localización.

Tercera Fase.- Si la persona se encuentra con vida se remite con la Psicóloga y en su caso, se abre una carpeta de investigación por algún delito cometido.

La Alerta Amber está limitada a la búsqueda de adolescentes y niños menores de 18 años. Mencionó que se activan Protocolo Alba y la Alerta Amber sólo cuando la persona está en riesgo. Acude a reuniones mensuales con otras dependencias gubernamentales, entre ellas CONAVIM.

Consideró que las causas de la desaparición de niños y adultos es la violencia familiar, también el mal manejo de la identidad en redes sociales como Facebook, (mencionó el caso de mujeres que tienen más de mil amigos virtuales lo que puede ponerlas en riesgo). Sugirió realizar campañas de difusión y prevención en medios de comunicación como aquella realizada en los años ochenta "Y mucho ojo".

Sobre sus conocimientos:

Ha recibido capacitación en género, derechos humanos y trata de personas. Define el concepto de género como lo que envuelve todo lo que lo rodea. No sabe bien el contenido de la sentencia Campo Algodonero. Sugirió contar con conocimientos más especializados en técnicas de investigación.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas:

- Realizar una serie de acciones después del reporte de desaparición.
- Claridad sobre la problemática de desaparición relacionada con problemas familiares.
- Aplicación de Protocolo Alba y Alerta Amber.
- Actitud y disponibilidad 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:

- Falta de capacitación en derechos humanos, perspectiva de género y técnicas de investigación.
- No proporcionó datos sobre el número de reportes de desaparición y el número de mujeres localizadas.

RECOMENDACIONES:

- 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.
- 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.
- Capacitar y evaluar al personal sobre el contenido de la sentencia Campo Algodonero en cuanto al conocimiento técnico-jurídico sobre la investigación de los feminicidios, desaparición y violencia sexual ocurridos a las víctimas en Ciudad Juárez, así como las violaciones al debido proceso de los probables responsables (imputados).
- Crear conciencia entre el personal de la Fiscalía que la sentencia de Campo Algodonero estableció la responsabilidad internacional por violación a derechos humanos consecuencia del actuar y falta de seriedad en la investigación realizada

por la autoridad ministerial y la policía.

- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevista a la Unidad Especializada en Violencia Familiar

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizaron entrevistas a la Mtra. Rosa María Ortiz López, agente del Ministerio Público, la Lic. Alejandra Torres Hernández, Agente del Ministerio Público, Lic. Fernando Flores Ponce, Agente Investigador de la Policía Ministerial, se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

La Mtra. Ortiz no tiene a su cargo carpetas de investigación, ella trabaja con asuntos de detenidos para en las cuarenta y ocho horas solicitar al juez órdenes de aprehensión, así como emitir órdenes de protección. Comentó que sí se llevan a cabo audiencias privadas para respetar el derecho de intimidad y privacidad de las víctimas y todo su desempeño fue aprendido gracias a la práctica y no a los protocolos.

Respecto de sus funciones comenta que investiga, judicializa, comparece en audiencia, representa, proporciona información a las víctimas, y vincula a proceso. Como datos de prueba para integrar una carpeta mencionó la declaración de la víctima, el informe de agresiones sexuales, periciales del médico legista y el parte informativo.

Con respecto a lesiones y violencia familiar se debe acreditar el abuso de poder, y lesiones que pongan en riesgo la vida, se imputan los dos delitos, lesiones y violencia familiar. No mide el riesgo de la víctima, pues se valora el hecho causado y realiza la calificación jurídica.

Sugirió que se canalice a las víctimas con personal de psicología para tratar a las personas en situación de riesgo. Considera que el clima influye en la cantidad de denuncias, en invierno denuncian menos que en verano. Consideró que es necesario trabajar con la reincidencia puesto que en muchos casos el agresor vuelve a delinquir. Las ministerios públicos que investigan la violencia familiar también investigan delitos sexuales y de otros delitos, por ejemplo, tentativa de homicidio por razón de género.

Consideró que es necesario realizar campañas de prevención puesto que existe población flotante. Mencionó como caso de éxito el de tentativa de homicidio por razón de género por el cual pudieron darle "asilo" a la víctima en otro país.

La policía ministerial no se dedica exclusivamente a investigar delitos sexuales o violencia familiar sino también otros delitos. Considera la Lic. Torres que existe demasiada carga de trabajo y se frustra su labor cuando no se empodera a las mujeres puesto que ellas regresan a vivir con sus agresores, debe existir más personal que les explique el círculo de la violencia para que ellas también apoyen en la investigación del delito. En contraste con lo explicado por la Mtra. Ortiz, considera que la violencia familiar subsume al delito de lesiones y por ello solo se imputa por violencia familiar.

El policía ministerial refirió que sus actividades consisten en entrevistar a cada víctima y tener conocimiento del hecho, la policía se acerca lo más posible con los testigos para que puedan dar testimonio de todo lo que vieron. Conforme a lo solicitado por el Ministerio Público realizan serie fotográfica, el informe policial, conocimiento de flagrancia, y ejecución de órdenes de aprehensión. Realiza en promedio entre 20 y 25 informes semanales. Se siente muy identificado con la problemática de violencia familiar.

Considera que con lo que tienen pueden trabajar, pero hacen falta chalecos antibalas, vehículos, radios y equipo de cómputo.

Sobre sus conocimientos:

Ambas ministerios públicos refirieron haber sido capacitadas en perspectiva de género, derechos humanos y sistema acusatorio. La Mtra. Ortiz define género como grupos de personas, sexo, idea o religión y sexo es lo que no puedes cambiar, género puede ser cualquier grupo de personas. Con respecto al CJM refiere que deriva del caso "González y Villalobos", el CJM es el cómo se va a representar a las víctimas y sus derechos es la atención personalizada a cada víctima. Comenta que los tratados internacionales los cita en sus escritos y en las audiencias para robustecer el argumento sobre el derecho de la mujer a una vida libre de violencia

Para la Lic. Alejandra Torres, el concepto de género son los roles establecidos de mujeres y hombres y la diferencia con sexo es lo biológico. El CJM son las instituciones sociales y fiscalías para resolver problemas donde todo está en conjunto y se accede a la justicia. Del Modelo de Atención refiere que se trata de canalizar o iniciar denuncias. Sobre la sentencia de Campo Algodonero refiere que se la proporcionaron pero no la leyó y sobre los tratados menciona que conoce las Convenciones CEDAW y la Belém do Pará.

El agente investigador expresó que desde que está estudiando en la Academia reciben clases de perspectiva de género y derechos humanos. Para él, género es el rol de la mujer y del hombre en la sociedad. Respecto de la sentencia de Campo Algodonero comentó que a grandes rasgos son las "muertas" de Juárez.

Buenas prácticas:

- Se percibió que a las servidoras públicas le gusta su trabajo y se encuentra convencida de su actuar.
- Actitud y disponibilidad en el servicio.
- Tomar contención.

Áreas de Oportunidad:

- Se detectó que el personal manifiesta un discurso sobre género, derechos humanos y el caso Campo Algodonero sin mencionar lo correcto o llegar a un entendimiento preciso de lo que se les pregunta, incluso mencionan casos que no existen como "González y Villalobos".
- A pesar de las capacitaciones, el personal no maneja conceptos básicos sobre género y derechos humanos.
- 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.
- No se tiene entendimiento sobre el concepto y los objetivos de los CJM.

RECOMENDACIONES

- Proporcionar un método de enseñanza adecuado y 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 aprendido.
- 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.
- 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.
- Equipar el área con los suficientes recursos materiales para su mejor desempeño.
- Capacitar y evaluar al personal sobre el contenido de la sentencia Campo Algodonero en cuanto al conocimiento técnico-jurídico sobre la investigación de los feminicidios, desaparición y violencia sexual ocurridos a las víctimas en Ciudad Juárez, así como las violaciones al debido proceso de los probables responsables (imputados).
- Crear conciencia entre el personal de la Fiscalía que la sentencia de Campo Algodonero estableció la responsabilidad internacional por violación a derechos humanos consecuencia del actuar y falta de seriedad en la investigación realizada por la autoridad ministerial y la policía.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevista a la Unidad de Víctimas de Delitos Sexuales

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista a la Lic. Jacqueline Nieto Martínez, agente del Ministerio Público y Lic. David Chávez Lucero, Agente investigador de la policía ministerial, se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

La entrevistada integra carpetas y judicializa los casos, manifiesta haber tenido pánico a las audiencias pero sus compañeras más jóvenes la involucraron en la dinámica de judicializar. Comenta que los becarios de la Fiscalía realizan una tarea muy importante ya que reciben las denuncias de las usuarias y gracias a ellos el trabajo ha disminuido. No conoce ni trabaja con un protocolo.

Mencionó que han existido casos donde lamentablemente algunas víctimas mienten sobre las imputaciones de violación, por ello es necesario sobreseer la imputación y reconocer al inocente pero es complicado porque también hay exceso de trabajo y tienen que hacer todo al mismo tiempo.

Considera que deben ser cuidadosas con las multas que imponen los jueces sobre el vencimiento de términos y plazos, por ello en ocasiones llega a ser estresante.

Mencionó la falta de vehículos para trasladarse a las audiencias, y la complejidad de recibir carpetas de investigación y claves de acceso de otras ministerios públicos que dejaron de cumplir funciones en esa Unidad.

Sugiere capacitación en juicios orales, técnicas de interrogatorio y preparación para alegatos de apertura.

El agente policial expresó que sus funciones consisten en acudir y realizar entrevistas, realizar las investigaciones, informar al Comandante para que lo turne al Ministerio Público. Realiza el Informe Policial Homologado cuando se detiene a una persona, en ocasiones ejecuta las órdenes de aprehensión y realizan operativos relacionados con la ubicación de violadores. Refirió el caso de un violador serial de identidad desconocida, se trabajó durante un mes y medio para identificarlo y exitosamente se localizó y se le detuvo.

Sobre sus conocimientos:

La entrevistada refirió que género es la atención más especial a la mujer, diferencia de partes. La sentencia de Campo Algodonero y los tratados internacionales los ubica pero no los conoce, tampoco la jurisprudencia internacional. El agente de la policía ministerial refirió que un CJM es la institución que se especializa para apoyar a la fiscalía, lo médico y lo legal. Define género como la perspectiva que generaliza los derechos de las mujeres como la de los hombres, la diferencia entre sexo y género es que género son los derechos de las mujeres. Refirió que en la sentencia de Campo Algodonero se le condena al gobierno por los errores cometidos.

El agente investigador sugiere proporcionar capacitación sobre herramientas de investigación en delitos sexuales, cómo realizar los perfiles de violadores para trabajar en ello.

Buenas prácticas:

- Se percibió que a las servidoras públicas le gusta su trabajo y se encuentra convencida de su actuar.
- Actitud y disponibilidad en el servicio.

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 no se investigan exclusivamente delitos sexuales, y falta la aplicación del marco jurídico nacional e internacional.
- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados.
- 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.

RECOMENDACIONES

- Proteger al inocente e investigar al culpable por mandato constitucional.
- 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 aprendido.
- 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 conocer las penas establecidas y el número de sentencias condenatorias.
- Capacitar y evaluar en temas relacionados con su actuar por ejemplo, en juicios orales, técnicas de interrogatorio, preparación para alegatos de apertura y técnicas de investigación para determinar perfil de delincuentes sexuales.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevista al Área de la Policía Ministerial

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista al Mtro Lorenzo Flores Galván, Comandante de la Unidad de la Fiscalía de Delitos Contra las Mujeres, y se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Su adscripción al CJM es reciente pues no tiene más de 12 días. Comentó que la Policía Estatal Única de Investigación que tiene a su cargo está conformada por 36 Agentes Ministeriales divididos en 3 grupos, quienes realizan investigaciones en aproximadamente 8 Municipios. Su horario de labores es de 8:30 hrs a 20:00 hrs, aunque pueden irse después de esta hora acorde a las necesidades del trabajo.

El Comandante reporta al Primer Mando de la Policía Ministerial quien a su vez reporta a la Dirección General de la Policía que depende directamente del Fiscal General; sin embargo, se coordina también con el Fiscal Especializado en Delitos de Género.

Comentó que acude a sesiones mensuales con organizaciones no gubernamentales mediante la cual se realizan minutas que establecen entre otros puntos, agotar la búsqueda de mujeres.

Los agentes trabajan en pareja con autonomía de carpeta. El Comandante impulsa la sensibilidad en los policías para estos temas, quiere generar confianza en la sociedad pues considera que la violencia familiar brotó, quiere enviar el mensaje de que las mujeres no están desprotegidas.

Sobre sus conocimientos:

Explicó el concepto de género como la diferencia entre los integrantes de la sociedad, en un amplio sentido el término género es más cauteloso pues la Fiscalía no considera todos los delitos cometidos contra el sexo femenino, son las características específicas del sexo femenino y la vulnerabilidad. Conoce la sentencia de Campo Algodonero por la responsabilidad del Estado.

Sugiere las siguientes capacitaciones al personal: a) técnicas de entrevista, b) derechos humanos, c) criterios de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, d) Generalidades del derecho penal. Comentó que una consultora los certificará en materia de derechos humanos.

Comentó estar muy interesado en impulsar los temas de género y formar policías con perfil operativo con bases académicas sólidas. La academia policial proporciona como áreas de estudio la procuración de justicia, criminología y seguridad ciudadana.

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.

Problemática a atender/Áreas de oportunidad:

- No se cuenta con el conocimiento preciso y especializado de su área de trabajo en cuanto a perspectiva de género, y falta la aplicación del marco jurídico nacional e internacional.
- No aplican la investigación conforme a criterios estandarizados o protocolos.
- Las instrucciones de la Policía Ministerial no son dadas directamente por personal del CJM, sino por el Director de la Policía de la Fiscalía General del Estado.

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 aprendido.
- Aplicar los protocolos para mejorar la atención e investigación de los delitos.
- 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, así como conocer el establecimiento de las penas y el número de sentencias condenatorias.
- Crear un mecanismo de coordinación entre la Fiscalía Especializada en Género, el Comandante y la Coordinadora del CJM para cumplir los objetivos del Centro.
- Capacitar y evaluar al personal sobre el contenido de la sentencia Campo Algodonero en cuanto al conocimiento técnico-jurídico sobre la investigación de los feminicidios, desaparición y violencia sexual ocurridos a las víctimas en Ciudad Juárez, así como las violaciones al debido proceso de los probables responsables (imputados).
- Crear conciencia entre el personal de la Fiscalía que la sentencia de Campo Algodonero estableció la responsabilidad internacional por violación a derechos humanos consecuencia del actuar y falta de seriedad en la investigación realizada por la autoridad ministerial y la policía.
- Proporcionar al personal el concepto, los objetivos y funciones del CJM conforme al Modelo de Atención.

Entrevista al Área de Psicología Forense

Para el desarrollo del trabajo relacionado con esta área se realizó entrevista a la Lic. Laura Castorena, psicóloga perita, y se destacan los siguientes puntos:

HALLAZGOS

Sobre sus actividades:

Realiza impresiones diagnósticas y valoraciones psicológicas. No se guía por algún protocolo pues comentó que depende de cada caso el tratamiento.

Sobre el tiempo de 48 horas que tiene el Ministerio Público para trabajar con detenidos mencionó que los informes obedecen a tener a tiempo los informes psicológicos y 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.

Las pruebas psicométricas miden la ansiedad, depresión, autoestima y estrés-postraumático de la víctima.

Menciona que las áreas de trabajo son muy pequeñas e incómodas sobre todo cuando se trabaja con niños, con el test de los muñecos sexuados.

Sobre sus conocimientos:

Se capacitó como perita en psicología con perspectiva de género con la coordinadora de psicólogas del CJM Chihuahua. Recibió cursos y diplomados sobre abuso sexual en

menores de edad, perspectiva de género y sobre el funcionamiento de los CJM. Para ella género no es sexo sino la condición humana. El CJM para ella es la institución que apoya a las mujeres por el simple hecho de serlo. No conoce el Modelo de Atención. No recuerda instrumentos internacionales.

CONCLUSIONES

Buenas prácticas:

- Se percibió que le gusta su trabajo y se encuentra convencida de su actuar.
- Actitud y disponibilidad en el servicio.
- Tomar sesiones de contención.

Problemática a atender/área de oportunidad:

- Primordialmente, los espacios no cuentan las condiciones adecuados ni para las víctimas ni para el personal ya que no tiene ventilación y no está acondicionado para proporcionar un ambiente cómodo y cálido.
- Adecuar los espacios o redistribuir las áreas a fin de que cuenten con salas de entrevista confortables y seguras, en caso de no existir espacio es necesario redistribuir las áreas de uso común.
- Detectar las razones o motivos por los cuales a pesar de la capacitación, el conocimiento no es aprendido.
- 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 se pueda aplicar con el mayor profesionalismo las pruebas y la elaboración de dictámenes.
- 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. Existen pequeñas tramos de control pero todos entrecortados ya que no existe vinculación entre unos y otros. Existe un mini-proceso que consta de tres pasos: recepción, trabajo social y asignación o derivación al área competente. Después de esto prácticamente no existen procesos establecidos de manera clara.

Urge por ello diseñar manuales operativos y de procedimiento. Además generar un protocolo general y protocolos específicos que permitan ofrecer claridad en cuando a la ruta que una usuaria o víctima debe de seguir para erradicar la violencia de su vida.

Recursos Humanos

Los recursos humanos profesionales y de apoyo, tanto del primer piso como del la fiscalía no fueron elegidos en función del diseño de un perfil idóneo para el Centro. Se desconoce realmente cómo fueron seleccionados pero, a decir de los propios trabajadores, fueron seleccionados al azar. Es por ello que la mayoría del personal de las diferentes áreas que lo integran, no conocen el Modelo del CJM ni se han especializado en materia de derechos humanos de las mujeres y en la perspectiva de género.

Por otro lado, ha existido rotación del personal. Por una parte se debe a que las autoridades del centro deciden mover a las personas que han tenido mayor formación en violencia contra las mujeres y violencia de género y por otra se debe a que, al no existir amplia y profunda contención, el personal deja una labor que daña en ocasiones su vida cotidiana y personal.

En relación a los salarios existen diferencias que afectan la vida laboral y disposición de las personas. Las diferencias por ejemplo entre abogados del primer y segundo piso genera desánimo y mina el compromiso de algunos. En el primer piso también se observan algunas diferencias que empieza a afectar el clima laboral.

Un aspecto que el Modelo también propone es que el Centro debe convertirse en un lugar en donde los profesionales desean estar porque los prestigia, les ofrece un estatus al tener mayor formación y los incentiva. Desafortunadamente esto ha sido todo lo contrario ya que, algunos expresaron que trabajar en la "problemática de violencia intrafamiliar y contra las mujeres" les quita estatus y prestigio.

Clima Laboral

El clima laboral en lo general es bueno tanto la fiscalía como en el llamado CJM. La mayoría dijo que "nadie se mete con nadie" y cada quien tiene definidas sus tareas. Sin amargo, a casi dos años de su puesta en marcha empiezan a percibirse pequeños conflictos que si no se atienden pueden crecer y afectar la vida institucional y por ende a las usuarias.

Contención

La mayoría de las y los profesionales no recibe contención ya que no existe un programa permanente.

En particular en la fiscalía, lugar en donde se atienden problemáticas difíciles como es el caso de violaciones, casi ninguna de las MPs ha recibido en años o nunca, ningún tipo de terapia o contención.

Infraestructura, mobiliario y equipamiento

Tanto el edificio como el mobiliario son nuevos y se encuentran en buen estado sin embargo si no se implementa un programa de mantenimiento de manera inmediata éstos tenderán a deteriorarse y ofrecer una imagen negativa y poco saludable para las usuarias.

En cuanto al equipamiento es necesario que se invierta tanto en computadoras para que se pueda poner en marcha un Sistema Único de Registro y se evite al máximo la utilización de formatos en papel.

También es necesario remodelar o redecorar las áreas de recepción y los cubículos de las psicólogas con el propósito de ofrecer mayor ambiente de tranquilidad.

Generación de Información e investigación

Aunque se están haciendo informes acerca de la población atendida esta no se analiza con el propósito de profundizar en los temas de violencia contra la mujer y/o promover mayor investigación. Por lo que se puede observar, la información generada sirve hasta el momento sólo para contabilizar, llevar un control y para efectos de informar.

Por ello es indispensable que se formule una metodología que permita recoger información no sólo cuantitativa sino cualitativa de los diferentes tipos y ámbitos de violencia, además de los lugares específicos o concretos en donde se genera con el propósito de que, al analizarla, sirva también para crear y fortalecer programas amplios de prevención y erradicación.

Comunicación social

Hasta el momento, en Centro no cuenta con una Política integral de comunicación social que ayude a su posicionamiento y tampoco con una política de visibilización y publicidad acerca de los servicios que se ofrecen. Por otro lado no ha gestionado campañas de prevención.

El Centro en Ciudad Juárez se conoce poco y la manera en como las usuarias llegan es porque fueron derivadas de otras fiscalías y de la publicidad de boca en boca a través de las propias usuarias.

Entorno Urbano

El Modelo de CJM propone también convertirse en un "punto de luz" que de viabilidad a un entrono urbano amable y ordenado. Hasta el momento, en Centro no ha realizado o promovido ninguna intervención que modifique su entorno de tal forma que cada vez el espacio público se vuelva ordenado, amable, verde y limpio.

Administración

El CJM no cuenta con un presupuesto que le permita atender de manera general las demandas tanto de las y los trabajadores como de las propias usuarias.

Liderazgo

Un aspecto que el Modelo original del CJM subraya es que una parte crucial para que opere eficiente y eficazmente es la selección y nombramiento de el o la coordinadora del Centro. Desafortunadamente, al igual de que no se hizo un perfil para las y los profesionales no se definió un perfil claro para cumplir esta función.

La coordinación es quizá el elemento clave para la buena y óptima operación de un Centro. Si se falla en esto es probable que se esté fallando en todo y estén gestando conflictos que podrían solucionarse con una buena selección. La función de la coordinadora, como el nombre lo indica, es de coordinar el conjunto de los procesos y acciones que se dan en un Centro. Tiene que tener además capacidades y habilidades que le faciliten las relaciones con todos y todas. La coordinadora tiene que estar "enamorada" y comprometida con la tarea y debe contar con altas capacidades para generar empatía.

Desde su inicio, al dividirse las dos áreas, primer piso el CJM y el segundo con la fiscalía se duplicaron los liderazgos y las diferencias y conflictos se han profundizado a partir de nombramientos recientes tanto en la fiscalía como en el CJM. Este es un asunto urgente de atender porque merma la funcionalidad del Centro.

Es muy importante que la coordinadora no sólo esté muy cerca de las y los empleados y profesionales del Centro sino también con las usuarias. Actualmente, aunque la coordinadora (primer piso) goza de buena estima, no la perciben cerca. Además, con la responsabilidad estatal que tiene y las constantes ausencias debido a sus otras tareas la alejan del Centro promoviendo con ello un vacío difícil de llenar con su directora ejecutiva.

Patronato

La participación ciudadana en el seguimiento de la operación y evaluación del Centro es fundamental. La creación de un sólido patronato es también una propuesta original del Modelo de CJM.

Hasta el momento no se ha promovido la formación de un patronato que no sólo se convierta en un gran observador y supervisor de las tareas que realiza el Centro sino que también, ayude a su sostenimiento promoviendo donaciones en especie para su operación.

Por ello, es muy importante que se invite a participar a las asociaciones empresariales, de profesionales, fundaciones, a las asociaciones de las que se encuentran en trono a las maquiladoras, ONGs y en particular, a la Mesa ciudadana de Seguridad de Ciudad Juárez.

VIII. Conclusiones y recomendaciones

De las entrevistas se puede deducir que lo que llaman Centro de Justicia para las Mujeres se refiere sólo al edificio que como la propuesta dice "coloca bajo un solo techo servicios multiagenciales" y no parece que se comprenda que, como lo hemos venido apuntando a lo largo de este diagnóstico, se refiera a un Modelo cuyo objetivo central es evitar en todo lo posible la revictimización de las mujeres víctimas de violencia ofreciendo servicios innovados integrales, multidisciplinarios, secuenciales, interinstitucionales y especializados para ofrecer un Plan Único de Atención a las usuarias. En la mayoría de las entrevistas se percibió claramente que el personal, tanto de la fiscalía como lo que llaman Centro de Justicia para las Mujeres no conocen el Modelo original de un Centro y su funcionamiento.

Por otro lado haber creado una Fiscalía de Delitos contra la Mujer al mismo tiempo que el CJM parece no haber sido una buena idea. No sólo ha tensionado las relaciones entre uno y otro sino que confunde a la sociedad y sus usuarias. En la visita nos dimos cuenta que las usuarias hacen perfecta distinción entre lo que es el CJM (primer piso) y la fiscalía (segundo piso) y a ésta última en general la califican como deficiente por su insensibilidad en la atención que reciben, por los retrasos y por lo que las ellas califican como "falta de interés" en la investigación.

El Centro de Justicia para las Mujeres tiene una importante inversión que se encuentra subutilizada ya que no existe un uso extensivo de las instalaciones. Por la mañana es cuando las usuarias asisten con mayor frecuencia pero muchas de ellas lo hacen porque saben que por la tarde el servicio disminuye.

Muchas de las usuarias trabajan por la mañana y para acudir a sus citas tienen que solicitar permisos en sus trabajos es probable que sea por ello que dejan de asistir a sus citas de terapia.

El área pensada, construida y equipada como refugio de transición se encuentra deshabilitada o no se usa. En entrevista con la Coordinadora de la Fiscalía nos explicó que prácticamente nunca se ha usado en parte porque no la encuentran segura para la víctima y su familia y también porque no cuentan con los recursos para mantenerla en funcionamiento.

El Centro no está cumpliendo con su mandato de Prevención y de Erradicación. Hasta el momento sigue con el viejo esquema de Atención y Sanción ya que sin modificar procesos y protocolos trasladó las acciones y tareas que se venían realizando tanto en la antigua procuraduría, hoy fiscalía, y también el ICHMUJER, DIF y Salud en particular. No se percibe un solo tramo de innovación.

Existió un importante esfuerzo de los tres ámbitos de gobierno para construir y equipar el CJM de Ciudad Juárez, sin embargo: 1) el Centro no cumple con el Modelo de CJM y 2) las instalaciones que hoy existen se encuentran, desafortunadamente, subutilizadas.

En relación a los objetivos podemos decir que:

- Aún le falta trabajar y profundizar más para poder ofrecer realmente acceso a la justicia para las mujeres que son víctimas de violencia.
- En cuanto al ofrecimiento de generar un ambiente seguro y confiable para víctimas de violencia y sus hijos/as hasta el momento, con el diseño del Centro se está cumpliendo en parte porque aún faltan esquemas de mayor seguridad.
- No existen estudios ni mediciones que permitan saber si el Centro permite la reducción de las tasas de violencias 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.
- Por el trabajo desarrollado por la fiscalía pareciera ser que todavía no existe una mayor confiabilidad en el sistema de justicia, de hecho prevalece la desconfianza.
- El Centro, al no tener un programa integral, multidisciplinario, secuencial y especializado no está ayudando a evitar la sobre-victimización de las mujeres víctimas de violencia.
- Al no generar información estandarizada y sólida no se pueden generar estudios e investigaciones sobre la violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias y las estadísticas que se están generando aún les falta mayor solidez.
- El Centro no ha ayudado a consolidar un equipo multidisciplinario profesionalizado y reputado en el tema de género y violencia contra las mujeres.

Recomendaciones

1. Integrar bajo una sola coordinación tanto a la fiscalía como a los servicios que se ofrecen en el primer piso.
2. Realizar una reingeniería institucional de tal forma que se implante el Modelo de Centros de justicia para las Mujeres que tiene el propósito de ofrecer servicios integrales, multidisciplinarios, secuenciales, interinstitucionales y especializados para brindar a las mujeres víctimas de violencia un Plan Único de Apoyo y evitar a toda costa la revictimización y sobre todo se ofrezca un amplio pilar para el empoderamiento.
3. Generar urgentemente un Sistema Único de Registro de Usuarías con personal especializado y que integre tanto a la fiscalía como al CJM, es decir todos los servicios.
4. Remodelar la recepción de la entrada haciéndola acogedora y un lugar de paz y quitar la recepción que está en el segundo piso ya que revictimiza a las mujeres que acuden a la fiscalía; modificar y reacondicionar los cubículos de psicología.
5. Diseñar manuales y protocolos de manera urgente, capacitar al personal e implementarlos.
6. Generar y gestionar una estrategia de comunicación social para dar a conocer y posicionar el CJM.
7. Generar una amplia y permanente campaña de publicidad en contra de la violencia contra las mujeres.
8. Crear un fondo presupuestal para la gestión del CJM.
9. Homologar salarios.
10. Crear un plan de incentivos al personal y de capacitación.
11. Asegurarse que los profesionales tengan conocimiento profundo acerca de los derechos humanos de las mujeres y de la perspectiva de género.
12. Evitar a toda costa la rotación del personal.
13. Ofrecer un plan permanente de contención para las y los trabajadores, en especial para aquellos que se enfrentan constantemente a situaciones de extrema violencia.
14. Mejorar el área de servicios educativos y lúdicos y proveerla de materiales educativos y de atención como comida, bebidas y pañales.
15. Promover un plan de mejoramiento del entorno urbano.
16. Crear un patronato con la participación de empresarios, fundaciones, ONGs y académicos, investigadores y la Mesa Ciudadana de Seguridad.
17. Crear un programa de inducción que permita a nuevos colaboradores conocer a fondo el Modelo para poder integrarse de mejor manera a las tareas.

18. Formular y ofrecer un programa de ayudas a usuarias que por motivos de recursos económicos y transporte deja de asistir a las citas.

19. Poner en funcionamiento el refugio de transición.

Por último, es importante subrayar que el 26 de noviembre pasado el Presidente de la República, Enrique Peña Nieto, anunció que el gobierno impulsará el Modelo de CJM enriquecido con en el Modelo de Ciudad Mujer del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La primera Ciudad Mujer se construirá a un lado de un CJM de Tlapa, Guerrero de tal forma que el CJM quedará integrado a Ciudad Mujer. Esto mismo podría plantearse para Ciudad Juárez, ya que existe el terreno municipal suficiente en torno al actual Centro, y puede permitir construir una Ciudad Mujer para Juárez y con ello subsanar las deficiencias que hoy, desafortunadamente, nos presenta en materia de empoderamiento

ANEXOS I

Guión de Entrevistas para Fiscalía.

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?

Anexo II

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.

Procesos

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

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 III

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?



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 AV3

Efectuar una evaluación de la operación del Centro de Justicia ubicado en Ciudad Juárez, 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.