

# Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica

• • •

Centro de Justicia para las Mujeres







# Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica

# Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública  
Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Primera edición: México, 2012

Edición a cargo del Instituto Nacional de Ciencias Penales  
[www.inacipe.gob.mx](http://www.inacipe.gob.mx)  
[publicaciones@inacipe.gob.mx](mailto:publicaciones@inacipe.gob.mx)

Diseño de portada: Víctor Garrido

Impreso en México • *Printed in Mexico*

Prohibida su venta





# Contenido

<b>Presentación</b>	9
<b>I. Introducción</b>	11
Justificación de la Guía Metodológica para los Centros de Justicia para las Mujeres	13
Alcance de la Guía Metodológica para los CJM	13
Marco Normativo	13
Los Centros de Justicia para Mujeres en México desde el CNDPyPC	15
<b>II. Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres</b>	17
Justificación	19
Estructura del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres	20
Formulación de la Estrategia de los Centros de Justicia para las Mujeres	29
<b>III. Elementos del Modelo</b>	37
Localización geográfica para la ubicación de los Centros	39
Estructura arquitectónica de los CJM	42
Estructura organizacional de los CJM	55
Plataforma tecnológica de los CJM	59
<b>IV. Proceso Integral de Atención</b>	63
Estructura del proceso	65
Descripción del Proceso Integral de Atención, procesos y procedimientos	67
Descripción del Proceso Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los CJM	72
<b>V. Plan de Implementación</b>	79
Premisas del Plan de Implementación	81
Fases del Plan de Implementación	81
Elementos del Plan de Implementación	82

<b>Bibliografía</b>	89
<b>Glosario</b>	93
<b>Apéndice</b>	101
Código de ética de los servidores públicos de la administración pública federal	103

## Presentación

Los Centros de Justicia para las Mujeres son hoy una realidad debido a que el gobierno mexicano, a través del Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, ha abierto la posibilidad de crear y operar dichos Centros en todo el país.

El Modelo de los Centros ha sido pensado con el firme propósito de contribuir a la erradicación de la violencia en la sociedad y a la dignificación de las mujeres, y de sus hijas e hijos, mediante un modelo único que podrá ser adaptado en las diferentes entidades del país, con el propósito de dar respuesta a las necesidades de las comunidades.

Además, el Modelo busca la concertación de las distintas instancias involucradas en el proceso de la denuncia de violencia de género, albergadas bajo un mismo techo, con el apoyo de las redes de colaboración internas y externas.

Esta Guía Metodológica del Modelo con los lineamientos de los Centros de Justicia para las Mujeres es un documento general base que contiene: un módulo introductorio sobre la justificación, el alcance y el marco normativo de los Centros; un segundo capítulo que describe a grandes rasgos el Modelo de los CJM; un tercer capítulo que menciona los elementos que conforman el modelo, tales como la localización geográfica, las estructuras arquitectónicas y organizacionales para los CJM y su plataforma tecnológica mínima indispensable para la operación de los Centros; un cuarto capítulo que señala el Proceso Integral de Atención, y por último un capítulo con las recomendaciones sobre el plan de implementación. Todos estos apartados hacen referencia a los manuales y protocolos específicos que podrán ser consultados.

Con la difusión de este *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica, el Protocolo estandarizado para la aplicación, control y seguimiento de medidas de protección de víctimas, mujeres y niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, y el Protocolo para la Atención de Usuaris y Víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México*, así como de otros documentos de apoyo para la creación y operación de los CJM, se consideran formalizadas las directrices y recomendaciones para normar los criterios de homologación de los Centros de Justicia para las Mujeres; así como la visión, misión y normas de operación, de sus directoras, operadoras y operadores, redes de colaboración y aliados en todo el país.

Enhorabuena a todas las Mujeres, por un México más justo, de igualdad, de derechos y dignidad, y libre de violencia.





## I. Introducción



### Justificación de la Guía Metodológica para los Centros de Justicia para las Mujeres

El modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) ha sido pensado con el fin de contribuir a la erradicación de la violencia en la sociedad, y la dignificación de las mujeres, a través de un proceso integral de atención; estrategias eficaces e innovadoras de prevención, atención, seguimiento y el empoderamiento de las mujeres que viven violencia; concentrando a las distintas instancias bajo un mismo techo, y contando con el apoyo de las Redes de Colaboración internas y externas.

Es por ello que la Guía Metodológica del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres busca ofrecer a las directoras, las y los operadores, redes de colaboración y aliados, un documento que facilite la homologación de criterios para el mejor desempeño de sus actividades al interior y exterior de los CJM, contribuyendo así al logro de los objetivos de los mismos.

### Alcance de la Guía Metodológica para los CJM

La Guía Metodológica del modelo de los CJM busca al mismo tiempo facilitar la implementación y operación del modelo donde se planea instalar un Centro de Justicia, a través de la unificación de criterios y la homologación de elementos y procesos globales.

No obstante lo anterior, se establece también que el modelo reconoce la diversidad cultural, geográfica y económica de las distintas regiones del país, tomando en consideración las necesidades de las mujeres que viven violencia.

### Marco normativo

El fenómeno de la violencia contra la mujer es un tema de relevancia y preocupación internacional. Las condiciones en las que viven las mujeres como consecuencia de las manifestaciones de la violencia en su contra han puesto en marcha diversas políticas públicas, protocolos de actuación y manuales que buscan enfrentar este importante problema social, pero sobre todo buscan el fortalecimiento de las mujeres para que puedan ejercer sus derechos humanos, principalmente el de acceso a la justicia y el de una vida libre de violencia.

El marco normativo lo componen ordenamientos del ámbito internacional, así como los existentes en la materia a nivel nacional y, adicionalmente, se cuenta con una serie de atribuciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, toda vez que el tema ha sido inscrito en el rubro de seguridad y se ha elevado a Programa con Prioridad Nacional.

**Internacional.** En la comunidad internacional, con motivo de la evolución del fenómeno de la violencia se celebró la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW-1981), así como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará-1998). Destacan también

todos los ordenamientos que ONU Mujeres ha compilado sobre los derechos humanos de las mujeres.

**Nacional.** En lo referente, al marco normativo nacional lo integran tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como las leyes que en este apartado se mencionan y que por sus objetivos se han considerado como parte del referente legal en el cual se circunscriben los CJM y sus servicios como instituciones enfocadas a atender a las mujeres que viven violencia.

Este marco permite definir las actividades y competencias de estos CJM en dos vertientes: una para la atención directa a las usuarias, y otra para generar un cambio en la realidad social de los estados y municipios del país.

Es sabido que en el tema de violencia contra las mujeres existe un gran dinamismo en materia legislativa. Las leyes que se enfocan en conflictos sociales tienen que adecuarse continuamente, por lo que se debe mantener una actualización constante en esta materia. Hoy, se cuenta con la siguiente normatividad, la cual debe complementarse con las normas que sobre la materia o materias afines vayan emitiéndose. Las leyes mexicanas que integran el marco normativo sobre la temática de referencia son:

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública<sup>1</sup>
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia<sup>2</sup>
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia<sup>3</sup>
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres<sup>4</sup>
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación<sup>5</sup>
- El Reglamento a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *Diario Oficial de la Federación*, 14-06-2012.

<sup>2</sup> Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 24 de enero de 2012.

<sup>3</sup> Artículo 1. LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. "(...) Establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos." *Diario Oficial de la Federación*, 1 de febrero de 2007. Última reforma, 14 de junio de 2012.

<sup>4</sup> Artículo 1. LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES. "(...) Regular y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres." Publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 2 de agosto de 2006. Última reforma publicada en el *DOF*, 6 marzo de 2012.

<sup>5</sup> Artículo 1. LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN. "(...) Prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato."

<sup>6</sup> El Reglamento a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, *DOF*, 28 de abril 2010.

- Lineamientos de Política de Prevención Social de la Violencia, la Delincuencia y la Participación Ciudadana<sup>7</sup>
- NOM-046-SSA2-2005- Violencia familiar, sexual y contra las mujeres

Como ya se mencionó, estos CJM cuentan con una normatividad específica para su implementación y operación, mediante el acuerdo correspondiente aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública (CNSP). El Reglamento Interior del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) confiere la atribución al Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana (CNPDiPC) la formulación de políticas públicas integrales de prevención sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como el desarrollo de programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos que lleven al respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas.

### Los Centros de Justicia para Mujeres en México desde el CNPDyPC

**Los logros del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.**<sup>8</sup> En las últimas fechas, se han desarrollado acciones de articulación de los Programas con una perspectiva global, con el fin de coordinar a los tres órdenes de gobierno. El SNSP formula políticas, programas y proyectos para fortalecer a las Instituciones de Seguridad Pública, con especial énfasis en la profesionalización de los cuerpos policíacos de dichas Instituciones.

Por su parte, el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana impulsa el concepto de Seguridad Ciudadana, bajo el enfoque de perspectiva de derechos humanos, género, así como de transversalidad de las políticas públicas.

El CNPDyPC convocó a un grupo de expertos en prevención social y seguridad ciudadana, para elaborar los Lineamientos de la Política de Prevención Social de la Violencia, la Delincuencia y la Participación Ciudadana, mismos que fueron publicados en el *Diario Oficial de la Federación* el 26 de enero de 2011, y ratificados en la XXIX Sesión del Consejo Nacional de Seguridad Pública.

<sup>7</sup> Lineamientos de Política de Prevención Social de la Violencia, la delincuencia y la Participación Ciudadana, *DOF*, 26-01-2011.

<sup>8</sup> [http://www.secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/es/SecretariadoEjecutivo/Sistema\\_Nacional\\_de\\_Seguridad\\_Publica\\_XVI\\_Anos](http://www.secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/es/SecretariadoEjecutivo/Sistema_Nacional_de_Seguridad_Publica_XVI_Anos)

**Definición de los CJM y desglose de sus elementos.** Frente a un mundo globalizado,<sup>9</sup> hipermoderno<sup>10</sup> y líquido,<sup>11</sup> el tema de la violencia como muchos otros en los que se afecta la dignidad humana y la seguridad de las personas, es necesario buscar otros escenarios que permitan diseñar no sólo políticas públicas, sino también estructuras que resuelvan las problemáticas actuales de manera integral.

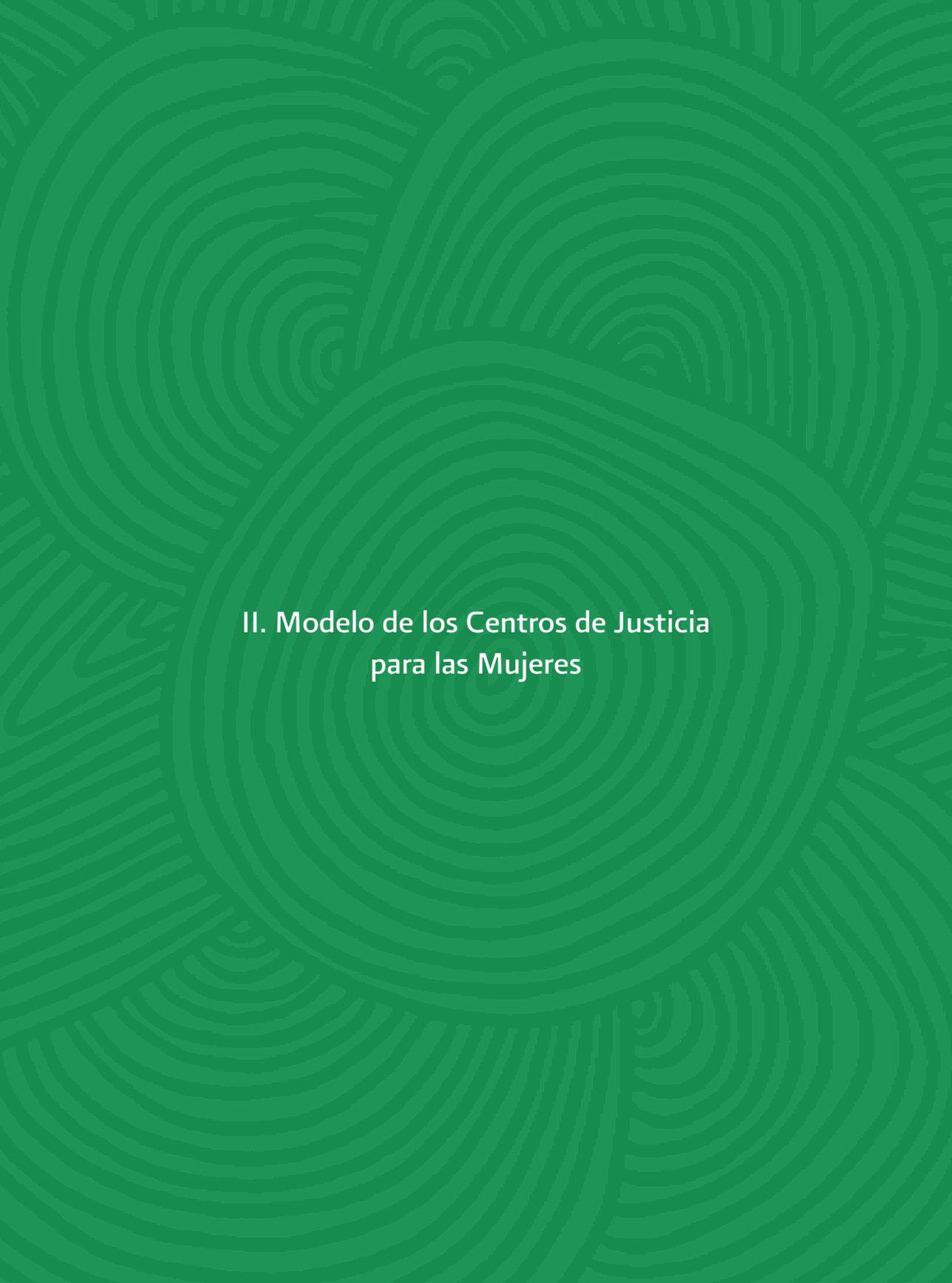
En virtud de que el fenómeno de la violencia es multicausal, multifactorial y por tanto complejo, los CJM deben apoyar las políticas y los programas de prevención de la violencia, a partir de una perspectiva que permita abordar el problema desde diversos puntos, y así contribuir a erradicar la misma.

---

<sup>9</sup> Entiéndase como lo explica Anthony Giddens en su libro *Un mundo desbocado* (Taurus, México, 2000, pp. 15 y 25), donde señala: "La globalización es, pues, una serie compleja de procesos, y no uno sólo (...) La globalización está reestructurando nuestros modos de vivir, y de forma muy profunda. Está dirigida por Occidente, lleva la fuerte impronta del poder político y económico estadounidense y es altamente desigual en sus consecuencias. (...) La globalización influye en la vida diaria tanto como en los acontecimientos que se suceden a escala mundial..."

<sup>10</sup> Entiéndase como lo concibe Gilles Lipovetsky en su libro *Los tiempos hipermodernos*, Editorial Angarama, España, 2006, pp. 27 y 32. "Hipermodernidad: a saber, una sociedad liberal, caracterizada por el movimiento, la fluidez, la flexibilidad, más desligada que nunca de los grandes principios estructuradores de la modernidad, que han tenido que adaptarse al ritmo hipermoderno para no desaparecer (...) Hemos llegado a un momento en el que la comercialización de las formas de vida no tropieza ya con resistencias estructurales, culturales o ideológicas, y en el que las esferas de la vida social e individual se reorganizan en función de la lógica del consumo (y de la moda)."

<sup>11</sup> Léase como lo señala Zygmunt Bauman, quien ha acuñado el adjetivo calificativo de "líquido" en diversas obras, con el que reflexiona sobre la sociedad globalizada y moderna que revela las angustias e injusticias, cambios en las formas de relacionarse, donde las cosas fluyen a velocidades cada vez más rápidas que dificultan la permanencia y perdurabilidad de las estructuras, donde además el discurso económico marca las pautas de la sociedad del consumo. El autor refiere sobre las nuevas formas de relacionarse de los seres humanos, en su libro *Amor líquido*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000, p. 7. "... Desentrañar, registrar y entender esa extraña fragilidad de los vínculos humanos, el sentimiento de inseguridad que esa fragilidad inspira y los deseos conflictivos que ese sentimiento despierta, provocando el impulso de estrechar los lazos, pero manteniéndolos al mismo tiempo flojos para poder desnudarlos."



## II. Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres



### Justificación

En el artículo octavo de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se establece que los modelos de atención, prevención, sanción y erradicación son el conjunto de medidas y acciones para proteger a la víctima de violencia familiar como parte de la obligación del Estado.<sup>1</sup>

El Sistema Nacional de Seguridad Pública asume esta obligación del Estado integrando las acciones en un modelo, como lo establece la citada Ley, y además incorpora nuevos paradigmas referentes al tema de la erradicación de la violencia contra las mujeres. Algunos de estos paradigmas, ahora transformados en premisas, son:

- El Centro cambia la orientación de sus políticas, de un enfoque punitivo a uno de prevención con participación ciudadana, acompañada de acciones sociales.
- El Centro logra la articulación de una Red de Colaboración, que opera coordinadamente para la atención integral a las mujeres, hijas e hijos que viven violencia, ofreciéndoles todos los servicios bajo un mismo techo, evitando la revictimación.
- Los servicios que se ofrecen se centran en las necesidades de las mujeres y en el respeto a sus decisiones; las y los operadores realizan un acompañamiento, con lo que se rompe la atención tradicional de rutas rígidas de atención.
- El Centro amplía el alcance de la atención. El Proceso Integral de Atención no se limita a ofrecer servicios relativos a la administración de justicia, sino que incluye también acciones que involucran a instituciones sociales y de seguridad de los tres órdenes de gobierno.
- En la atención se incorporan los servicios *in situ*, estableciendo una ruta de atención que asegure confianza en la Institución.
- El Centro reconoce que las mujeres son sujetas de derechos, por lo cual sus directrices y sus políticas públicas no se basan en principios de programas asistenciales.
- En el Centro se ofrece un ambiente seguro, confiable, agradable y cómodo, que genera confianza y evita la revictimación de las usuarias.
- En el Centro se presta un servicio profesional y especializado, con el establecimiento de roles específicos a cada uno de las y los operadores del Centro.

Después de establecer estas premisas, se identifica la necesidad de institucionalizar la coordinación y atención bajo un criterio único que brinde alternativas a las mujeres, sus hijas e hijos, y lograr así una vida libre de violencia.

---

<sup>1</sup> Véase Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Última reforma, DOF, 14-06-2012.

### Estructura del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres

Entendiendo este modelo como *una representación o referencia que muestra la interrelación de los distintos componentes que lo integran, los cuales, al ponerse en movimiento, logran transformar las políticas públicas en una respuesta concreta de servicios hacia la población objetivo: mujeres que viven violencia, sus hijas e hijos.*

Dado el objetivo de homologar los criterios de atención de los Centros en todo el país, considerando las particularidades de cada estado o municipio donde se pretenden instalar, el modelo cobra especial importancia como un instrumento rector para compartir y homologar una idea, un concepto, un nuevo paradigma, un sistema, un servicio o un proceso. El claro entendimiento de este modelo y sus componentes permitirá la transferencia de conocimiento y el posicionamiento del liderazgo de las instancias responsables de implementarlo.

El modelo se integra por seis componentes básicos, los cuales se presentan en el siguiente esquema:



Figura 1. Esquema del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres.

En este esquema los componentes de *acceso a la justicia* y *prevención* son considerados los dos pilares en los que descansa la operación del Centro, establecida en otros tres componentes: *atención, empoderamiento, seguimiento*.

Asimismo, el modelo integra otro componente esencial para evaluar si la Misión y los Objetivos de los Centros se cumplen, y si éstos logran influir en la erradicación de la violencia. Este componente cumple con los principios de la gestión pública: transparencia y rendición de cuentas. De igual manera, genera información para su análisis e identificación de áreas de oportunidad e introduce la cultura de la mejora continua en un modelo tan innovador como éste.

Para lograr la puesta en marcha de este modelo en cada CJM en el país, es menester que el Estado proporcione herramientas e instrumentos que faciliten la tarea de quienes tendrán el gran desafío de presentarlo a las instancias gubernamentales correspondientes para la aprobación de su creación, y de involucrar a todos los sectores de la sociedad para integrar la Red de Colaboración y transformar el paradigma que sobre el tema de atención a la violencia tiene la comunidad.



Figura 2. Instrumentos del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres.

**Bases estratégicas.** Son una guía, un marco de referencia, una dirección hacia la cual enfocar los esfuerzos para la implementación y operación del Centro. Aquí se define la Misión, la Visión, los objetivos por lograr, entre otras bases. Con ello, se establece un mismo rumbo, que se construye sobre los mismos criterios, conceptos y paradigmas. De esta manera, los actores de este gran reto se ponen en sintonía, hablan el mismo lenguaje, alinean sus esfuerzos en una misma dirección.

Para las presentaciones a los actores sociales, así como a los funcionarios públicos de las diferentes dependencias y entidades que deberán involucrarse y comprometerse, estas bases sirven para un mejor entendimiento de lo que es el Centro y qué se espera lograr con su implementación.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Véase el capítulo V de este documento, y el Manual de Planeación para la Implementación de los CJM.

**Proceso integral de atención.** El proceso se define como el conjunto de acciones, actividades, procedimientos y/o funciones, que interactúan entre sí para transformar ciertos insumos y generar un resultado, que en este caso es la atención y los servicios integrales para las mujeres que viven violencia.

Este proceso refleja la operación del Centro, la cual deberá adaptarse y ponerse en funcionamiento, respetando los criterios, así como las nuevas actividades que permitirán brindar un servicio integral de calidad. El proceso integral se compone a su vez de seis grandes procesos globales, como se muestra a continuación:

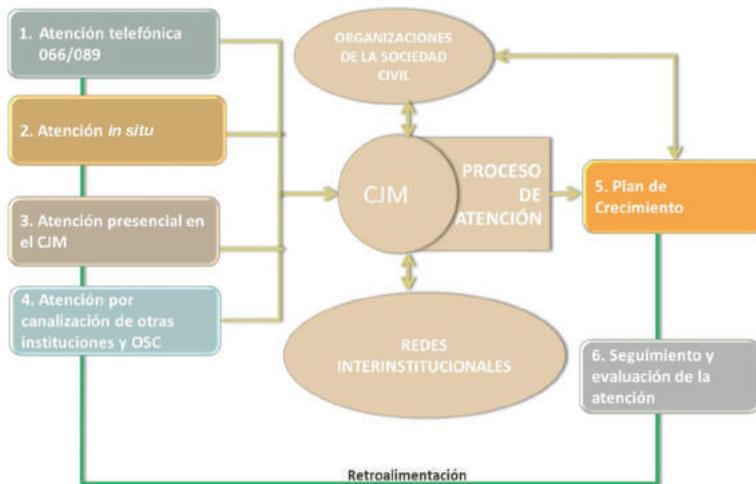


Figura 3. Proceso Integral de Atención de los CJM.

**Plan de Implementación.** Para cumplir todos los requerimientos que establece el Modelo de los Centros, este plan se compone de cuatro fases, como se describe en la siguiente figura:



Figura 4. Fases del Plan de Implementación.

Estas fases contemplan una serie de estrategias y acciones en torno a nueve elementos que deben trabajarse a través de cada una de ellas. Estos elementos son:



Figura 5. Elementos del Plan de Implementación de los CJM.

El equipo de trabajo contará con toda la información, capacitación, asesoría, visitas de verificación y seguimiento por parte de especialistas en los diferentes temas, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los criterios que deben unificarse.

Aplicar estos tres instrumentos conduce y lleva a buen término la puesta en marcha del Modelo de los CJM. Con esto, se construye un sistema de seguimiento y evaluación de resultados, así como un proceso de mejora que permita continuar construyendo, fortaleciendo y consolidando este gran proyecto de los Centros de Justicia para las Mujeres.

### 1.) Componentes del Modelo

Desde la publicación y entrada en vigor de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia<sup>3</sup> se definieron los principales conceptos sobre los cuales habrán de construirse las diversas acciones de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, sobre las cuales se construye el Modelo.

La citada Ley establece cuatro ejes de acción estrechamente relacionados, que definen el camino para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad jurídica entre la mujer y el hombre; el respeto a su dignidad humana; la no discriminación y la libertad de las mujeres.

#### a. Acceso a la justicia

El derecho de las mujeres a vivir libres de violencia ha sido consagrado como un desafío prioritario en los sistemas de protección de los derechos humanos, habiendo consenso del trato discriminatorio que éstas tradicionalmente han recibido, lo que ha dado como resultado que sean víctimas y estén expuestas a diferentes formas de violencia.

El Sistema Interamericano de Derechos Humanos se basa en la premisa de que el acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos constituye la primera línea de defensa de los derechos básicos de las mujeres. En consecuencia, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha constatado en varios países, donde México no es la excepción, un patrón de impunidad sistemática en las actuaciones y en el procesamiento judicial de estos casos.<sup>4</sup>

La baja utilización del sistema de justicia por parte de las mujeres víctimas de violencia, el maltrato que pueden recibir tanto las víctimas como sus familiares al intentar acceder a recursos judiciales, y su persistente desconfianza de que las instancias judiciales sean capaces de remediar los hechos

<sup>3</sup> Véase Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Última reforma, DOF, 14-06-2012.

<sup>4</sup> Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. Acceso a la Justicia de Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas. Enero de 2007.

perpetrados, propicia que el contexto de impunidad perpetúe la violencia contra las mujeres como un hecho aceptado en nuestra sociedad.

Frente a esta realidad, los Centros de Justicia para las Mujeres hacen suyas las recomendaciones que sobre la materia han emitido organismos internacionales para asegurar el diseño de intervenciones y medidas destinadas a garantizar una respuesta judicial idónea que sea inmediata, oportuna, exhaustiva, seria e imparcial, ante actos de violencia contra las mujeres. Estas recomendaciones se traducen en las siguientes estrategias:

- Ofrecer servicios interdisciplinarios requeridos por las víctimas.
- La ubicación del Centro reviste especial relevancia en el modelo, ya que con esto se logra una amplia cobertura geográfica, de manera particular para las mujeres que habitan en zonas marginadas o rurales.
- Apoyar, legitimar y proteger la labor de las organizaciones de la sociedad civil (OSC) para que presten servicios interdisciplinarios a las víctimas de violencia, a través de recursos financieros y de políticas públicas.
- Involucrar a todos los actores de la sociedad y convertirlos en aliados comprometidos en los esfuerzos por lograr la erradicación de la violencia, a través de su participación en los Centros de Justicia para las Mujeres.
- Optimizar los recursos que recibe el estado y/o los municipios, articulando a las instituciones correspondientes para lograr un esquema de financiamiento integral y poder así asegurar los recursos para la efectiva operación, mantenimiento y conservación de los Centros.

Estas estrategias cumplen con tres objetivos iniciales de acceso a la justicia:

- El Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública definió una política integral, respaldada con recursos públicos, elevándola a Programa con Prioridad Nacional, aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública.
- Crear las condiciones necesarias para que las mujeres puedan usar el sistema de administración de la justicia para remediar los actos de violencia sufridos y reciban un trato digno por parte de los y las operadores del Centro, así como de los funcionarios de las distintas instancias judiciales.
- El Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres redefine las concepciones tradicionales sobre el rol de la mujer en la sociedad, y promueve la erradicación de patrones socioculturales discriminatorios que impiden el acceso pleno a la justicia.

### **b. Prevención**

El marco internacional de protección a los derechos humanos de las mujeres categoriza las acciones de prevención en cuatro niveles: la prevención primaria, que significa detener o evitar la violencia antes de que ocurra; la secundaria, que consiste en dar una respuesta inmediata una vez que haya ocurrido la violencia, a fin de limitar su extensión y consecuencias; y la prevención terciaria, que implica brindar atención y apoyo a largo plazo a las mujeres que hayan sufrido actos de violencia.

En esencia, el elemento de *Prevención* tienen como objetivo *Transformar los patrones socioculturales de comportamiento de mujeres y hombres a través de la generación de políticas públicas de prevención que disminuyan los factores de riesgo de las diferentes modalidades y tipos de violencia, a fin de garantizar a las mujeres el pleno goce de sus derechos y libertades, incluyendo el de una vida libre de violencia.*

La violencia contra las mujeres es un problema estructural y multifactorial en el que la *Prevención* posee un carácter integral. Su fin último es garantizar los derechos humanos de las mujeres y evitar su afectación mediante la comisión de conductas delictivas o contrarias a la ley, como las que constituyen las modalidades y tipos de violencia de género.

### **c. Atención**

El segundo objetivo de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia es *Generar mecanismos adecuados para la detección oportuna e identificación de tipos y modalidades de violencia contra las mujeres a fin de que accedan a la atención necesaria para reducir, contener o revertir daños y secuelas, y, en su caso, acceder a la justicia.* La atención que se proporcione a las víctimas se organizará en los siguientes niveles: 1) de urgencia, inmediata y de primer contacto; 2) básica y general, y 3) especializada.

La adecuada identificación de los tipos y modalidades de violencia permite la detección oportuna de los casos, con lo cual se posibilita, por una parte, detener procesos sociales de abuso de poder, reducir los riesgos en las víctimas y revertir daños, así como contribuir a la prevención de lesiones y secuelas mayores y/o irreversibles. A su vez, permite coadyuvar a la ruptura de la cadena de victimización por la que puedan atravesar las mujeres.

En virtud de que la violencia contra las mujeres tiene un componente que pertenece a los patrones culturales estereotipados que denigran y establecen la supremacía de los hombres sobre las mujeres, sus víctimas no siempre la identifican en una etapa temprana; la detección, por lo tanto, debe cruzar por todas las etapas de desarrollo de las mujeres y los distintos ámbitos en que se desenvuelven, sin menoscabo del sector social al que pertenezcan.

La detección tiene como fin facilitar el reconocimiento de una situación de violencia como paso

indispensable para solicitar o recibir atención especializada, o bien para que las mujeres actúen de manera asertiva respecto de la violencia que enfrentan, cuya magnitud se ve reflejada en la comparación que la Organización Mundial de la Salud hace de ésta y la tortura, pues señala que quienes la viven ven lesionada su salud física y psicológica de manera impredecible y durante muchos años.

Estas lesiones dan como resultado mujeres con discapacidades permanentes, padecimientos psiquiátricos, adicciones, suicidios e incluso la muerte. La violencia contra las mujeres también impacta de manera negativa en su capacidad productiva, en el goce de sus libertades y derechos, generando como consecuencia un alto costo en el desarrollo nacional.

Es por ello que los Centros conjunten esfuerzos y acciones para crear políticas públicas que permitan brindar servicios especializados de detección y atención inmediata a la violencia contra las mujeres, con protección a su integridad y con programas eficaces a mediano y largo plazos, que permitan a las mujeres acceder a una vida libre de violencia y al goce pleno de todos sus derechos.

#### d. Empoderamiento

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define el componente de *empoderamiento* como un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Este empoderamiento incluye tanto el cambio individual, un proceso por el cual las mujeres acceden al control de los recursos (materiales y simbólicos) y refuerzan sus capacidades y protagonismo en todos los ámbitos. El empoderamiento de las mujeres es elemento esencial para lograr la igualdad. Este concepto se relaciona con la capacidad de las mujeres de aumentar su autoconfianza e influir en los cambios.

Para que las mujeres se empoderen, deben hacerlo en el plano individual y en el colectivo. Empoderarse a nivel individual supone que adquieran confianza en sí mismas, que sean asertivas, que logren autoridad para tomar decisiones; en definitiva, que actúen como sujetos de derecho no sometidas a control ni limitadas por los roles que la sociedad les impone.

En los Centros de Justicia para las Mujeres el enfoque no sólo se limita al ámbito externo, como el empoderamiento laboral o económico, sino que incluye estrategias para que puedan reencontrarse con sus recursos internos a través de los Grupos de Crecimiento, donde ellas comparten sus vivencias y se apoyan en su proceso de crecimiento, logrando que visualicen estas actividades no como un apoyo terapéutico formal al que *tienen* o *deben* acudir porque son víctimas, sino como la oportunidad de participar en ciertas acciones como parte de su proyecto de vida.

Los Grupos de Crecimiento que se organizan en los CJM se programan en diferentes horarios y días, de tal forma que a las mujeres se les facilite asistir, siendo la convocatoria a estas sesiones permanente, con lo cual se pretende lograr que las usuarias adquieran un *sentido de pertenencia* hacia el Centro, elemento básico para su proceso de crecimiento emocional, para que aumenten su autoestima y adquieran mayor fortaleza para entonces, sí, vivir una vida libre y plena.

#### e. Seguimiento

Tomando el empoderamiento como base fundamental de este componente, como se menciona en el punto anterior, el CJM ofrece actividades permanentes y en horarios accesibles, de acuerdo con las necesidades de las usuarias, para que éstas se comprometan a seguir en un proceso de crecimiento a largo plazo, que logre transformar los patrones, las creencias limitantes y las ideas preconcebidas que se tuvieron hasta ese momento para llegar a vivir en violencia.

**Evaluación de resultados.** Un modelo como el propuesto para los CJM no puede concebirse sin un sistema de seguimiento que evalúe que la operación, las actividades, los recursos y todos los esfuerzos fueron aplicados adecuadamente para el cumplimiento eficaz de los objetivos planteados.

Este componente del modelo es de gran relevancia, ya que con él se cumplen los principios de transparencia y la rendición de cuentas, con los cuales se genera la confianza y la credibilidad de instituciones públicas como los CJM ante la sociedad.

De vital importancia es la participación ciudadana; es necesario que el CJM no sea *juez y parte*, sino que se conformen comités, observatorios u organizaciones ciudadanas que lleven un seguimiento imparcial. Esta evaluación se establece en dos grandes planos:

- **Medición de resultados.** Por medio de un sistema de indicadores y metas se evalúa si el resultado logrado, que de acuerdo con la Misión y los Objetivos de los CJM, es *mujeres que asiste el Centro realmente logren una vida libre de violencia*".
- **Medición del impacto.** La medición del impacto se refiere a verificar el cumplimiento de los resultados a través del tiempo. Por lo anterior, el sistema de evaluación valida, a través de un periodo determinado, si los objetivos y metas propuestos impactan en la contribución al fin último de este Modelo de los CJM: *erradicar la violencia contra las mujeres*.

### Formulación de la Estrategia de los Centros de Justicia para las Mujeres

Las bases estratégicas del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres consideran la visión, misión, objetivos, valores y elementos claves para la operación y puesta en marcha de los CJM en el país. Éstos dan sentido de unidirección a todos los Centros, permitiendo, al mismo tiempo, crear sus propias bases estratégicas que los conduzcan a lograr los objetivos específicos de cada CJM.

La propia definición del Modelo de los CJM concibe la creación de alianzas estratégicas por medio de la Red de Colaboración, con el fin de lograr una visión compartida para alcanzar:

- Nuevas ideas y aportaciones
- Determinar un plan realista y alcanzable
- Llevar a cabo el Plan de Implementación
- Crear un marco para la toma de decisiones
- Generar entusiasmo y compromiso por medio de la visión y la toma de decisiones compartidas
- Asegurar un proceso abierto y transparente que promueva la colaboración y confianza
- Obtener resultados concretos y medibles
- Lograr resultados eficaces y eficientes
- Aumentar la colaboración.

Una visión clara de los Centros crea los cimientos ideales para desarrollar y cumplir con la Misión de la Institución frente a la sociedad; una Misión claramente definida constituye la guía para la operación y puesta en marcha de los CJM.

#### 1) Visión

Ser reconocidos como el primer país en implementar un modelo de alcance nacional que aplique estrategias efectivas e innovadoras de prevención, empoderamiento y atención que erradiquen la violencia contra las mujeres.

#### 2) Misión

Es una institución que facilita el acceso a la justicia y a la prevención de los factores de riesgo a las mujeres, niñas, adultas mayores, migrantes, discapacitadas e indígenas, logrando así mayor seguridad para ellas y para sus hijas e hijos, con el apoyo de una Red de Colaboración, favoreciendo así su empoderamiento e inclusión social.

### 3) Objetivo general

Ofrecer servicios interinstitucionales, personalizados, especializados, de forma integral, con criterios unificados que brinden alternativas de solución a las mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia.

### 4) Objetivos específicos

- Convocar a las instituciones para la celebración de convenios de colaboración con el fin de articular los servicios que se ofrecen de manera integral en los Centros de Justicia para las Mujeres.
- Reunir todos los esfuerzos institucionales para contribuir a erradicar la violencia de género y la dignificación de las mujeres.
- Lograr que las mujeres alcancen un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, reconociéndolas como sujetos de derechos.

### 5) Valores

Los valores forman parte de la cultura institucional, por lo que es necesario dar a conocer el Código de Ética y el Código de Conducta que deben normar los actos de las directoras y de las y los operadores del Centro, las organizaciones de la sociedad civil, Redes de Colaboración y aliados que participan en los CJM.

#### a. Guía de actuación del personal de los CJM

Para orientar las actuaciones de las directoras, las y los operadores de los Centros es necesario establecer un código de ética y conducta que permita dar certeza y sustento a las acciones que realizan y a las decisiones que toma dicho personal. Dichos códigos se toman, como una buena práctica, de los formalizados por la Administración Pública Federal.

#### b. Código de Ética

El Código de Ética pretende que impere una conducta digna que oriente su desempeño en situaciones que se les presenten, y propicie una plena vocación de servicio en beneficio de la colectividad, aplicando doce principios del Código de Ética en el desarrollo de las funciones encomendadas. A continuación se hace mención a los doce principios, los cuales se encuentran especificados en el apéndice A.

- Bien común
- Entorno cultural y ecológico

- Integridad
- Imparcialidad
- Justicia
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Honradez
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo

### c. Código de Conducta

El Código de Conducta contiene doce principios básicos acordes a las necesidades y el desarrollo del Modelo de los CJM, buscando en todo momento inspirar una vocación de servicio público en beneficio de las usuarias, hijas e hijos, y mujeres en general que viven violencia.

A continuación se presentan los doce principios contemplados en el Código de Conducta de los CJM:

#### *Solidaridad*

- Nos adherimos en todo momento a las causas de las mujeres, analizando de manera profesional el comportamiento, sus manifestaciones y el impacto de nuestra atención.

#### *Eficacia*

- Ofrecemos ser eficaces en las acciones emprendidas para lograr atender de manera profesional y personalizada a las mujeres, con la mayor calidad y calidez humana.

#### *Servicio*

- Aspiramos a establecer el acceso expedito, oportuno y efectivo, manteniendo una actitud permanente de colaboración hacia la sociedad y las usuarias, manteniendo en todo momento una mejora continua.

#### *Confidencialidad*

- Haremos un adecuado uso de la información y datos personales (que podamos ver, sentir o intuir) sobre las mujeres, protegiendo su intimidad y sus derechos.

### *Respeto a la dignidad humana*

- Reconoceremos siempre la diversidad de las mujeres de ser merecedoras de respeto.

### *Ética*

- Fijar una directriz de conducta recta en beneficio propio, del Centro y de las mujeres.

### *Privacidad*

- Garantizar el resguardo su privacidad y decidir qué parte de su ser prefiere compartir con otras personas y cuál hace pública para conocimiento de todos los que la rodean.

### *Compromiso*

- Nos comprometemos a dar todo nuestro esfuerzo y capacidad para lograr el bienestar de las usuarias.

### *Competencia*

- Nos comprometemos a mantener el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes adecuados, aspirando constantemente a mejorar en nuestro trabajo diario.

### *Trabajo en equipo*

- Integramos todo nuestro esfuerzo y colaboración para el logro de los objetivos, normas y metas, compartiendo los valores y principios éticos mínimos.

### *Responsabilidad*

- Todos nuestros actos serán realizados de acuerdo con la ley y de cumplimiento del deber para con la sociedad, en particular con las mujeres en todos los sentidos.

### *Transparencia*

- Establecer los criterios y procedimientos institucionales que garanticen la transparencia, la protección de datos personales y el acceso a la información en posesión del Centro, conforme a los principios y bases establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal en la materia.

## 6) Factores de éxito

Los diez factores de éxito son los elementos claves que deben darse para que los Centros de Justicia para las Mujeres cumplan con su visión, misión y objetivos. Para ello, es de vital importancia que las directoras y las y los operadores de los Centros hagan suyos estos factores y determinen las estrategias pertinentes para alcanzarlos.

1. Liderazgo de la directora del Centro de Justicia para las Mujeres.
2. Construir una Red de Colaboración, articulada de forma eficiente, que brinde todos los servicios bajo un mismo techo.
3. Integrar un equipo multidisciplinario eficaz y eficiente que atienda a las usuarias y ofrezca los servicios con criterio unificado.
4. Lograr la mejora continua del Centro y capacitar constantemente a la directora y a las y los operadores, incluyendo a los integrantes de la Red de Colaboración.
5. Uso de la tecnología como herramienta de soporte para reducir el tiempo de espera y evitar la revictimización de las usuarias.
6. Las usuarias definen su ruta de atención en función de sus necesidades y las de sus hijas e hijos, personalizando con ello la atención.
7. Generar un entorno privado, agradable, cómodo y cálido con el fin de que las usuarias se sientan acogidas y seguras.
8. Tomar en cuenta los enfoques diferenciados considerando las necesidades de las mujeres, niñas, adultas mayores, indígenas, discapacitadas, etcétera.
9. El Modelo debe adaptarse a las circunstancias jurídicas, culturales, demográficas, económicas y políticas de los estados y municipios donde sea instalado.
10. Considerar los perfiles de puestos y asignar roles específicos para ofrecer servicios especializados y profesionales.

## 7) Cadena de Valor de los Centros de Justicia para las Mujeres

La Cadena de Valor es un instrumento que permite visualizar de forma sistemática cómo se eslabonan las principales acciones que intervienen en el proceso. Cada uno de estos eslabones integra una serie de actividades que añaden valor al resultado final del proceso.

A través de esta Cadena se identifica de forma práctica cuál es el elemento con el que se inicia el proceso, así como los resultados que se obtienen después de llevar a cabo todas las actividades que integran la operación de los Centros de Justicia para las Mujeres. La Cadena de Valor de los CJM se presenta en el siguiente esquema:

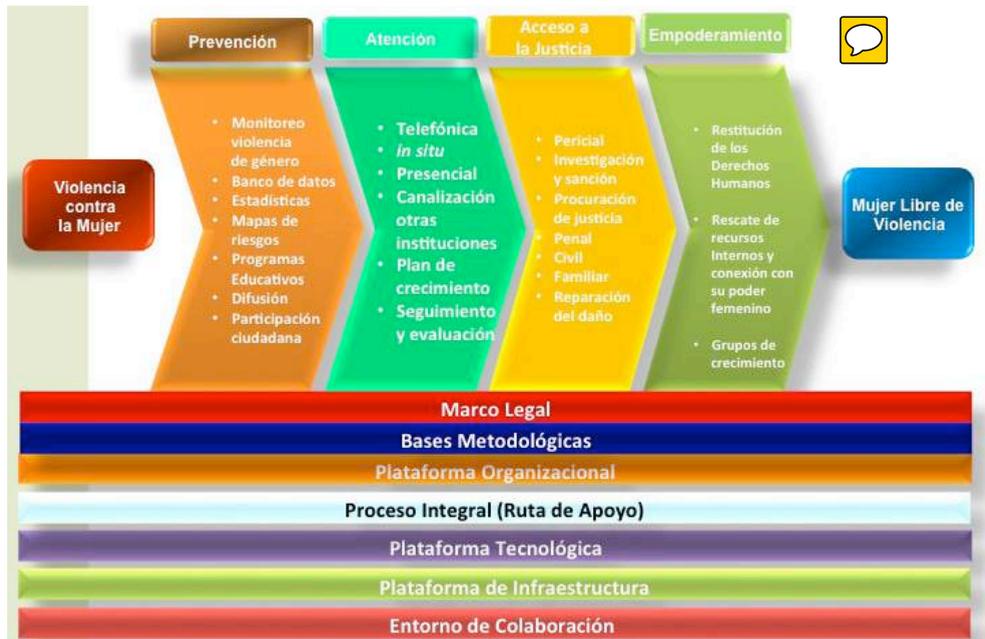


Figura 6. Cadena de Valor de los Centros de Justicia para las Mujeres.

En esta figura se visualiza cómo a las usuarias del Centro que viven violencia y requieren de sus servicios se les brinda una serie de opciones que van transformando su condición, hasta lograr el propósito rector de los Centros: *que las mujeres tengan una vida libre de violencia*, enunciado enmarcado en la Misión de dichos Centros.

Además, esta Cadena se fortalece con el marco legal; el proceso integral de atención; la plataforma tecnológica, organizacional y de infraestructura, así como el entorno de colaboración interinstitucional. A continuación se describe cada una de éstas.

Visualizar la cadena de valor permite también identificar en este esquema las diferentes actividades que se realizan en cada uno de los ejes que establece dicha Ley, como se describe a continuación:

**Prevención.** Estas acciones deben sustentarse en herramientas metodológicas y tecnológicas que permitan conocer a la población objetivo a nivel nacional, estatal y municipal, obteniendo los datos de varias fuentes como: las bases de datos nacionales, las estadísticas proporcionadas por instituciones de seguridad pública, procuración y administración de justicia, información generada de los centros de Control, Comando y Cómputo (C4), el Banavim y los propios Centros de Justicia para las Mujeres.

Con el propósito de proponer un plan de prevención, se hace necesario sustentar éste en fuentes confiables de información y análisis. Con el apoyo de un equipo multidisciplinario se analizan los mapas de riesgo para conocer cuáles son las poblaciones más vulnerables o con mayor incidencia de casos de violencia contra la mujer, con el fin de aplicar acciones que ayuden a prevenir este fenómeno y generar políticas públicas.

Entre las acciones que conforma el eslabón está: 1) la prevención focalizadas en aquellos grupos y sectores con mayor incidencia de violencia a través de programas educativos; 2) la promoción de la cultura de la denuncia como una herramienta importante en la prevención de la violencia, mediante la difusión de los Centros de Justicia para las Mujeres, y 3) la creación de programas de participación ciudadana que ayuden a sensibilizar a toda la población sobre la violencia de género, sus consecuencias y cómo evitarla. Todo ello, con perspectiva de género que permita contribuir a cambios sociales y culturales necesarios para hacer realidad el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia.

**Atención.** La atención de los CJM va dirigida a aquellas usuarias que viven violencia, en cualquiera de sus tipos y modalidades, y que requieren la atención del Centro de Justicia para las Mujeres, así como también para sus hijas e hijos, sin importar nivel socioeconómico, escolaridad, edad, origen étnico, credo religioso o preferencia sexual.

Un punto digno de resaltar en este eslabón de atención es el referente a los canales de comunicación y la tecnología que opera en los Centros, donde la usuaria puede acceder a través de alguna de las formas de contacto (vía telefónica, por medio del servicio de atención de emergencias 066 o del servicio de denuncia anónima 089, presencial o *in situ* en su casa u hospital).

Otros puntos dignos de resaltar son los cambios que se establecen, tanto en la entrevista inicial como en la personalización de la ruta de atención, dejando que sea la usuaria quien decida su plan de crecimiento, donde se le da seguimiento personalizado y de largo plazo, para asegurar su acceso a un estadio de autoconocimiento y determinación.

**Acceso a la justicia.** Asegurar el diseño de intervenciones y medidas destinadas a garantizar una respuesta judicial idónea, que sea inmediata, oportuna, exhaustiva, seria e imparcial, ante actos de violencia contra las mujeres.

El acceso a la justicia permite dar efectividad a los distintos derechos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, abriendo camino para reclamar su cumplimiento y garantizar la igualdad y la no discriminación. Esta tarea será realizada mediante la reparación del daño y la restitución de otros derechos que al momento en el que la mujer sufrió violencia fueron transgredidos, como el derecho a la salud o sus derechos sexuales o reproductivos.

Entre las actividades primarias que se ejecutan para cumplir con el acceso a la justicia se tienen que realizar investigaciones criminales efectivas, las cuales deben tener un seguimiento judicial apropiado, garantizando así una adecuada sanción y reparación del daño.

Esto requiere contar con los equipos técnicos necesarios para tener las evidencias de las pruebas que ayuden a esclarecer la investigación. Asimismo, es necesario que todos los funcionarios públicos involucrados en el proceso de casos de violencia contra las mujeres (incluidos fiscales, policías, jueces, abogadas victimales, funcionarias administrativas y profesionales de medicina forense, entre otros) estén capacitados en derechos de las mujeres y compartan un criterio unificado, con el fin de que apliquen las normas nacionales e internacionales para determinar estos delitos en forma adecuada, y para que respeten la integridad y la dignidad de las usuarias al denunciar estos hechos y durante su participación en el proceso judicial.

**Empoderamiento.** El empoderamiento de las usuarias de los CJM incluye tanto el cambio individual como cambios sociales y culturales de estereotipos y estructuras que produjeron su situación de violencia. En tal sentido, se deben ejecutar estrategias y acciones que permitan restituir todos sus derechos a través del acceso al uso y control de los recursos materiales, y su inclusión social.

Esto, además, incluye la toma de conciencia individual y la conexión con su poder femenino con el fin de recuperar la confianza en sí mismas, lograr una autonomía para decidir su vida, una identificación plena de sus intereses y una transformación de sus relaciones, estructuras e instituciones.

En ese eslabón de la cadena, se presentan dos conceptos básicos: 1) la restitución de los derechos, y 2) el programa denominado “Rescatando el Poder Femenino”, por medio de una herramienta denominada “Grupos de Crecimiento”.

Los Grupos de Crecimiento se integran con el propósito de que las mujeres se apoyen en su proceso y crezcan juntas, logrando así el que participantes enfoquen su problemática de manera más positiva.

### III. Elementos del Modelo



El contenido de este tercer capítulo en relación con los lineamientos urbanos y el diseño arquitectónico de los CJM se sustenta en los lineamientos diseñados específicamente para la creación de los CJM en México; a partir de la intervención de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim) y el fortalecimiento de la alianza estratégica entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional y el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) fueron definidos los lineamientos urbanos y de diseño arquitectónico que deben incluirse y verse reflejados en las edificación de los CJM en el país.

La innovadora concepción de los CJM pretende ocupar un espacio especial ante la sociedad y ser apreciado como un elemento integrado y armónico en la estructura urbana de las ciudades donde sean creados, y capaz de impactar positivamente a la localidad, el municipio y el estado al que se integre.

A continuación se describen en dos apartados tanto las características a considerar en la ubicación geográfica como en los espacios arquitectónicos.

### Localización geográfica para la ubicación de los Centros

El presente apartado tiene como fin el dar a conocer una metodología sistemática y de fácil aplicación para la elaboración de diagnósticos sobre las condiciones socioeconómica de las ciudades, y determinar las áreas de atención prioritaria donde el CJM no sólo atienda a las usuarias, sino que logre formar parte de la estructura de equipamiento urbano y contribuir a mejorar la calidad del espacio público en la localidad.

Este análisis realizado a partir del diagnóstico identifica la mejor ubicación para los CJM, una vez que se parte de la comparación de las condiciones en que se encuentran las ciudades y los requerimientos de las mismas.

Es claro el reto que implica resolver arquitectónicamente el inmueble, pero aún más importante resulta atender el entorno en el que estos CJM se crean y operan. Este reconocimiento del entorno urbano con el fin de ofrecer una más efectiva integración del inmueble, y lograr que los CJM sean vistos como espacios semipúblicos, con características diferenciadoras y plenamente reconocidos por la sociedad mexicana. Otro elemento consiste en generar una imagen positiva e incorporar elementos básicos de mobiliario urbano e infraestructura que propicien seguridad, confort y confianza.

En conclusión, la incorporación al diseño arquitectónico de los elementos aquí mencionados y descritos en la Guía de Localización Urbana<sup>1</sup> contribuye en gran medida a la mejor operación e implementación de los CJM, como es el caso del emplazamiento exitoso.

---

<sup>1</sup> Guía de Localización Urbana en elaboración.

### 1) Metodología de la localización geográfica

“El objetivo de la aplicación de este método es identificar la mejor ubicación para el CJM a partir de un proceso que permita generar un análisis comparativo de las condiciones generales de la ciudad, tomando como base datos cuantitativos asociados al territorio a partir de la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la clasificada en Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB)”<sup>2</sup>. Además, hay que considerar las zonas de atención prioritaria que ha delimitado la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol).

### 2) Pasos de la metodología

Los tres pasos por considerar de forma secuencial para realizar del estudio son los siguientes:

#### 1. *Recopilación de información* (alfanumérica y cartográfica) de fuentes oficiales.

Para identificar en el territorio objeto de estudio aquellos grupos vulnerables hacia los cuales está dirigido el servicio que se prestará en el Centro de Justicia para las Mujeres, con el propósito de facilitar el acceso del servicio a las mujeres y sus hijas e hijos que viven diferentes tipos de violencia.

Elaborar de manera sencilla un perfil de las condiciones de la ciudad, partiendo del análisis de elementos que están asociados con la presencia de asentamientos precarios en la misma. Los elementos de análisis son: estructuras de la vivienda, disponibilidad de servicios, composición del hogar y estructura familiar.



Figura 7. Perfil de socioeconómico de las condiciones de la ciudad.

<sup>2</sup> Lineamientos urbanos y diseño arquitectónico. Centros de Justicia para las Mujeres, p. 13.

2. *El cálculo de indicadores sencillos*, tomando como base los datos anteriormente recopilados. Todos los atributos tienen la característica y pueden referenciarse a un Área Geoestadística Básica, por lo que se pueden construir mapas de análisis.  
La información de cada uno de estos componentes se procesa para construir los indicadores y, mediante el uso de un Sistema de Información Geográfica (SIG), se integrarán como las primeras zonas de factores de riesgo, que en conjunto podrán delimitar la primera etapa de la identificación para la mejor ubicación del Centro de Justicia.  
Los indicadores son medidas verificables de cambio o resultado, diseñadas para contar con un marco de referencia contra el cual poder comparar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas.<sup>3</sup>
  
3. La combinación de los dos pasos anteriores produce información de apreciación sencilla para poder interpretar el comportamiento de los fenómenos sociales de vulnerabilidad en la ciudad. Una vez identificadas las áreas en la base de datos, se procede a la elaboración del mapa temático. Se obtiene el primer mapa, en el que se representan las zonas de la ciudad en las que existe una mayor concentración que la media de la ciudad para un atributo dado.  
El proceso se repite con los siguientes fenómenos, de manera tal que el resultado es una serie de mapas temáticos en los que se identifica de forma individual las zonas de mayor concentración para cada uno de los fenómenos que denominamos factores de vulnerabilidad.<sup>4</sup>

Una vez delimitadas estas áreas, y a partir de la estructura vial primaria, es posible identificar cuáles son las zonas que concentran atributos de vulnerabilidad que se encuentran en condiciones favorables de accesibilidad en relación con la ciudad. De esta manera, es posible focalizar los recursos de manera eficiente y buscar así el mejor emplazamiento para el CJM.

### 3) Consideraciones sobre la información geoestadística<sup>5</sup>

- a) Considerar las Zonas de Atención Prioritaria que la Secretaría de Desarrollo social (Sedesol) ha delimitado como parte de su objetivo de priorizar la atención en las zonas de mayor concentración de pobreza en las áreas urbanas.
- b) Las condiciones de la ciudad están determinadas, siguiendo como línea base el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) que ONU-Hábitat tiene como mandato cumplir.

<sup>3</sup> Véase Guía para la Implementación de Centros de Justicia para las Mujeres para la construcción de indicadores las fórmulas, p. 21.

<sup>4</sup> Véase Guía para la Implementación de Centros de Justicia para las Mujeres para la construcción de indicadores las fórmulas, pp. 21-24.

<sup>5</sup> Guía para la Implementación de Centros de Justicia para las Mujeres.

- c) La equidad entre hombres y mujeres es un objetivo fundamental para el progreso del desarrollo humano. Es por esto que ONU-Hábitat trabaja en conjunto con organizaciones e instituciones para hacer que la equidad de género sea una realidad.
- d) Información geoestadística que proporciona el INEGI por medio de los Censos de Población y Vivienda para llevar a cabo la selección de los materiales de construcción que, a partir de ciertos datos, establecen cuáles son mayormente usados en la construcción de vivienda. Para los fines de esta metodología, se utilizaron sólo los atributos que se consideran factores negativos.
- e) En este caso, la mayor concentración de estas condiciones con respecto a la media de la ciudad representa una mayor probabilidad de ser un asentamiento sujeto a condiciones de vulnerabilidad.

## Estructura arquitectónica de los CJM

### 1.) Justificación

Las directrices arquitectónicas con áreas básicas para la distribución y manejo de los espacios dentro de los Centros incorporan dos importantes características y/o distinciones; la primera de ellas busca reunir todos los servicios ofrecidos en un único espacio, y la segunda lograr el matiz de confort, seguridad y recreación de espacios que generen climas de confianza, inspiradores de tranquilidad y armonía tanto a usuarias de los servicios como a las mujeres, hijas e hijos que viven violencia, a las directoras, a las y los operadores, a la red interinstitucional y a la red de colaboración, concentradas en los Centros.

Debido a la conceptualización del Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres, resulta pertinente proporcionar la orientación necesaria sobre los requerimientos por considerar, no en el sentido que se esperaría, de cantidad de mobiliario y equipo, sino en el nuevo paradigma de los espacios arquitectónicos de los Centros.

### 2.) Descripción de actividades y áreas

Las directrices arquitectónicas con áreas básicas para el Centro contienen los objetivos de las áreas y la distribución de los espacios dentro del mismo, acordes a las necesidades. Cada estado y/o municipio debe analizar cuáles son las instancias que prestarán servicios en el Centro con el fin de dimensionar las áreas de trabajo requeridas. El Manual de Organización para los CJM señala que, como mínimo, por parte de las dependencias gubernamentales, deben estar representadas la Secretaría o el Instituto de la Mujer, la Secretaría de Salud, el DIF, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Economía, la Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaría de Seguridad Pública y la Procuraduría General de Justicia, además de organizaciones de la sociedad civil.

La Guía<sup>6</sup> establece que debe haber una clara distinción entre las áreas de atención pública y semipública, así como entre las áreas de trabajo y de las y los operadores. Para garantizar la atención deseada y dimensionar las necesidades, es necesario reiterar que no deben ser atendidas las usuarias que viven violencia, y sus hijas e hijos, en las áreas de trabajo del personal, sino en los diversos espacios de atención especializada. No obstante, las áreas de trabajo del personal deben estar dispuestas estratégicamente de tal forma que el acceso a las áreas de atención sea ágil. Además, el área del personal debe ser diseñada para lograr la integración y armonía del personal de todas las instituciones que prestan servicios en el Centro, como un solo equipo de operadores.

Conforme a esta lógica, los espacios se organizan en siete áreas generales, divididas en dos rubros:

#### *Área de atención especializada:*

- A. Información y difusión
- B. Primera atención
- C. Áreas de trabajo del personal
- D. Refugio temporal
- E. Área de atención subsecuente

#### *Área de procuración y administración de justicia*

- F. Justicia
- G. Mantenimiento

El diseño del proyecto del Centro debe garantizar la seguridad de las usuarias, la directora, las y los operadores, la red interinstitucional y la red de colaboración; ello se puede lograr si se cuenta con una serie de medidas de seguridad dadas a partir de la disposición y relación entre los espacios. Las mejores prácticas recomiendan, al respecto, habilitar accesos diferenciados y sistemas de filtros; es decir, que la seguridad no dependa exclusivamente de la capacidad de contar con las y los operadores. Por estas razones, para el edificio del Centro se sugiere tener como mínimo dos accesos: uno para la entrada de las usuarias y las y los operadores del área de atención especializada, y otro más un para todos los asuntos relacionados directamente con el área de procuración y administración de justicia.

---

<sup>6</sup> Véase Guía de consideraciones arquitectónicas para el diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres.

A continuación, se describe la función de las áreas del Centro, los espacios mínimos con los que debe contar, y se señalan aquellos elementos y actividades por considerar para su diseño arquitectónico:<sup>7</sup>

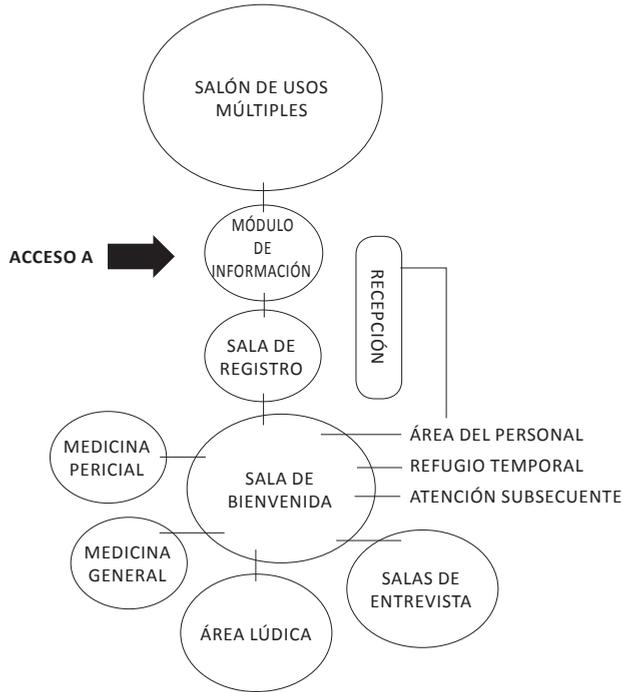


Figura 8. Diagrama de funcionamiento.

### a. Área de información y difusión

Con el propósito de integrar a la población que no tiene acceso a los servicios que prestan los CJM y de difundir una cultura libre de violencia de género, el modelo propone un área pública donde mujeres, hombres, jóvenes y niños puedan acercarse. En esta área del Centro se invita a la comunidad a participar en diversas actividades y talleres para promover los CJM y la difusión de sus servicios.

Desde el exterior, el Centro debe ser percibido como un lugar de gran accesibilidad, que guarda una estrecha relación entre el interior y exterior, de manera que logre expresar el carácter público del edificio.

<sup>7</sup> Véase Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres.

**Módulo de información.** Dicho espacio es el primer punto de acceso al Centro y realiza la función de vestíbulo para el área pública/comunitaria, además de que sirve como primer filtro para las áreas más privadas del Centro. Su función es ofrecer tanto a las usuarias como a las mujeres que viven violencia, incluidos sus hijas e hijos, los servicios y actividades que ahí se ofrecen; asimismo, este módulo brindará acceso al Salón de Usos Múltiples o a la Sala de Recepción del Centro. Debe contar con la presencia de la o el operador que da informes y a su vez permite la entrada a la Sala de Recepción, a las usuarias, a las mujeres en general que viven violencia y a sus hijas e hijos que lo requieran.

Este espacio contará con un muro, cuya finalidad es dar privacidad al área donde se encuentra el acceso a la Sala de Registro, y no permitir con ello la visibilidad hacia esta área. A continuación se muestra una imagen.



Figura 9. Módulo de información.

**Salón de Usos Múltiples.** Las dos principales funciones de este espacio son: la primera de ellas, brindar a la comunidad un espacio donde pueda tomar talleres, asistir a pláticas y presenciar algún evento; y la segunda, usarlo como salón de usos múltiples para la realización de eventos propiamente del Centro.

La finalidad de la sala de usos múltiples es contar con un espacio para la difusión de temas de género, realizar capacitaciones del personal, talleres y actividades que sirvan de apoyo a los servicios que ahí se ofrecen.

En cuanto a su fachada, debe ser abierta, reflejando su carácter público y promoviendo el acercamiento de la comunidad al Centro.

### b. Área de primera atención

Esta área se enfoca principalmente en el servicio que se les brinda a las usuarias que asisten por primera vez al Centro de Justicia para las Mujeres. Es la parte más distintiva del Modelo, ya que aquí se reúnen todos los servicios que una usuaria pueda necesitar para acceder, bajo un mismo techo, a la justicia. El trato debe ser personalizado, humano, cálido. La mujer es el centro de atención y todo está diseñado para erradicar o disminuir al máximo la revictimización en el proceso.

La imagen distintiva que se proyecta en esta área es por medio del mobiliario y el interiorismo. Se busca transformar el paradigma de los edificios de los servicios públicos fríos, sobrios y austeros. Es recomendable que el mobiliario se asemeje a la representación de un casa más que a la de una procuraduría u oficina. Debe ser un lugar cómodo y cálido, donde las usuarias y las mujeres que viven violencia, sus hijas e hijos, se sientan seguras y acogidas.

**Sala de registro.** Este espacio es el primer punto al que se accede desde el vestíbulo general del Centro o módulo de información. Hay una ventanilla única donde se encuentra la o el operador del Centro, quien toma el nombre y registra a la usuaria para poder darle el acceso al interior. Es importante mencionar que, como medida de seguridad, desde este punto se encuentra restringido el acceso a la Sala de Bienvenida.

El mobiliario debe proyectar una imagen distinta a la de una sala de espera convencional y desde dicha ubicación no se debe tener visibilidad a ninguna otra área.<sup>8</sup>

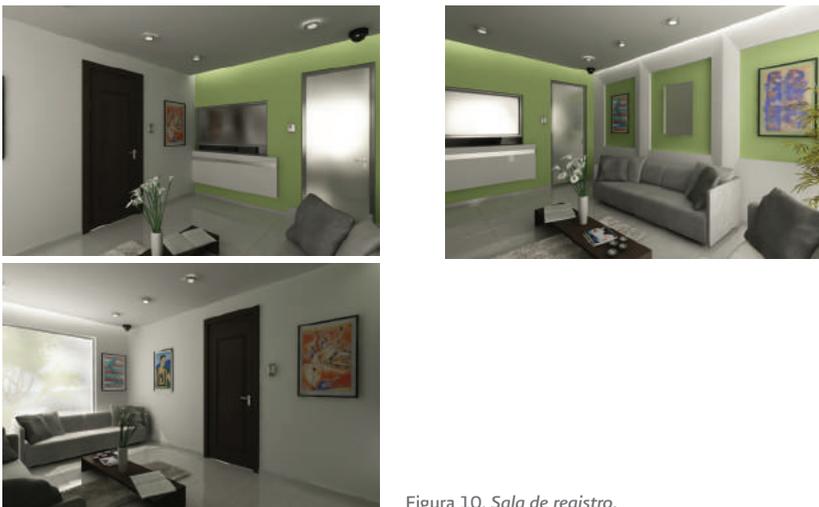


Figura 10. Sala de registro.

<sup>8</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

**Sala de bienvenida.** Las funciones que permite realizar el área son varias; la primera de ellas representa el centro focal para apreciar el lugar donde ha ingresado la usuaria, las mujeres que viven violencia, sus hijas e hijos, y percatarse del trato distintivo que hasta ese momento ha recibido. Su principal función es la de sala de espera, de donde será canalizada hacia los distintos servicios y/o áreas del Centro.

Dicho espacio arquitectónico debe transmitir a la usuaria sensaciones de tranquilidad, seguridad y calidez, ya que a partir de esta ubicación se inicia la ruta de atención que ella misma ha definido.<sup>9</sup> Un lineamiento importante que no debe ser desatendido es en relación a mantener un control visual constante de la usuaria desde la ventanilla de recepción. Sin embargo, es importante señalar que desde la ubicación de la Sala de Registro hacia la Sala de Bienvenida no debe existir visibilidad.<sup>10</sup>

**Área lúdica.** Contigua a la Sala de Bienvenida, esta área tiene el propósito de proporcionar un espacio de recreación y entretenimiento para las hijas e hijos de la usuaria o la mujer que vive violencia. Es importante respetar la directriz de que su ubicación, pues debe estar a la vista de la usuaria para no generar ansiedad, ni distraer su atención; por el contrario, habrá de despertarle una sensación de apoyo, concentrándose ella en la razón por la cual ha acudido al Centro.<sup>11</sup>

**Sala de entrevista.** Esta área alberga el espacio medular del modelo de atención del Centro, debido a que es el lugar donde la usuaria lleva a cabo la relatoría de su situación. El propósito es proporcionar una zona para la atención privada-personalizada con la usuaria, que debe transitar por la ruta de atención. El modelo prevé eliminar el esquema de desplazamiento de una ventanilla a otra, para ser el lugar donde la usuaria o la mujer que viven violencia relata por única vez la situación por la que ha pasado. Posteriormente, el o la operadora de la instancia requerida vendrá a esta sala a ofrecerle los servicios que requiera.

Estas salas deben ser privadas, con un tratamiento acústico que lo garantice, pues por razones de seguridad la visibilidad a este espacio debe ser muy franca.<sup>12</sup>

**Área de atención médica.** Los consultorios de atención médica deben asegurar la privacidad y seguridad de las usuarias y mujeres que viven violencia, sus hijas e hijos, y contar con todo el equipamiento para

<sup>9</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

<sup>10</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

<sup>11</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

<sup>12</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

desempeñar sus funciones. Se distinguen los consultorios del área pericial y general; a su vez, deben existir consultorios por separado para mujeres y menores de edad.

Los consultorios de medicina pericial deben contar con el equipo necesario para integrar el expediente legal de una víctima de abuso físico; es decir, material para recolectar y preservar evidencias, cámara fotográfica y un maniquí para señalar el abuso, más un baño completo, un armario con ropa limpia y acceso a una salida de emergencia que cuente con las dimensiones necesarias para una camilla. Los consultorios generales deben de tener la capacidad de hacer una revisión médica y ginecológica de rutina.<sup>13</sup>



Figura 11. Consultorios de atención médica.

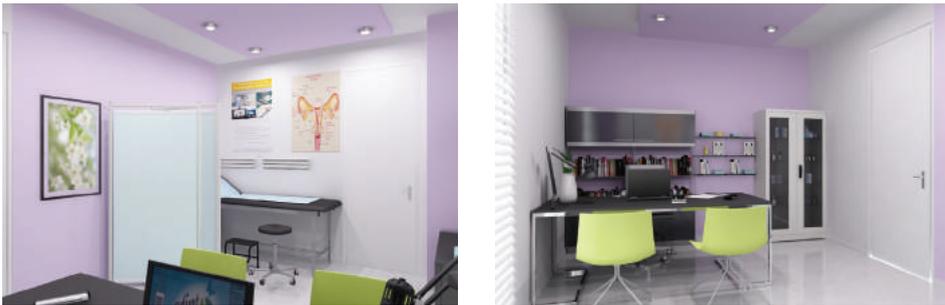


Figura 12. Consultorio médico general.

<sup>13</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

### c. Área de trabajo del personal

Esta área es propiamente la zona de trabajo y esparcimiento de los trabajadores del CJM. Como el modelo de atención propone un desplazamiento por parte de los especialistas a las salas de entrevista y las áreas de atención subsecuente, debe estar localizada en un punto estratégico del proyecto para tener comunicación con todas las áreas a las que presta servicio. Al mismo tiempo, el modelo busca dignificar a la y el operador por medio de espacios amplios, incluyentes y bien iluminados que le ofrezcan tanto áreas de trabajo de calidad como de esparcimiento. Se busca lograr una mayor colaboración e integración a través de espacios de trabajo abiertos, circulaciones aprovechadas con pequeños puntos de reunión y áreas comunes. Debe existir conexión entre el área de las y los operadores y el área de justicia, ya que el trabajo que se lleva a cabo en el Centro es coordinado con todas las instancias necesarias para que una usuaria o una mujer que viven violencia puedan tener acceso a la justicia.<sup>14</sup>



Figura 13. Acceso al vestíbulo del área de trabajadores/área de trabajo con computadora.  
Ventana a Sala de Registro, Sala de Bienvenida y al vestíbulo/área de trabajadores.

El área se compone de dos tipos de espacios de trabajo según sus necesidades. Uno abierto, que promueva el trabajo en equipo y la colaboración, donde se gane espacio al lugar de trabajo de cada empleado eliminando áreas de circulación e integrándolas como lugares de trabajo colaborativo.

<sup>14</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.



Figura 14. Áreas de trabajo de las y los operadores.

El comedor representa el punto de reunión más importante del área de empleados. Su propósito es dar a los trabajadores un espacio donde convivir y conocerse para lograr una mayor integración entre las diversas instancias que aquí laboran.



Figura 15. Área de comedor.

#### d. Refugio temporal

Éste es un servicio de apoyo para mujeres víctimas de violencia, y sus hijas e hijos, que por diversas circunstancias no pueden regresar a su casa. Se debe contar con un espacio que pueda alojarlas temporalmente con sus familias hasta que sean canalizadas a un refugio de larga permanencia o reubicadas en otra red de apoyo.

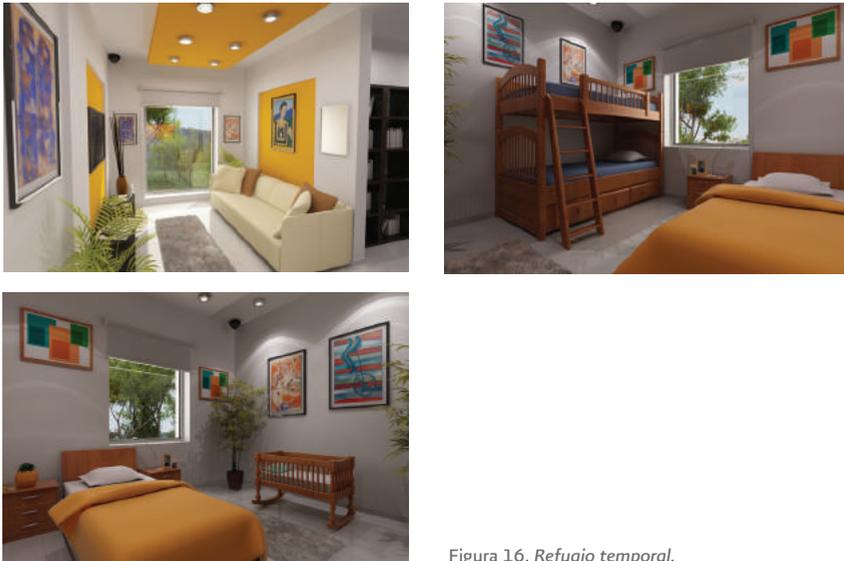


Figura 16. Refugio temporal.

#### e. Área de atención subsecuente

De manera complementaria al área de primera atención se encuentra el área de atención subsecuente, cuya función es darle seguimiento a cada caso de las usuarias y mujeres víctimas de violencia que han acudido al centro. Aquí se conjuntan diversos programas que permiten que las mujeres fortalezcan diversas áreas de su vida, que les den la autonomía necesaria para tomar decisiones.<sup>15</sup>

#### f. Justicia

En esta zona se llevan a cabo todas las actividades por parte de la Procuraduría General de Justicia y el Tribunal Superior, y el aspecto más importante es el vínculo físico y de funciones entre ésta y las áreas de atención primera y subsecuente. El uso de cada espacio debe estar claramente definido en este punto, pues coinciden por primera vez en el proyecto una mayor variedad de usuarios, y tanto la seguridad del edificio como su correcta función dependen de ello.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.

<sup>16</sup> Véase para mayores especificaciones y sugerencias la Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres y el RENDER, que contiene las imágenes prototipo del Centro.



Figura 17. Sala de aplicación de pruebas y usos múltiples.



Figura 18. Salón de audiencias y videojuicios.



Figura 19. Locutorio.

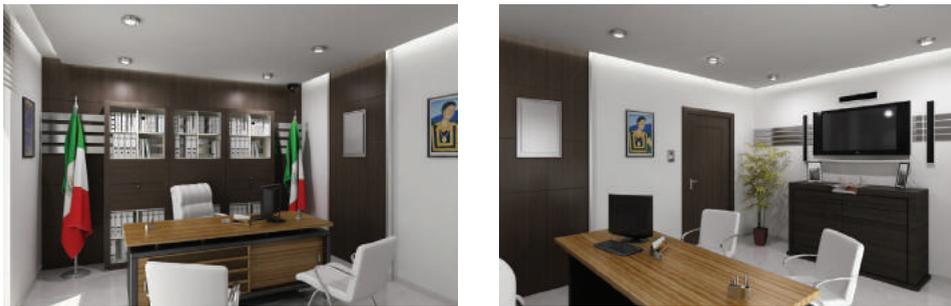


Figura 20. Oficina del juez.



Figura 21. Sala de juicios orales.

**g. Mantenimiento**

Deben ser previstos los espacios para el mantenimiento y el servicio de todas las áreas del CJM, así como las y los operadores que colaborarán en esta área.

A continuación se presenta el esquema de la relación entre las áreas, y las interacciones que se dan entre las mismas.

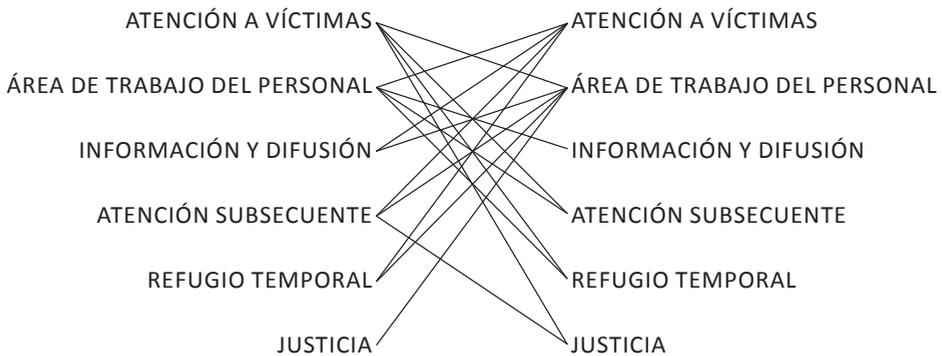


Figura 22. Esquema de interacción entre las áreas de los CJM.

## Estructura organizacional de los CJM

El Centro de Justicia para las Mujeres cuenta con un Manual de Organización, el cual contiene las estructuras organizacionales, la descripción de los puestos y de los perfiles de puesto.

A continuación se presenta la estructura general conocida como el organigrama de los Centros.

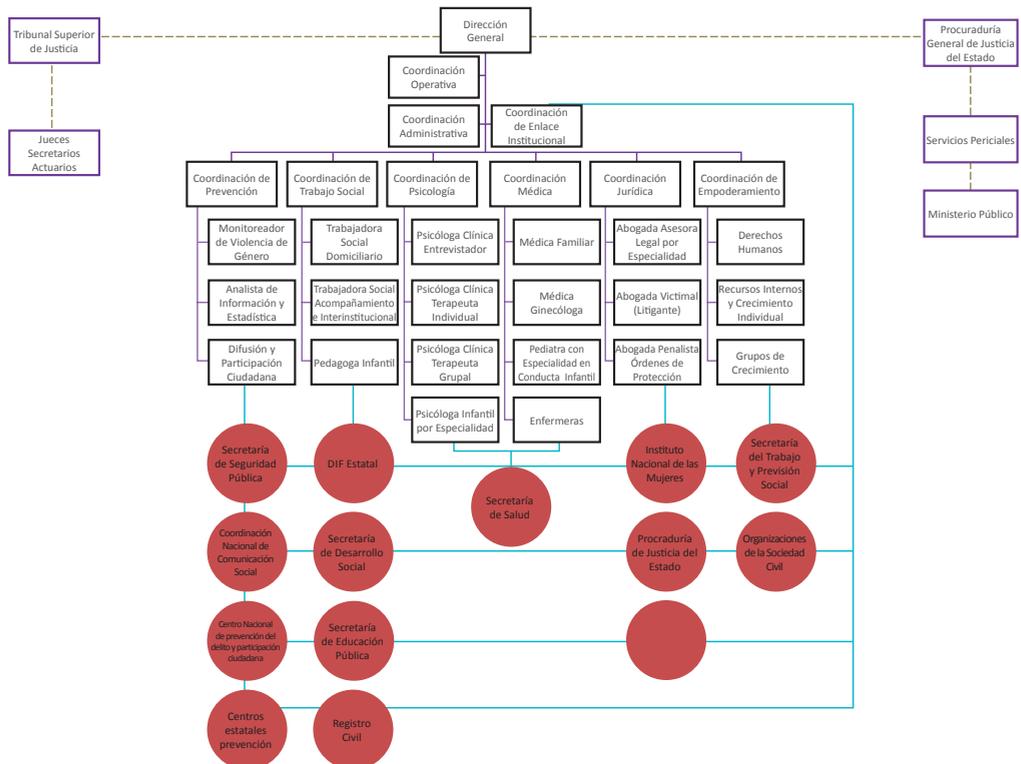


Figura 23. Estructura Organizacional de los Centros de Justicia para las Mujeres.

De acuerdo con el organigrama del CJM representado en la figura 23, a continuación se especifica el objetivo general de los puestos de Dirección, no así sus funciones, mismas que sí están desarrolladas en el manual<sup>17</sup> pero que no serán mencionadas en este documento. También el manual considera la descripción de los perfiles de puesto, es decir, los requerimientos de conocimiento, habilidades y actitudes para poder desempeñar las funciones correspondientes a cada puesto.

A continuación se describen los objetivos de los puestos de Dirección General y de las diversas Coordinaciones de los CJM

### 1.) Descripción de objetivos de la estructura organizacional



#### a. Objetivos Dirección General de los CJM

Planear, dirigir y administrar el Centro de Justicia para las Mujeres, cumpliendo la misión y visión institucional con sujeción al presupuesto autorizado y con apego a las leyes que rigen la materia, asegurando la eficacia de sus procesos con el propósito de generar estrategias asistenciales, terapéuticas, médicas, jurídicas y de empoderamiento para las mujeres y estableciendo una organización de alto rendimiento.



#### *Objetivo Coordinación Operativa de los CJM*

<sup>17</sup> Manual de Organización para los Centros de Justicia para las Mujeres: Estructura Organizacional y Funcional, descripciones de perfiles de puesto.

Implementar un mecanismo coordinador de la supervisión directa y de la aplicación del protocolo de atención a las usuarias que asegure de la eficacia de los procesos y de la profesionalización y especialización del personal a su cargo.



#### b. Objetivo Coordinación de Enlace Institucional de los CJM

Coordinar las acciones encaminadas a fortalecer los entornos colaborativos de los tres órdenes de gobierno, así como de organizaciones civiles y actores sociales vinculados a la tarea de los Centros, consolidando el trabajo institucional con eventos de gran impacto.



#### c. Objetivo Coordinación Administrativa

Asegurar el logro de los objetivos del Centro de Justicia para las Mujeres mediante la planeación de actividades, sujeción al marco normativo, delimitación de los niveles de responsabilidad a fin de lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos materiales y financieros disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el eficiente funcionamiento de los servicios y la satisfacción de las necesidades del Centro.



#### d. Objetivo general de las Coordinaciones

Implementar mecanismos de supervisión directa en la ejecución de procesos de prevención, protocolos asistenciales, médicos, jurídicos y de empoderamiento garantizando la eficacia de los procesos.

A continuación se presenta un resumen esquemático del perfil de los puestos del CJM.

#### RESUMEN DE PERFIL DE LA ESTRUCTURA

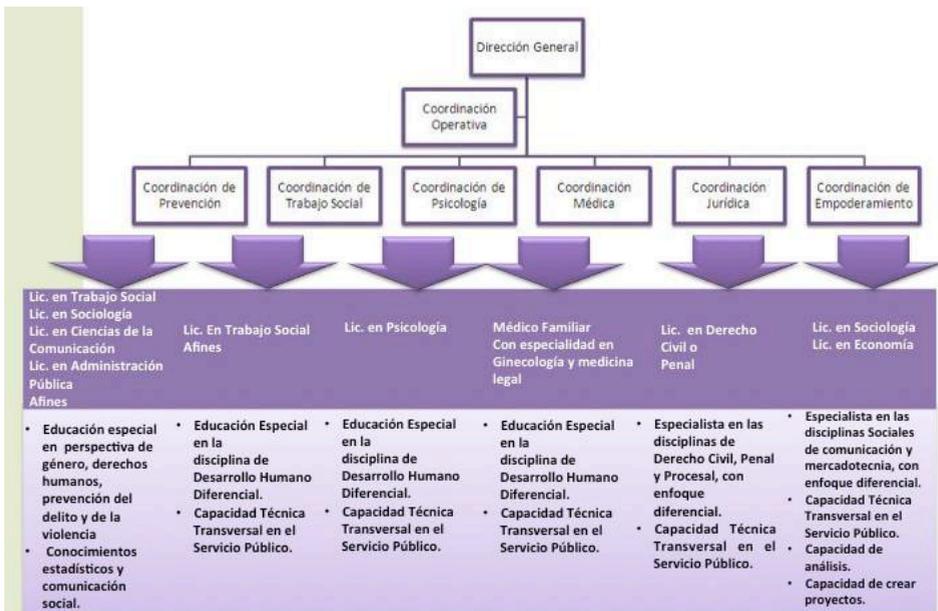


Figura 24. Perfil de puestos.

### Plataforma tecnológica de los CJM

Un componente muy importante para la eficaz operación de los Centros es contar con una adecuada plataforma tecnológica que pueda dar sustento a la operación de los mismos, mediante un innovador soporte de herramientas tecnológicas.

#### 1.) Elementos que componen la plataforma tecnológica de los CJM

Los elementos que integran la plataforma tecnológica para brindar una atención de calidad en los Centros de Justicia para las Mujeres son:<sup>18</sup>



Figura 25. Elementos que integran la plataforma tecnológica.

1. Sistema de Información para los Centros de Justicia para las Mujeres (SICJM)
2. Red de Área Local (LAN)

<sup>18</sup> Véase Manual de la Plataforma Tecnológica que soporta la operación de los CJM.

3. Acceso a la Plataforma México y al Banco Nacional de Datos, que guardan Información sobre casos de violencia contra las mujeres (Banavim), sistema de videovigilancia
4. Sistema de videovigilancia
5. Sistema de control de acceso
6. Cámara Gesell
7. Sistema de grabación de audio y video y transcripción electrónica (entrevista inicial)
8. Sistema de traducción simultánea
9. Enlace a Internet

## 2) Estructura del Sistema de Información de los CJM<sup>19</sup>

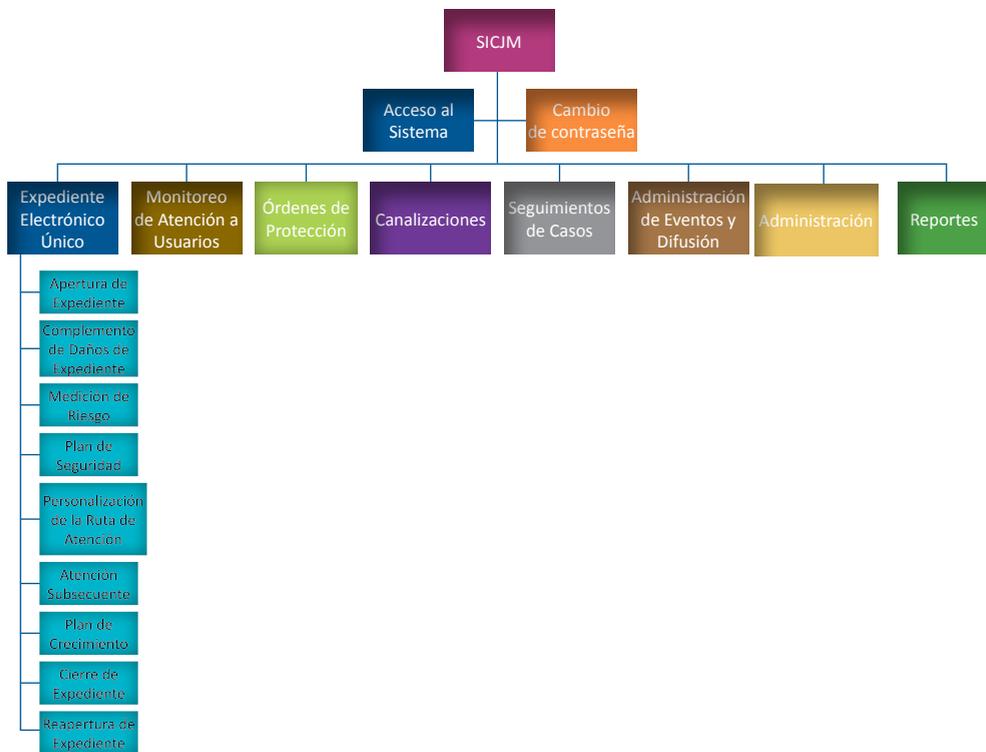
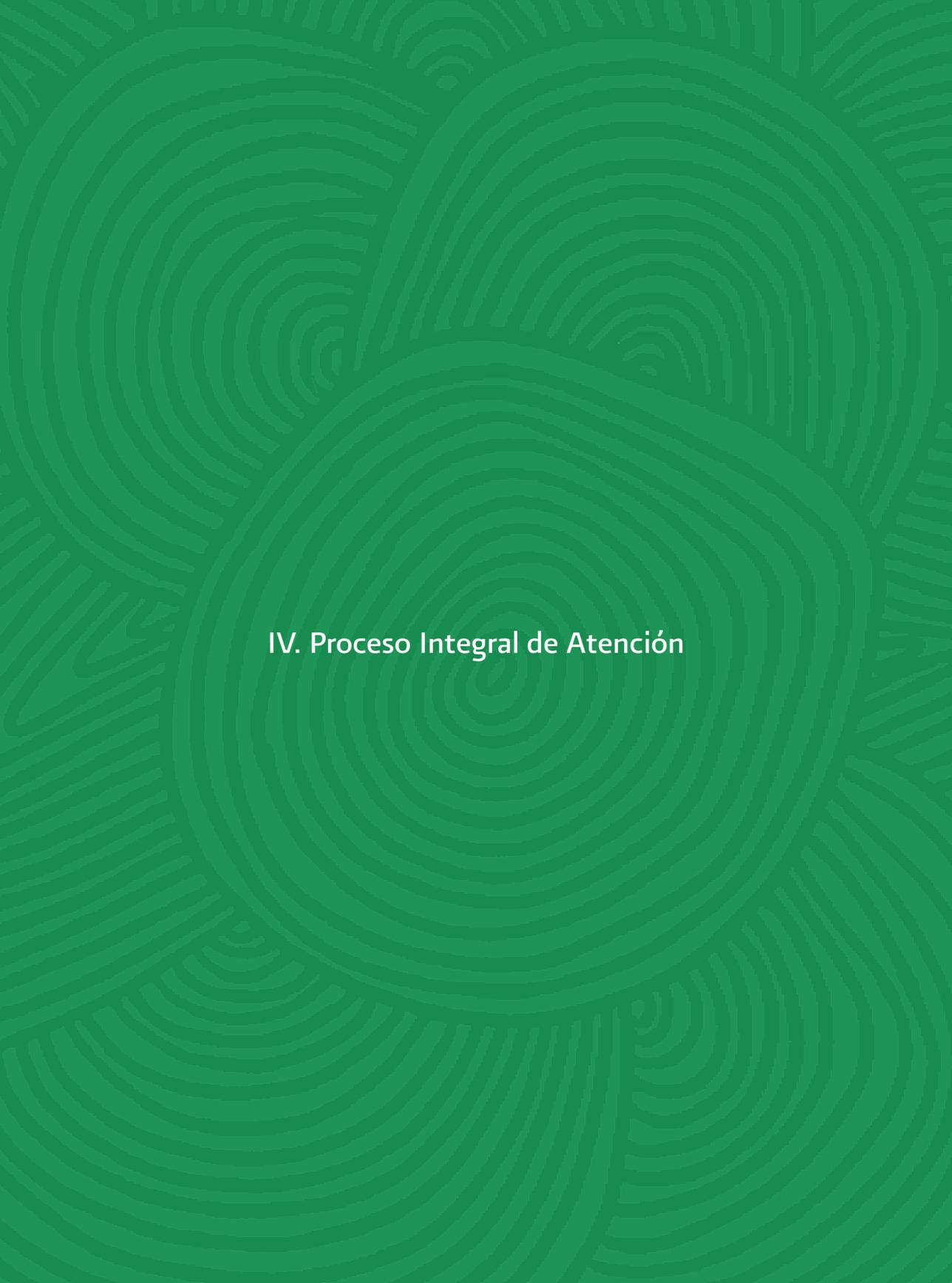


Figura 26. Estructura del Sistema de Información de los CJM.

<sup>19</sup> Sistema de Información para los Centros de Justicia para las Mujeres.

El SICJM tendrá una pantalla de acceso única para todas las interesadas, quienes se conectarán al teclear su usuario y su *password*. Todos los usuarios tendrán la posibilidad de cambiar su *password*, el cual debe ser personal y confidencial, ya que todas las operaciones que realiza un usuario en el sistema podrán ser auditadas.





## IV. Proceso Integral de Atención



### Estructura del proceso

Para ser capaces de transmitir, adoptar y poner en marcha la operación de los CJM, dada la gran cantidad de actividades que deben llevarse a cabo, de ámbitos tan especializados como los son el médico, el jurídico y el psicológico, fue necesario crear un esquema que permitiera lograr su comprensión de forma práctica y efectiva.

Para tal motivo, y de acuerdo con la metodología de procesos, éstos se definen como “el conjunto de acciones, actividades, procedimientos y/o funciones, que interactúan entre sí para brindar servicios integrales para las mujeres que viven en violencia”. Este proceso comprende en sus actividades una serie de nuevos paradigmas, los cuales transforman la forma en que hasta hoy se ha dado respuesta a las necesidades de las mujeres que viven violencia y que acuden a las diferentes instituciones públicas a solicitar el apoyo.

Uno de estos paradigmas es que el proceso de atención es flexible. Son las mujeres quienes deciden su propia ruta ante las diferentes alternativas que le presenta el personal de los CJM. La versatilidad de la atención y el servicio hace también más complejo documentarlo y transmitirlo por medio de la capacitación.

Ante esto, se estableció una estructura que va de lo más “agregado” hasta lo más “desagregado”, lo cual facilitará, a quien estudia el proceso, su rápida comprensión. Dicha estructura se presenta como sigue:



Figura 27. Estructura de niveles de agregación del Proceso Integral de Atención.

**Proceso Integral.** La figura del Proceso Integral muestra (forma “agregada”) que éste se compone de seis *Procesos Globales*, identificados de acuerdo con los diferentes medios a disposición de la usuaria para solicitar los servicios de los CJM, como son: 1) medio telefónico; 2) atención *in situ* (acudir al lugar a prestar el servicio); 3) medio presencial, y 4) canalizada para ser atendida por una institución u organización de la Red de Colaboración.

Una vez que la usuaria ingresa por cualquiera de estos medios, se lleva a cabo una serie de actividades para brindarle el servicio de acuerdo con los atributos y estándares de respuesta que se han establecido, siendo la propia usuaria quien decida su ruta de atención, ofreciendo también un Plan de Crecimiento para que continúe con su proceso de autoconocimiento y el rescate de sus recursos internos.

También se identifican dos importantes ingredientes de la Red de Colaboración en sus diferentes ámbitos: las organizaciones de la sociedad y las instituciones gubernamentales, sin olvidar que todo proceso integra en sí mismo un sistema de seguimiento y evaluación que permite una sistemática retroalimentación para la mejora continua.

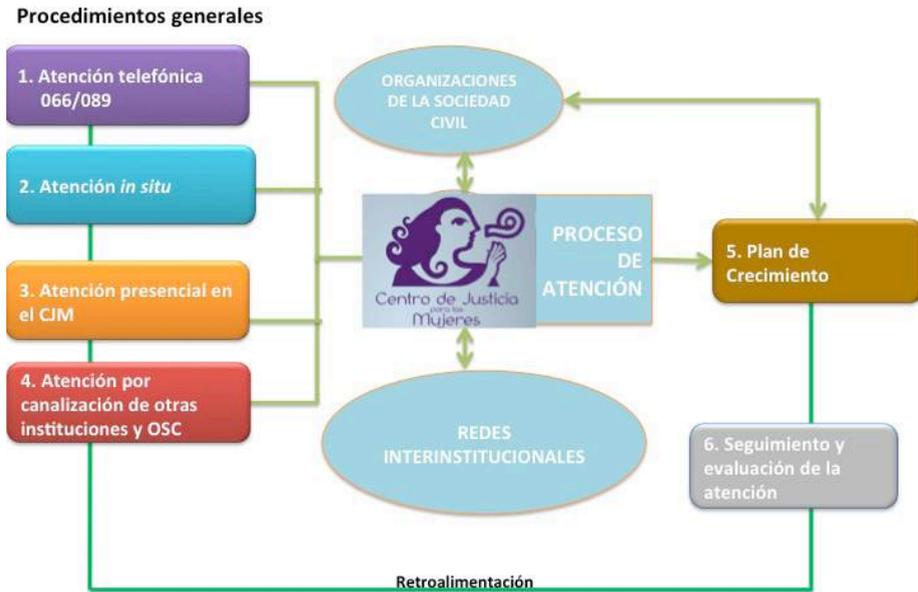


Figura 27. Proceso Integral de Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres.

**Procesos globales.** El conjunto de actividades de una misma línea de atención recibe el nombre de *procesos globales*. Partiendo del medio por el cual la usuaria solicitó los servicios del Centro, se detona una serie de actividades, mismas que están comprendidas en estos procesos globales. En la siguiente figura se presentan a manera de listado. Es muy importante identificar dichos procesos con el color correspondiente.

-  Atención telefónica 066/089
-  Atención *in situ*
-  Atención presencial en el CJM
-  Atención por canalización de otras instituciones
-  Plan de Crecimiento
-  Seguimiento y Evaluación

Figura 28. Listado de Procesos Globales que conforman el Proceso Integral.

**Procedimientos generales y específicos.** Cada proceso global se desagrega en procedimientos generales que, a su vez, se detallan en procedimientos específicos, como se muestra a continuación, facilitando su ubicación a través de los colores de cada proceso global. Cada uno de los procedimientos se detallan en el documento denominado Protocolo para la Atención de Usuaris y Víctimas de los CJM.

### Descripción del Proceso Integral de Atención, procesos y procedimientos

Atención telefónica 066/089. El concepto innovador de los CJM es el enlace formal que establece con los Centros de Comando, Control y Cómputo (C4) para coordinarse con las y los operadores del Centro. Con una llamada, se pone en marcha todo el proceso para responder a una solicitud de emergencia. Los procedimientos generales que integran este proceso global son:



Figura 29. Procedimientos generales del Proceso 1. Atención telefónica.

**Atención *in situ*.** Una vez que se ha respondido a la llamada de emergencia, entre otras opciones, el proceso define la alternativa de acudir al domicilio, o bien, si fuera el caso, brindar la atención en el hospital. Los procedimientos generales que integran este proceso global son:



Figura 30. Procedimientos generales del Proceso 2. Atención *in situ*.

**Atención presencial en los CJM.** Este proceso integra la mayoría de los procedimientos, ya que el Centro cuenta con instalaciones acordes con las características de la atención y el servicio que debe brindarse. Después de la atención telefónica o *in situ*, o bien si llega canalizada por cualquier institución de la Red de Colaboración, se inician las actividades comprendidas en este proceso, las cuales se escriben a través de los siguientes procedimientos generales:



Figura 31. Procedimientos generales del Proceso 3. Atención presencial.

**Atención por canalización de otras instituciones.** La Red de Colaboración debe estar perfectamente articulada para evitar duplicidad de funciones y no generar confusión a la usuaria que solicita ayuda. Es por ello que se establecen criterios y se delimitan las atribuciones de cada una de las instituciones involucradas en este proceso. Los procedimientos que integra este proceso global son:



Figura 32. Procedimiento general del Proceso 4. Atención por canalización de otras instituciones.

**Plan de crecimiento.** Después de brindar apoyo, el proceso ofrece actividades diversas para generar el empoderamiento de la mujer, con la finalidad de romper el modelo psicológico que la lleva a relacionarse con agresores. Con esto se pretende llevar un seguimiento personalizado de mínimo dieciocho meses, motivándola a continuar asistiendo a las actividades, fungir como vocera y preguntar a otras mujeres que van llegando la forma en que ellas recibieron el apoyo del Centro. Los procedimientos que integran este proceso son:



Figura 33. Procedimiento general del Proceso 5. Plan de crecimiento.

**Seguimiento y evaluación.** Los procedimientos que integran este proceso global tienen la finalidad de instituir en la operación un sistema de seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos en el CJM. Además, con esto se establecen las bases de la transparencia y rendición de cuentas, así como el hecho de poner a funcionar en el Centro un sistema de mejora permanente por medio de la integración de información, la elaboración de estadísticas, la difusión de los resultados para su análisis, la identificación de áreas de oportunidad y la generación de compromisos por parte de toda la Red de Colaboración.

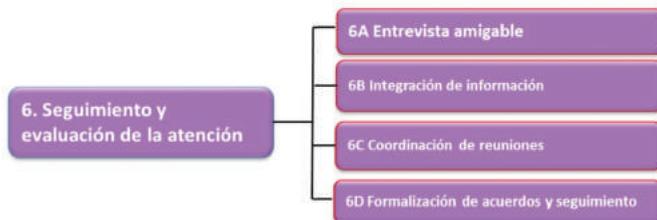


Figura 34. Procedimientos generales del proceso 6. Seguimiento y evaluación.

**Procedimientos específicos.** Existen dos procedimientos generales que revisten especial importancia, los cuales integran a su vez otros específicos. La característica de estos procedimientos es la capacidad del proceso para ofrecer opciones a la usuaria a fin de que sea ella quien tome sus decisiones. El primero de éstos se presenta a continuación:



Figura 35. Procedimientos específicos de 3H y 3I.

Como ya se comentó, una de las más importantes características del Proceso de Atención Integral del CJM es la versatilidad con la que se brindan los servicios. Dado que la mujer decide su propia ruta de atención, ésta se personaliza de acuerdo con sus necesidades y la de sus hijas e hijos. Es por ello que los procedimientos “3H. Personalización de la ruta de atención o acompañamiento” y “3I. Atención a hijas e hijos” se vinculan a la atención jurídica, psicológica, médica y social.



Figura 36. Procedimientos específicos de 3M.

Los procedimientos que se establecen en la figura 31 comprenden las acciones que deben llevarse a cabo para el recurso jurídico, catalogado por las Naciones Unidas como uno de los más efectivos en el ámbito de acceso a la justicia y puesto a disposición de las mujeres víctimas de violencia llamado *Órdenes de Protección*. Dada la importancia de este recurso, se ha establecido un apartado especial para presentar los procedimientos referentes a este tema.

### Descripción del Proceso Órdenes de Protección de víctimas mujeres, niñas y niños en los CJM

Las actividades que el personal especializado en el tema debe llevar a cabo para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de dichas órdenes quedan plasmadas en el proceso número 3: "Atención presencial en el CJM", en los procedimientos que a continuación se enumeran, como también se visualiza en la figura 31.

3J. Trámites de Orden de Protección

3K. Cumplimiento de la Orden de Protección

3L. Control, seguimiento al cumplimiento de Órdenes de Protección

3M. Medidas alternativas a la Orden de Protección

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, título II, capítulo VI, sobre las Órdenes de Protección, señala en su artículo 27: "Las Órdenes de Protección son actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la Víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares. Deberán otorgarse por la autoridad competente, inmediatamente que conozcan de hechos probablemente constitutivos de infracciones o delitos que impliquen violencia contra las mujeres".<sup>1</sup>

Se requiere que las y los operadores que se encuentren a cargo de las Órdenes de Protección en los CJM comprendan las características y particularidades jurídicas de dicho recurso. Deben tener claridad sobre cuáles son sus responsabilidades una vez que tienen conocimiento de que una mujer se encuentra en riesgo, desde el momento en que se concede la orden por resolución judicial hasta que se lleva a su total cumplimiento, siempre bajo la premisa de la máxima protección a las víctimas.

Con la finalidad de homogeneizar las actuaciones, criterios y controles de las y los operadores de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) y demás instancias en coordinación en lo referente a las

---

<sup>1</sup> Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Última reforma, *Diario Oficial de la Federación*, 14 de junio de 2012, p. 8.

Órdenes de Protección, a continuación se presenta un resumen de los temas centrales planteados en el documento *Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres*.

### 1) Objetivo general

Contar con un esquema metodológico, teórico y práctico, basado en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia y en las leyes estatales, para la eficaz protección de mujeres víctimas de violencia, así como de las víctimas indirectas, valorando el riesgo y los factores de vulnerabilidad que revelen el riesgo en que se encuentran las mujeres que acuden o son canalizadas a los Centros de Justicia para las Mujeres a fin de implementar las órdenes de protección pertinentes, conforme a los parámetros de una debida diligencia, garantizado una estructura que responda, en forma coordinada, para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento.<sup>2</sup>

### 2) Marco teórico y normativo

En el Marco Teórico y Normativo del Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, se hace mención de los instrumentos internacionales que, teniendo jerarquía internacional según el artículo 133 de la misma Carta Magna, han cobrado relevancia al conformarse en el llamado *Bloque constitucional de los derechos humanos de las mujeres*, integrados a la constitución, en la legislación nacional y en los tratados internacionales.

Al mismo tiempo se hace énfasis en que las Órdenes de Protección han sido definidas como actos de protección y de urgente aplicación en función del interés superior de la víctima y son fundamentalmente precautorias y cautelares.

Otro tema central mostrado en el citado Protocolo es el referente al impacto de estas Órdenes de Protección en la construcción de ciudades seguras en cuanto a la prevención del delito, tema nacido del Programa de Ciudades Seguras de ONU-Hábitat.

El Modelo de Ciudades Seguras y Prevención del Delito no sólo busca que la población se encuentre libre de delitos y violencia, también pretende que se encuentre libre de los riesgos que ello implica, así como que haya igualdad de oportunidades y derechos y que se legisle en cuanto al acceso a bienes y servicios, y que no haya discriminación o distinción por motivos de género.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, INACIPE/ SESNSP/SEGOB, p. 4.

<sup>3</sup> Véase Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, INACIPE/SESNSP/SEGOB, pp. 18-22.

El Protocolo debe ser una herramienta para normar y estandarizar los procedimientos, para brindar protección a mujeres víctimas de violencia, así como a víctimas indirectas, valorando el riesgo y los factores de vulnerabilidad de las usuarias de los CJM.

### 3) Perfil de las y los servidores e infraestructura

Los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) deben contar con un equipo de abogadas que lleven a cabo de manera profesional las actividades necesarias para tramitar las Órdenes de Protección. A continuación se describe cómo debe estar constituida el Área Legal.



Figura 37. Configuración del Área Legal de los Centros de Justicia para las Mujeres.

El Área Legal debe brindar “los servicios tendientes a proporcionar el patrocinio o la representación legal gratuita —así como la asesoría jurídica especializada— que oriente, acompañe y represente a las usuarias en todos los procedimientos en que participen, trátase del fuero común y en materia penal, civil, familiar, laboral y de arrendamiento, entre otros. Se considerarán prioritarios los procedimientos tendientes a garantizar la protección de las mujeres víctimas de violencia que se encuentren en riesgo o peligro, y se implementarán las acciones que garanticen la sanción efectiva y la adecuada reparación de aquellos actos de violencia que hubiesen vivido las usuarias”.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, INACIPE/SESNSP/SEGOB, p. 24.

La abogada victimal debe realizar la representación y el patrocinio jurídico en todos los asuntos jurisdiccionales del fuero común que necesite emprender una usuaria (sea víctima o no de violencia) para acceder a la justicia en condiciones de igualdad y no discriminación. Para aquellas acciones relativas a las Órdenes de Protección, la abogada victimal se coordinará principalmente con las abogadas de protección.



Figura 38. Coordinación en las acciones de Órdenes de Protección.

La abogada de protección tiene la tarea de llevar a cabo las acciones relativas a la tramitación y la vigilancia del cumplimiento, así como emprender acciones para coadyuvar en el control y seguimiento de las Órdenes de Protección, en coordinación con el Centro de Control, Comando y Cómputo (C-4). En seguida, se muestra el “engranaje” de las funciones que realiza el personal del Área Legal para la tramitación de Órdenes de Protección.



Figura 39. Coordinación de actividades de las diferentes áreas del CJM.

El equipo de gestión de Órdenes de Protección debe estar integrado por personas dedicadas al desarrollo y ejecución de acciones especializadas y específicas para la gestión (trámite, cumplimiento, control y seguimiento) de dichas órdenes.

Este equipo multidisciplinario debe garantizar la consecución de las acciones necesarias y urgentes para que las usuarias accedan a las Órdenes de Protección, con la participación de los equipos de Gestión, los cuales serán coordinados por las abogadas de protección; con ello, se asegura una estructura del área legal del CJM, que actúe eficaz y eficientemente en la protección de las usuarias.<sup>5</sup>

#### 4) Medidas especiales para crear condiciones de igualdad y no discriminación

Existen medidas especiales que deben implementarse con el fin de crear las condiciones de igualdad y no discriminación necesarias para la atención de mujeres más vulnerables, como es el caso de niñas, mujeres indígenas, mujeres migrantes y mujeres con capacidades diferentes.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> -34. Cumplimiento, control y seguimiento de las Órdenes de Protección.

<sup>6</sup> Véase capítulo 3 del Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en el Centro de Justicia para las Mujeres, pp. 68-70.



Figura 40. Víctimas con mayores condiciones de vulnerabilidad.

El protocolo considera también medidas especiales de protección en el caso de las niñas, por considerarse que están expuestas a mayores riesgos de violación de sus derechos humanos en razón de dos factores: su género y su edad. Asimismo, se deben considerar acciones concretas para la atención de casos de denuncias de mujeres indígenas y discapacitadas, para las cuales estos procedimientos consideran factores como el de usos y costumbres, autonomía, etc., sin menoscabo del cumplimiento de los objetivos y fines de las órdenes y la seguridad e integridad de la víctima y víctimas indirectas.

### 5) Factores impulsores e inhibidores de las víctimas

El procedimiento tiene en cuenta los distintos factores internos y externos impulsores o inhibidores para que la mujer busque ayuda; tal es el caso de los factores internos como el miedo, la culpa, y el amor al agresor, entre otros, y los externos, como las presiones sociales y familiares, etcétera.

### 6) Medición del riesgo y su proceso

La valoración del riesgo es un factor que debe ser correctamente dimensionado, siendo éste clave para garantizar la seguridad y la protección de la víctima y las víctimas indirectas, puesto que permite articular con mayor eficacia las Órdenes de Protección.

La valoración se lleva a cabo teniendo en cuenta toda la información disponible. Para ello, el

artículo 31 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, y el artículo 41 de su Reglamento, establecen que las Órdenes deberán estar debidamente fundadas y motivadas, considerando elementos como el riesgo o el peligro existente, la seguridad de la víctima y de las víctimas indirectas, y los antecedentes violentos del agresor, entre otros.

Para llevar a cabo la valoración del riesgo se emplea la información proporcionada por distintas fuentes, como las bases de datos de Plataforma México (Banavim y SUIC), además de la víctima y las víctimas indirectas, los peritajes, los familiares y testigos y la persona agresora.



## V. Plan de Implementación



### Premisas del Plan de Implementación

Para establecer el plan, se identifica una serie de premisas o condiciones que deben cumplirse para lograr una efectiva implementación. Éstas son:

- La implementación del modelo de los CJM considera las circunstancias jurídicas, culturales, demográficas, por lo cual el plan establece criterios unificados que pueden adaptarse a la realidad de cada estado o municipio donde opere un Centro.
- Aun con las particularidades, el plan requiere cumplir con una serie de criterios para lograr la unificación a nivel nacional.
- Este plan establece la implementación de un Centro en su primera etapa. Posteriormente, deberá consolidarse y mejorarse por todo el personal que está involucrado en su funcionamiento.
- Seguir las etapas, estrategias y acciones que marca el plan garantiza el cumplimiento del modelo, pues todo queda conformado en dicho plan.
- Todas las herramientas, bases metodológicas, guías, protocolos, capacitación, certificación, manuales, etc., que se requieren para llevar a cabo el plan contarán con asistencia técnica de expertos.

### Fases del Plan de Implementación

El Plan de Implementación se compone de cuatro fases, en las cuales se conjuntan acciones referentes a la definición de dichas etapas, como se muestra a continuación:

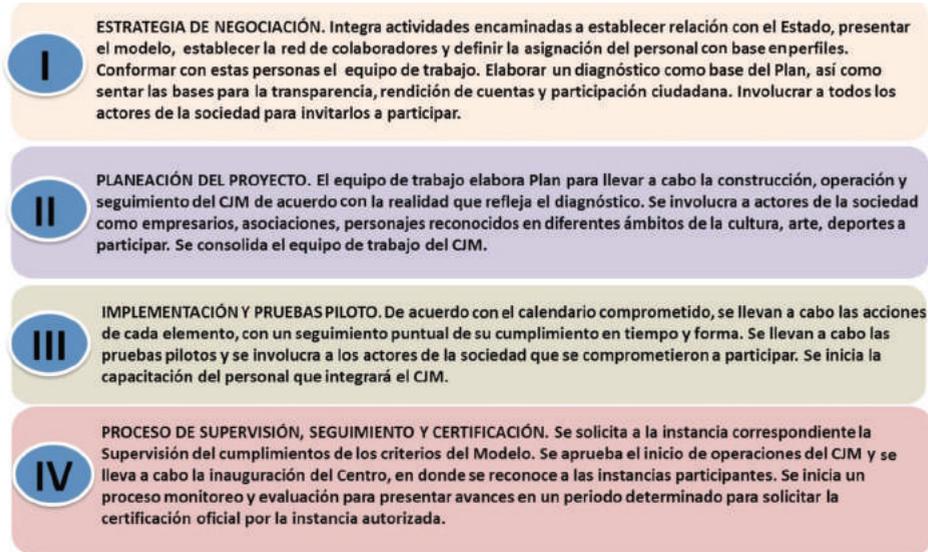


Figura 41. Definición de fases del Plan de Implementación.

### Elementos del Plan de Implementación

En todas las fases del Plan se deben considerar nueve elementos, los cuales se detallan en el *Manual de Planeación para la Implementación de los CJM*.



Figura 42. Elementos del Plan de Implementación.

**Programa Yo Participo.** En cada una de las etapas se identifica una acción específica para llevar a cabo el programa Yo Participo, cuyo objetivo es involucrar a todos los sectores de la sociedad a participar en los CJM con acciones concretas, con las cuales se logre la cohesión social y la participación activa.

En la guía correspondiente se definen con más detalle el tipo de acciones que se pueden ofrecer a empresas, instituciones, comerciantes, asociaciones, agencias, organizaciones, universidades, centros de investigación, médicos de comunicación, etc., para que no sólo participen, sino que se sientan parte del funcionamiento de los CJM, ya que dichas acciones deben convertirse en un compromiso permanente. En las figuras de las fases que se muestran a continuación se pueden identificar las acciones de este programa por el color del recuadro (azul claro). Estas acciones establecen ciertos niveles de participación a medida que se van recorriendo las fases.

### 1) Estrategia de negociación

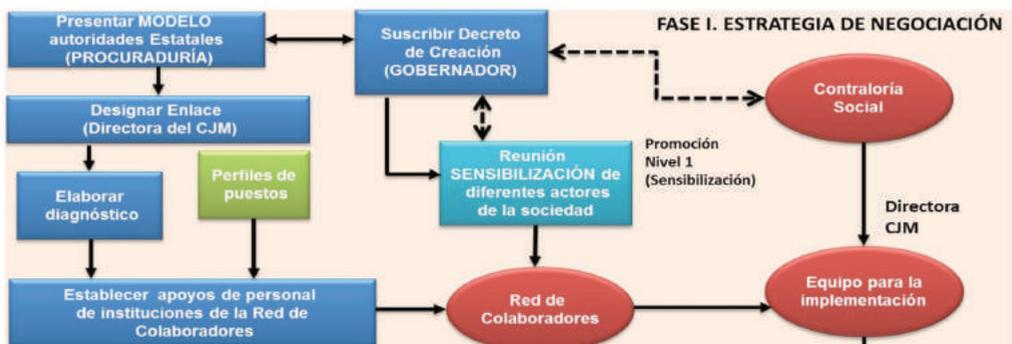


Figura 43. Actividades integradas a la fase I del Plan de Implementación.

En esta primera fase se integran las actividades encaminadas a la participación de los equipos de trabajo que apoyarán la implementación, convocarán y sensibilizarán a los diferentes actores de la sociedad para participar en este proyecto.

La primera y más importante actividad es lograr el compromiso del gobernador del estado o el presidente municipal para que se suscriba un decreto para la creación del Centro. Con ello, nos aseguramos de que las actividades por iniciarse estén legitimadas ante la sociedad por el más alto nivel gubernamental.

Se requiere convocar a las instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, así como a la figura de los aliados, a la formación de una Red de Colaboración, interna y externa, que permita cumplir con la premisa del modelo de *lograr la articulación de esta Red para operar coordinadamente y brindar una atención integral a las mujeres, hijas e hijos que viven violencia, ofreciéndoles todos los servicios bajo un mismo techo*.

En esta fase, las dependencias y entidades involucradas en el Plan deberán asignar al personal adscrito a sus organizaciones para conformar el equipo que llevará a cabo la implementación. En esta fase es de especial relevancia que se designe a la directora del Centro de Justicia para las Mujeres.

Una vez que el equipo esté conformado, con la directora del CJM a la cabeza, se lleva a cabo un diagnóstico sobre la violencia imperante en el estado o municipio donde opera el Centro. Este diagnóstico establece las bases para las acciones que se emprenderán en las siguientes etapas. El resultado debe presentarse a todos los involucrados en el Plan.

En esta fase, el programa Yo Participo establece el primer nivel: convocar, sensibilizar y presentar el modelo de los CJM a los diferentes actores de la sociedad para integrar una alianza que permita contar con los recursos materiales, económicos, en especie, aportaciones y/o acciones que permitan conservar la infraestructura y el funcionamiento óptimo de los CJM.

## 2) Planeación del Proyecto



Figura 44. Actividades integradas a la fase II del Plan de Implementación.

En esta fase se formalizan y firman los convenios de colaboración, se integra el equipo responsable de la implementación, con la coordinación de la directora del CJM. De acuerdo con los resultados del diagnóstico, y considerando cada uno de los elementos del Plan, los responsables deben elaborar

el Plan de Implementación nombrando a los responsables y estableciendo fechas, con lo cual se comprometen ante la sociedad a fijar la fecha de inicio de operaciones del CJM.

La directora del Centro debe convocar sistemáticamente, durante el periodo de implementación del Plan, a todos los responsables para verificar los avances y estar en posibilidades de tomar acciones emergentes cuando haya un retraso, o incluso cambiar el plan si fuera necesario. La directora debe contar con el apoyo de las altas autoridades del estado o el municipio, y tener acceso directo a éstas para facilitar y optimizar el tiempo y cumplir así con la fecha comprometida.

En esta fase, el programa Yo Participo establece el segundo nivel: lograr el compromiso de los Aliados mediante la promoción y difusión de las diferentes estrategias o acciones con las cuales pueden comprometerse para ser parte de la funcionalidad del CJM.

### 3) Implementación y prueba piloto

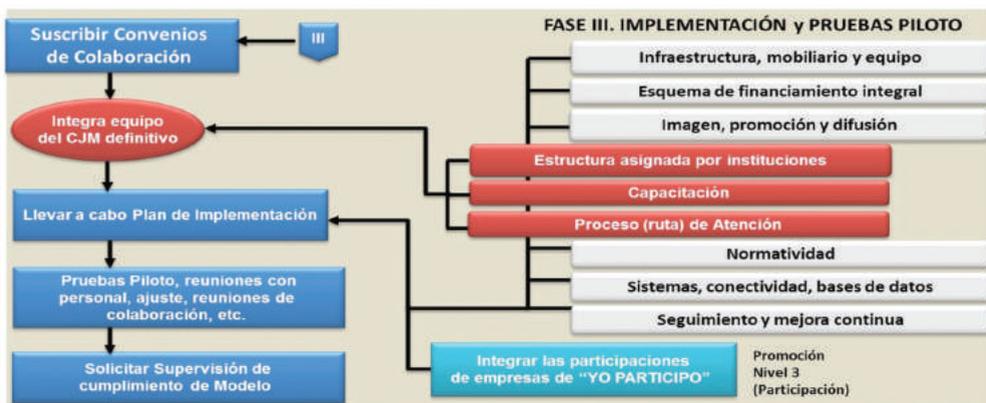


Figura 45. Actividades integradas a la fase III del Plan de Implementación.

En esta fase se pone en marcha el Plan, cuando todo se construye, se instala, se adquiere, etc. En este momento se cristaliza cada uno de los elementos integrantes del Plan. Se construye o se adecua el Centro, se reciben los apoyos, se capacita al personal que se integrará a la operación del CJM, designado por las diferentes instituciones que participan, se “ateriza” el Proceso Integral de Atención, se instalan los sistemas y se interconectan las bases de datos.

Una vez cumplidas las fechas comprometidas en el Plan de Implementación, se lleva a cabo una prueba piloto, se monitorea dicho piloto y se registra el avance y los resultados, los cuales son

analizados por todo el equipo responsable; asimismo, se hacen las adecuaciones necesarias y, una vez logrado esto, se solicita a la instancia correspondiente la supervisión del CJM para que compruebe si se ha cumplido con los criterios y si está listo para inaugurarse e iniciar operaciones.

En esta fase, el programa Yo Participo establece el tercer nivel: recibir los apoyos de acuerdo con el compromiso previamente formalizado para integrarlo a la implementación de las acciones según las fechas acordadas.

#### 4.) Proceso de supervisión, seguimiento y certificación



Figura 46. Actividades integradas a la fase IV del Plan de Implementación.

En esta fase, la instancia competente visitará las instalaciones del flamante Centro de Justicia para las Mujeres y realizará una supervisión *in situ*, de acuerdo con los criterios previamente establecidos en el Manual de Planeación para la Implementación de los CJM, con la finalidad de detectar si el Centro ha cumplido cabalmente con los criterios, especificaciones técnicas, administrativas y/o metodológicas que establece el modelo.

La instancia competente realiza un informe final con los resultados de su visita y ahí plasmará las inconsistencias, haciendo las recomendaciones pertinentes para adecuar el modelo y que el Centro esté en posibilidades de iniciar operaciones de manera oficial. De haber algunos cambios, el equipo responsable deberá generar un programa con nuevas fechas compromiso que permitan a la instancia supervisora regresar a validar que las modificaciones se hayan llevado a cabo.

Una vez que se asegure que el CJM está listo y ha cumplido con todas las especificaciones, se deberá negociar con todos los involucrados, incluidos los funcionarios del gobierno estatal o municipal, según sea el caso, una ceremonia de inauguración. Con ésta, se hará evidente ante la sociedad la voluntad política para colaborar en la erradicación de la violencia, se presentará la estructura de Red de Colaboración que soporta el servicio del Centro, y se reconocerá a los Aliados por su desinteresado

apoyo. Éste, más que un acto protocolario tradicional, representa la evidencia contundente del apoyo que la administración estatal o municipal dará al tema de la violencia de género.

En esta fase, el programa Yo Participo establece el cuarto y último nivel: reconocer y comprometer ante la sociedad a los Aliados que colaboran y continuarán participando para el buen funcionamiento, mantenimiento y conservación del Centro.

Una vez dado el “banderazo” formal de inicio de operaciones del CJM, corresponde a los y las operadoras del mismo poner en funcionamiento los sistemas de información para el seguimiento y la evaluación de actividades; dichos sistemas generarán resultados durante el periodo en que la directora del Centro se haya comprometido en la inauguración (de preferencia, de uno a dos meses).

Los resultados deben presentarse por primera ocasión a todos los Actores, a los integrantes de la Red de Colaboración, Aliados y funcionarios de todas las dependencias y entidades participantes con la finalidad de analizarlos, identificar desviaciones de acuerdo con el o y/o mejorar su operación. Este es un proceso de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua que debe implementarse de forma permanente en el Centro.

En una segunda Etapa del Modelo se busca implementar la certificación de estos Centros, con lo cual se pretende legitimar que dichos centros están contruidos y operando de acuerdo con los estándares más elevados, siguiendo las recomendaciones de organismos de derechos humanos.





## Bibliografía



- Bauman, Zygmunt, *Amor líquido*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000.
- Casey Gwinn, Esq y Gael Strack, Esq, *Cómo Iniciar Un Centro de Justicia para las Mujeres*.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Decreto por el que se expide la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Presidencia de la República. Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, *Diario Oficial de la Federación*, 24 de enero de 2012.
- Giddens, Anthony, *Un mundo desbocado*, Taurus, México, 2000.
- Guía de Consideraciones Arquitectónicas para el Diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación.
- Hernández Rodríguez Paul Michael, (2011), *Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos urbanos y diseño arquitectónico*. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat), 2011.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Nueva Ley publicada en el *DOF* el 1º de febrero de 2007. Texto vigente. Última reforma publicada, 14-06-2012.)
- Lipovetsky, Gilles, *Los tiempos hipermodernos*, Anagrama, Barcelona, 2006.
- Modelo Atención de los Centros de Justicia para las Mujeres de la cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing. Del 4 al 15 de septiembre de 1995. Naciones Unidas, Nueva York, 1996. A/CONF. 177/20/Rev.1. Publicación de las Naciones Unidas, número de venta: 96.IV.13. ISSN 92-1-330155-
- Reglamento de la Ley General de Acceso de la Mujer a una Vida Libre de Violencia. Artículo 2º. (Nuevo reglamento publicado en el *DOF* el 11 de marzo de 2008.)





## Glosario



## Glosario de términos<sup>1</sup>

**AGRESOR.** La persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

**BANCO NACIONAL.** El Banco Nacional de Datos e Información sobre los casos de violencia contra las mujeres.

**DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES.** Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

**EJE DE ACCIÓN.** Las actividades que se llevan a cabo para aplicar las políticas públicas tendientes a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

**EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES.** Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

**ESTADO DE RIESGO.** Cualquier circunstancia que haga posible una situación de violencia contra las mujeres.

**INTEGRALIDAD.** El Estado, en sus diferentes órganos de gobierno, desarrollará políticas públicas integrales y eficaces para la prevención de la violencia y la delincuencia, con la participación ciudadana y comunitaria.

**INTERDISCIPLINARIEDAD.** Consiste en el diseño de políticas públicas tomando en cuenta conocimientos y herramientas de distintas disciplinas y experiencias nacionales e internacionales.

---

<sup>1</sup> Definiciones contenidas en Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 5° (Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación, 1° de febrero de 2007. Texto vigente. Última reforma publicada, *DOF*, 14 de junio de 2012), y en el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 2° (Nuevo Reglamento publicado en el *DOF*, 11 de marzo de 2008).

**LEY.** La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

**MECANISMOS PARA EL ADELANTO DE LAS MUJERES.** Las instancias de las entidades federativas creadas para el diseño, promoción, y monitoreo de la aplicación de las políticas públicas en favor de los derechos de las mujeres.

**MISOGINIA.** Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiestan en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.

**MODALIDADES DE VIOLENCIA.** Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

**MODELOS.** Conjunto de estrategias que reúnen las medidas y acciones necesarias para garantizar la seguridad y el ejercicio de los derechos de las mujeres y víctimas de violencia.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA.** La participación de los diferentes sectores y grupos de la sociedad civil, organizada y no organizada, así como de la comunidad académica.

**PERSPECTIVA DE GÉNERO.** Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

**POLÍTICA NACIONAL INTEGRAL.** Acciones con perspectiva de género y de coordinación entre la Federación, las entidades federativas y los municipios para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

**PROGRAMA.** El Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

**REGLAMENTO.** Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

**SISTEMA.** El Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

**TRABAJO CONJUNTO.** Comprende el desarrollo de acciones de grupo entre las autoridades de los distintos órdenes de gobierno, así como de los sectores y grupos de la sociedad civil, organizada y no organizada, así como de la comunidad académica de manera solidaria, para que contribuyan a la prevención de la violencia y la delincuencia, y al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.

**VÍCTIMA.** La mujer que es sujeto de un delito.

**VIOLENCIA.** El uso deliberado del poder o de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, contra otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Quedan incluidas las diversas manifestaciones de la violencia, como la de género, la juvenil, la delictiva, la institucional y la social, entre otras.<sup>2</sup>

**VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES.** Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público.

*Otros términos derivados del Modelo de Centro de Justicia para las Mujeres y utilizados en la Guía Metodológica del Modelo CJM son los siguientes:*

**ACOMPANIAMIENTO.** Proceso de acompañamiento donde se respetan las decisiones de las usuarias sobre la ruta de atención.

**ACOMPANIAMIENTO.** Trabajo con las víctimas en las diferentes fases o etapas del caso, teniendo en cuenta sus propias necesidades. Este acompañamiento tiene una fuerte perspectiva psicosocial e incluye, aunque no siempre, la intervención de profesionales de la salud mental.<sup>3</sup>

**ALIADO.** Cualquier persona que por su decisión e interés quiera participar en las actividades con los CJM.

---

<sup>2</sup> Decreto por el que se expide la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.

<sup>3</sup> Véase glosario de términos de violencia contra la mujer. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Pax, 2010.

**ASOCIACIONES.** Una asociación es un arreglo donde dependencias y/o personas convienen en cooperar en formas específicas para avanzar en sus intereses. En el contexto del desarrollo de un Centro, las oficinas gubernamentales y no gubernamentales generalmente se asocian para aumentar la probabilidad de que cada una logre su misión, la reducción y prevención de la violencia en contra de las mujeres y los menores. Las asociaciones en el contexto de la prevención de la violencia pueden presentar socios con retos especiales. Los niveles de dar y recibir, áreas de responsabilidad, líneas de autoridad y metas sobresalientes de la asociación deben negociarse. En todo momento pueden presentarse conflictos entre los intereses de un socio y los intereses de otro.

**COLABORADORES EXTERNOS.** Los patronatos, empresas, grupos de la sociedad civil que participan en actividades y contribuyen al logro de objetivos de los Centros de Justicia para las Mujeres.

**GRADO DE EXPOSICIÓN.** Cantidad de personas, bienes y temas que se encuentran en el sitio considerado y que es factible que sean dañados por el evento.

**MODELO.** Una representación o referencia que muestra la interrelación de los distintos componentes que lo integran, los cuales al ponerse en movimiento logran transformar las políticas públicas en una respuesta concreta de servicios hacia la población objetivo; mujeres que viven en violencia, así como sus hijas e hijos

**OPERADORAS Y OPERADORES.** Son los profesionales internos, llámense personal administrativo, técnico, especialista, etc., que participan en los procesos que se llevan a cabo en el Centro de Justicia para las Mujeres

**PELIGRO.** Probabilidad de que se presente un evento de cierta intensidad, que pueda ocasionar daños en un sitio.

**RED DE COLABORACIÓN.** Aquellas instituciones externas o internas que colaboran en la operación o fuera de ella, y que ayudan al logro de los objetivos del Centro de Justicia para las Mujeres.

**REDES INTERINSTITUCIONALES.** Aquellas instituciones gubernamentales que interactúan entre sí.

**RIESGO=** peligro X exposición X vulnerabilidad                       $R = P \cdot E \cdot V$

**RIESGO.** Es el resultado de la combinación de los tres factores.<sup>4</sup> En este esquema el riesgo se presenta como un resultado posible de un evento, ya que P y V son dos probabilidades; si E se puede expresar en términos monetarios, R resulta igual a la fracción del costo total de los sistemas expuestos que se espera que sea afectada por el evento en cuestión.

**RUTA DE ATENCIÓN.** Es el proceso en sí mismo.

**USUARIAS.** Son las mujeres, hijas e hijos que acuden al Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), que viven violencia.

**VULNERABILIDAD.** La propensión de estos sistemas a ser afectados por el evento; la vulnerabilidad se expresa como una probabilidad de daño.

---

<sup>4</sup> De acuerdo con el Centro Nacional para la Prevención de los Desastres (CENAPRED) de la Secretaría de Gobernación, que a su vez considera los conceptos aceptados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y que además representa la entidad experta en materia de riesgos y desastres.





## Apéndice



## CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

### BIEN COMÚN

Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad. El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

### INTEGRIDAD

El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y apego a la verdad.

### HONRADEZ

El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros. Tampoco deberá buscar o aceptar compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que puedan comprometer su desempeño como servidor público.

### IMPARCIALIDAD

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Su compromiso es tomar decisiones y ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.

### JUSTICIA

El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, más que nadie, debe asumir y cumplir el servidor público. Para ello, es su obligación conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones jurídicas que regulen el ejercicio de sus funciones.

## TRANSPARENCIA

El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia en el servicio público también implica que el servidor público haga un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Ello lo obliga a realizar sus funciones con eficacia y calidad, así como a contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.

## ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO

Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos. Nuestra cultura y el entorno ambiental son nuestro principal legado para las generaciones futuras, por lo que los servidores públicos también tienen la responsabilidad de promover en la sociedad su protección y conservación.

## GENEROSIDAD

El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa. Esta conducta debe ofrecerse con especial atención hacia las personas o grupos sociales que carecen de los elementos suficientes para alcanzar su desarrollo integral, como los adultos en plenitud, los niños, las personas con capacidades especiales, los miembros de nuestras etnias y quienes menos tienen.

## IGUALDAD

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política. No debe permitir que influyan en su actuación, circunstancias ajenas que propicien el

incumplimiento de la responsabilidad que tiene para brindar a quien le corresponde los servicios públicos a su cargo.

#### RESPECTO

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

#### LIDERAZGO

El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito. El liderazgo también debe asumirlo dentro de la institución pública en que se desempeñe, fomentando aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público. El servidor público tiene una responsabilidad especial, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

El Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) ha sido pensado como un espacio único de concertación y concentración de servicios interinstitucionales y especializados, que con el apoyo de la red de colaboración otorga el acceso a las mujeres que viven violencia, hijas e hijos, a la justicia y a una atención de servicios integrales con perspectiva de género.





**Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana**

Av. Mariano Escobedo 456, Col. Nueva Anzures, Del. Miguel Hidalgo C. P. 11590

(55) 5001-3650 y 2282-3400



**Vivir Mejor**



**INACIPE**



**Centro Nacional de  
Prevención del Delito y  
Participación Ciudadana**

**GOBIERNO  
FEDERAL**

**SEGOB**