

Capítulo II

El Centro de Justicia Familiar



La mujer comprensiva, de Mirthala Hauger (Acrílico y óleo sobre tela, 1.00 X 1.00 m), 2005.

Centro de Justicia Familiar

Su enfoque y modelo integral de Atención a Víctimas de Delitos

Las acciones que aquí se registran representan la consolidación de distintas estrategias de servicio, probadas y evolucionadas durante más de una década en Nuevo León, con un diseño basado en Declaraciones, Tratados y Convenciones Internacionales y las aportaciones de expertos en la materia; con el concurso de cambios legislativos, nuestra Carta Magna y la Constitución Política del Estado de Nuevo León y la inversión de recursos financieros, materiales y humanos del Estado.

El Gobierno del Estado de Nuevo León elabora este trabajo con el propósito de compartir las experiencias surgidas durante el diseño e implementación del Modelo Integral de Atención a Víctimas de Delitos relacionados con la Familia que culminó, en una primera etapa, con la apertura del Centro de Justicia Familiar, inaugurado el 16 de diciembre del 2005 por el C. Presidente de la República, Vicente Fox Quesada y el C. Gobernador del Estado de Nuevo León, José Natividad González Parás.

Víctima y victimización

Entender a la víctima, que ha permanecido en la penumbra sin que nadie se ocupe de ella implica analizar, desde el campo etimológico, su definición. Según el *Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia*, por víctima debe entenderse aquella persona que padece un daño por culpa ajena o causa fortuita.

Atendiendo a los estándares internacionales, en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en su resolución 40/34, del 29 de noviembre de 1985, podemos encontrar el concepto más adecuado para identificar el perfil de la víctima del delito:

1. Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento

emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

2. Podrá considerarse "víctima" a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistirle cuando está en peligro o para prevenir la victimización.

3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

Esta Declaración, que tiene el firme propósito de restablecer el equilibrio entre los derechos fundamentales de los sospechosos y delincuentes con los derechos e intereses de las víctimas, se basa en la filosofía de que ellas deben recibir el debido reconocimiento y ser tratadas con respeto por su dignidad. Las víctimas tienen derecho a acceder a los mecanismos judiciales y recibir una pronta reparación del daño de las pérdidas sufridas. También tienen derecho a una adecuada asistencia especializada para el tratamiento del trauma emocional y otros problemas causados por la victimización.

Todo intento de diseño y planeación de políticas de asistencia a la víctima requiere el análisis y entendimiento del impacto de la victimización, para lograr matizarlo con sensibilidad y humanismo.

La victimización es ejercida en diferentes etapas, desde la comisión del delito hasta la sufrida en la prestación de servicios. Es así como la podemos ubicar, según Beristáin, en tres grandes fases:

La victimización primaria es entendida como las consecuencias directas, bien físicas, psíquicas, económicas y sociales experimentadas por una o varias personas como resultado de la comisión de un hecho calificado como antisocial, bien sea tipificado o no como delito.

La victimización secundaria se entiende como el proceso negativo que experimenta la víctima que acude a las instancias estatales para poner en marcha el mecanismo de la acción procesal. Esta segunda fase de victimización es experimentada por la víctima con mayor fuerza y rigor, pues se intensifica reviviendo constantemente ante las instancias formales la experiencia traumática, ya que cada vez que sea requerida su declaración, tendrá que explicar los momentos angustiosos del hecho delictivo. Esta fase puede ser ejercida por el aparato judicial, el sistema de procuración e impartición de justicia y aún en los servicios de atención a la víctima, públicos y privados, cuando en estas instancias se olvida el tratamiento digno, el respeto y la comprensión que la víctima merece.

Producto de las dos fases de victimización mencionadas es la terciaria, considerada ésta como las secuelas provocadas a la víctima que dejan en ella una estigmatización o etiquetamiento por parte del entorno social que le rodea. Para Dunkel, esta victimización se deduce de la imagen de sí mismo como objeto desamparado de un ambiente social, como el objetivo de un complot, y se caracteriza por el hecho de que la autodefinición como víctima se convierte en un elemento central de su personalidad, desperdiciando así sus recursos personales y las oportunidades de realización para convertirse en un ser humano feliz y productivo.

Está comprobado que la familia de la víctima también se ve afectada con consecuencias emocionales y económicas; con sentimientos de impotencia, inseguridad, frustración, miedo, ira y falta de confianza en sus autoridades y en la sociedad en general.

Estadísticamente es comprobable que la victimización afecta particularmente a los grupos vulnerables, entendiéndose por ellos los grupos de personas con discapacidad, marginados sociales, desamparados, mujeres y menores.

Posicionar esos grupos exige la aplicación de la justicia con equidad, respeto y libertad, derechos fundamentales todos, de los que el Estado ha de ser garante para su goce y, en caso de no ser así, para su restitución.

El registro estadístico de alguno de los delitos de alto impacto que impiden el adecuado desarrollo de la familia, ha de leerse acompañado de la cronología de avances que, en materia legislativa y de prestación de servicios a las víctimas de delitos, se han dado en el Estado de Nuevo León. Esto sin dejar de lado, el cambio ocurrido en la sociedad acerca de la percepción del problema, que ha alcanzado la categoría de grave y, por ello, la calidad de urgente inclusión en políticas públicas.

Los medios masivos de comunicación en la entidad han sido factor determinante en la difusión de eventos violentos; atendiendo, en la mayoría de los casos, al compromiso social de informar con veracidad y respeto a la dignidad de las personas y a su derecho de confidencialidad durante la cobertura. Con la comunicación noticiosa y de análisis que se realiza en los programas de opinión y reportajes temáticos, el tema de la violencia ha pasado de lo privado a lo público, de manera tal que hoy, quien sufre la comisión de un delito, opta por denunciar, demandar y exigir sus derechos, con la seguridad de que será atendido.

Lograr la credibilidad y confianza de los ciudadanos en sus autoridades es la meta permanente. Los avances al respecto se ven reflejados en los datos estadísticos que a continuación presentamos.

Obsérvese que a partir de mayo de 2004, una vez que entraron en vigor las reformas con alto contenido de accesibilidad, equidad y de protección a todos los miembros de la familia, se incrementó el número de denuncias.

Violencia Familiar

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2003	172	157	240	257	305	305	277	238	217	227	293	220	2.908
2004	202	329	403	368	696	756	852	774	833	875	738	672	7.498
2005	800	707	820	899	1.064	1.139	1.037	1.182	1.074	891	772	677	11.062
2006	826	699											1.525
Promedio	500	473	488	508	688	733	722	731	708	664	601	523	

Corrupción de Menores

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2003	44	56	47	32	13	20	15	18	9	15	33	11	313
2004	13	20	27	26	21	22	27	33	30	26	26	16	287
2005	34	18	27	24	22	21	22	20	20	23	18	19	268
2006	12	24											36
Promedio	26	30	34	27	19	21	21	24	20	21	26	15	

Atentados al Pudor

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2003	47	69	97	83	119	79	106	80	89	87	76	50	982
2004	63	73	87	61	86	106	73	79	90	89	66	39	912
2005	76	57	70	70	112	100	85	88	86	75	71	51	941
2006	50	68											118
Promedio	59	67	85	71	106	95	88	82	88	84	71	47	

Estupro

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2003	10	8	7	8	13	12	11	9	8	10	4	6	106
2004	12	5	16	9	18	11	18	15	11	13	8	14	150
2005	12	10	17	16	23	12	12	18	9	14	10	7	160
2006	7	10											17
Promedio	10	8	13	11	18	12	14	14	9	12	7	9	

Equiparable a Violación

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2003	13	13	18	9	13	14	7	13	10	11	14	8	143
2004	13	19	19	17	18	14	13	15	12	15	19	11	185
2005	10	14	14	15	15	12	10	16	10	8	12	9	145
2006	17	12											29
Promedio	13	15	17	14	15	13	10	15	11	11	15	9	

Fuente: Dirección de Averiguaciones Previas, Procuraduría General de Justicia.

Elaborado por Dirección de Informática. Nota: El promedio anual es por los meses transcurridos.

El análisis de los datos presentados fue información fundamental al planear un modelo de atención que diera solución a la victimización, atendiendo los altos niveles de incidencia que se presentaron en las denuncias de ciertas tipologías delictivas.

Desde la perspectiva de los servicios de atención a víctimas, no existía una proporcionalidad con las denuncias registradas; hasta el 16 de diciembre del 2005, se reflejaba numéricamente una preocupante omisión de más de 90 por ciento, causada por la distante ubicación geográfica entre aquellas instancias a las que se acudía a denunciar y las que proporcionaban complementariamente la orientación, el apoyo y la protección a las víctimas de delitos.

Otro parámetro de medición de la necesidad de situar en un mismo espacio todos los servicios, se aprecia cuando comparamos que los ingresos en el Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos (COPAVIDE) durante enero y febrero del año 2005 sumaron 119, a diferencia de los ingresos registrados por COPAVIDE en el Centro de Justicia Familiar (CJF) durante los meses de enero y febrero del 2006, que alcanzaron un total de mil 369 casos. Al revisar estos resultados podemos concluir que la mayoría de las víctimas, después de presentar su denuncia, optaban por no acudir a las instancias especializadas en su atención.

Con el objetivo de evitar las consecuencias de la victimización en todas sus fases, el C. Gobernador del Estado de Nuevo León, Lic. José Natividad González Parás convocó a las dependencias cuya normatividad incluye, desde diferentes ángulos de competencia, la atención a víctimas de delitos

que afectan a la familia, a unir los esfuerzos institucionales, para que en un mismo espacio físico se brinden todos los servicios necesarios, con programas bien organizados, fines claramente definidos y personal altamente especializado, en una coordinación de las acciones de orientación, protección y apoyo a víctimas, con las de investigación y persecución de los delitos.

Modelo integral de atención a víctimas

El Modelo de Atención Integral a Víctimas de Delitos (MAIVIDE) en México se empieza a concretar en el año de 1993, con el inicio de operaciones del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (CAVIDE) en el Estado de Nuevo León, como resultado de acciones legislativas y propuestas de quienes, desde la academia, la sociedad civil y organismos públicos, urgían la construcción de un Modelo dinámico que en su evolución y perfeccionamiento no tiene un exacto punto de partida ni conclusión, sino que es algo que se va construyendo con el registro de los avances que diferentes instancias públicas y privadas han aportado con su experiencia, su operatividad y sus resultados en el tiempo que atendieron a aquellos a quienes identificamos como Víctimas de Delitos.

El MAIVIDE es, precisamente, un Modelo, una abstracción, que intenta unificar una práctica profesional cotidiana en una serie jerarquizada de actividades coherentes y congruentes con el sentido ético y vocación humanista, de la misión social del Estado.

La premisa es la promoción de una cultura de legalidad que abarque a todos los sectores sociales, para superar los problemas ligados a la violación de las leyes. El estado de Derecho no se limita al ámbito de la prevención del delito, de la seguridad pública y de la procuración de justicia, sino que es indispensable, en un marco de respeto a los derechos humanos, proporcionar la protección y atención integral a víctimas de delitos, promoviendo a su vez una cultura de participación corresponsable de la sociedad y del gobierno e impulsando la creación de instancias a las que el ciudadano pueda tener acceso fácilmente y poner en marcha el mecanismo de acción procesal, recibiendo en un mismo sitio todos los servicios especializados: 1) Intervención en crisis; 2) acompañamiento terapéutico; 3) asesoramiento y representación legal y, 4) apoyo durante la investigación del delito, la integración del proceso, el juicio y después de la resolución del caso.

Participantes en el diseño del Centro de Justicia Familiar

El registro de las acciones previas nos lleva a mencionar el anuncio que el C. Subprocurador del Ministerio Público Aldo Fasci Zuazua hace a través de los medios de comunicación del proyecto que en Nuevo León la Procuraduría de Justicia había iniciado en beneficio de las víctimas de delitos. A partir de ese momento convoca a reuniones para escuchar y consensar las opiniones de diferentes grupos sociales.

En marzo de 2005 por instrucciones del C. Procurador de Justicia de Nuevo León el licenciado Luis Carlos Treviño Berchermann se establece una agenda y se nombra un grupo responsable de la planeación estratégica conformado por el Lic. Aldo Fasci Zuazua, Subprocurador del Ministerio Público; el Lic. Luis David Ortiz Salinas, Subprocurador Jurídico; la Lic. Norma Leticia Platas, Coordinadora de las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar; la Lic. Aixa Amalia Alvarado Gurany, Directora del Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos, y la Lic. Eloisa Treviño Gutiérrez, Coordinadora de Psicología Forense de la Agencia Estatal de Investigaciones.

Tal y como se contempló en la agenda, a los trabajos de diseño y planeación presididos por el Procurador Luis Carlos Treviño Berchermann, el Lic. Aldo Fasci Zuazua, el Lic. Luis David Ortiz Salinas, el Lic. Marcelo Garza y Garza, Director de la Agencia Estatal de Investigaciones, y el Lic. Alejandro Garza y Garza, Director de Averiguaciones Previas, se fueron integrando diferentes personas e instituciones.

Así, el primero en sumarse a esta importante acción fue el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia con sus diferentes programas, participando en las reuniones, su Directora General, la Profra. Gabriela del Carmen Calles de Guajardo; el Dr. Alejandro Morton Martínez, Director de Protección al Menor y la Familia; la Lic. Oralia Picazo Alcalá, Procuradora de la Defensa del Menor y la Familia; el Lic. Marco Antonio Leija Moreno, Procurador de la Defensa del Adulto Mayor, y la Lic. Mariana Rodríguez, de la Dirección Jurídica, así como un grupo de responsables de los programas coincidentes con el proyecto.

La agenda incluyó la creación de comisiones de las diversas dependencias. Por parte de la Subprocuraduría Jurídica de la PGJ participaron la Lic. Nina

Paola Ruiz Lozano, Directora de Estudios y Asuntos Legislativos; el Lic. Pedro José Arce Jardón, Director de Orientación Social; la Lic. Ninfa Delia Domínguez Leal, Directora General de Derechos Humanos; la Lic. María de Lourdes Ayala Chapa, Coordinadora de Análisis y Normatividad, y la Ing. Claudia Maldonado Beltrán del Río, Coordinadora de Calidad.

De la Subprocuraduría del Ministerio Público estuvieron presentes la Lic. Leticia Platas, Coordinadora de las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar; la Lic. Martina Uribe, AMP 1; la Lic. Perla Córdova, AMP 2; la Lic. Lourdes Cerda, AMP 3 ; la Lic. Georgina Ríos, AMP 4; la Lic. Janet Charles, AMP 5, y la Lic. Lorena Cardona, AMP 6.

De la Dirección de Criminalística y Servicios Periciales, su titular, Lic. Porfirio Díaz Torres y la Lic. Alicia Díaz Martínez; Coordinadora del área de Psicología Jurídica. De la Dirección de Informática participaron su titular; Ing. Eduardo Arizpe Rodríguez; el Ing. Gonzalo Samuel Hernández Álvarez, Coordinador de Sistemas; el Ing. Carlos Alberto Orduña Ávila, Coordinador de Soporte Técnico y Telecomunicaciones, y la Lic. Joselyn Adela Rodríguez Verde, Coordinadora de Estadística.

Por el COPAVIDE estuvieron la Lic. Aixa Alvarado, Directora; la Lic. Angélica Morales, responsable del área Legal, así como también la Lic. Maricela Cavazos, la Lic. Diozeline Velázquez, la Lic. Verónica López, la Lic. Rosario Jara, el Lic. Hernán Zavala, el Lic. Simón García. De Psicología, la Lic. Eloísa Villarreal Cepeda, Coordinadora, la Lic. Verónica Guerrero Guerrero, la Lic. Daniela Caballero Cantú y la Lic. Angelina Villareal Rodríguez. Estuvo la Lic. María Luz Elena Salazar; responsable de Trabajo Social, con la Lic. Enriqueta Saadeh Navarro y la Lic. Gloria Reyes de la Rosa. El Lic. José Mario Hernández Saldaña, responsable de Métodos Alternos, y el Lic. Gildardo Lucas Espinosa, responsable de Archivo y Estadística. Del área de Prevención asistieron la Lic. Susana Salas Llamas y el Lic. José Mendoza Salazar.

De la Casa de Atención a Víctimas de la PGR estuvo la Lic. Gabriela Saavedra, Directora; la Lic. Alicia N. Velarde, el Lic. Ramón Delgado y el Lic. Erick Arturo González.

De la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y de la Procuraduría del Adulto Mayor participaron la Lic. Lucía Montalvo y la Lic. Lucía Leal,

respectivamente. Además la Lic. Imelda Flores, la Lic. Sonia Torres y la Lic. Rosalinda Cervantes, de CAFAM.

La participación de la Secretaría de Salud del Estado, fue muy importante y estuvo a cargo en este grupo del Dr. Jesús Salazar Villegas, Director de Adicciones y Salud Mental y la Dra. Martha Flores Cavazos, Coordinadora del Programa de Violencia Familiar de la Secretaría.

Por la Secretaría de Educación participó la Profra. María Yolanda Blanco García, titular de la misma y el CP. Pedro Morales Somohano, Subsecretario de Recursos Humanos.

Por la Secretaría de Seguridad Pública asistieron un grupo de colaboradores, encabezado por la Lic. Leticia Lazcano Martínez, de la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Readaptación Social.

La Secretaria General de Gobierno y el Consejo de Desarrollo Social, participaron con acciones externas de apoyo y colaboración.

En el diseño del CJF participó activamente la Dirección de Administración de la PGJ a través de su titular, el Ing. Jorge Domene Zambrano; la Lic. Lourdes Williams Couttolenc, Directora de Planeación, Control y Seguimiento Interinstitucional, (actual titular de la Dirección de Administración); el Lic. Marcos Vargas Antillón, Coordinador de Recursos Materiales, y el Arq. Roberto Tomasichi Gutiérrez, Jefe de Mantenimiento. La variedad de experiencias y conocimientos temáticos de quienes integraron el grupo de planeación estratégica, permitió que al cumplir con la agenda, se obtuviera el diseño completo y adecuado para el establecimiento del Centro de Justicia Familiar.

Acciones previas al diseño formal del CJF consistieron en elaborar:

Un inventario de recursos

Con el propósito de conocer cada uno de los servicios, públicos y privados, con los que se cuenta en el Estado para atender a las víctimas de los delitos que afecten a la familia, y descubrir su disposición para colaborar en un sólo espacio físico.

Inventario de necesidades

Elaborado con las opiniones de víctimas, sobrevivientes y posibles socios, a quienes se les consultó acerca de:

- ¿Cuáles son las necesidades de las víctimas?
- ¿Cuáles son los servicios que más requieren?
- ¿Qué servicios deben ser proveídos en el Centro de Justicia Familiar y fuera de él?
- ¿Cómo socio, qué estarías dispuesto a hacer para participar en el funcionamiento del Centro de Justicia Familiar?

Documentar la historia

Es importante aprender de la historia de nuestra comunidad en el tema de Atención Integral a Víctimas de Delitos relacionados con la familia, documentando las acciones exitosas en pos de su continuidad y eliminando de nuestro catálogo de acciones aquellas que no fueron tan productivas, y “no hay que cometer los errores de quien nos antecedió en la acción”. Este es un compromiso que se asumió al iniciar el diseño y planeación del CJF.

En cuanto a la operatividad se revisaron los modelos de servicio que, aún cuando algunos no fueron de atención integral, incluían prácticas exitosas.

Analizar los problemas a resolver

La grave problemática que representaba para la víctima el tener que acudir a diferentes instituciones ubicadas geográficamente distantes una de otra, para obtener los servicios requeridos, fue una de las prioridades a resolver, pues esto implicaba para los usuarios un gasto económico mayor en la transportación, en tiempo y esfuerzo, que desalentaba la denuncia y la credibilidad en la respuesta institucional a quien había sufrido las consecuencias de la comisión de un delito.

Lo anterior se traducía también en el requerimiento para la víctima de contar los hechos y, con ello, revivir el sufrimiento en cada uno de los lugares a los que debía acudir, pues aún y cuando en cada uno de ellos se brindaban servicios especializados de calidad, no existía un registro único y accesible para todos, ni la óptima coordinación de acciones que la cercanía física de las dependencias facilita. Responder a estas necesidades fue crucial para la planeación de CJF, así como para determinar qué instituciones colaborarían

en el mismo.

Revisar otro modelo

Para el diseño de las instalaciones y del MAIVIDE aplicado en el CJF se revisaron modelos especializados en atención a grupos vulnerables, buscando en ellos la riqueza de sus experiencias. Sin embargo, al no contar en el país con un antecedente de modelo al que se aspiraba, personal de la PGJ visitó el “Family Justice Center” en San Diego, California, que dirige Gael Strack, quien, con gran solidaridad, compartió las experiencias del centro que dirige, primero en su tipo y modelo en la Unión Americana.

En esta visita recibimos también la valiosa colaboración del fundador de ese centro, Casey Gwinn, que hoy trabaja en la creación de “Family Justice Center” en la Unión Americana, proyecto que ha adquirido la categoría de Iniciativa Presidencial. Actualmente ocho de ellos se encuentran ya en operación.

Por la intervención de Patricia Castillo, Presidenta de “The P.E.A.C.E. Initiative”, socio externo del “Family Justice Center” de San Antonio, Texas, personal de la PGJ y la Lic. María Elena Chapa H., Presidenta Ejecutiva del Instituto Estatal de las Mujeres, pudimos conocer este centro cuya directora, Bettina Richardson, compartió con nosotros, desde fechas previas a su apertura y en la inauguración del mismo, las experiencias en la implementación del modelo.

Una vez concluidas las acciones previas, el siguiente paso fue realizar el diseño del Centro de Justicia Familiar de Nuevo León. A partir del mes de marzo de 2005 se iniciaron las reuniones semanales de trabajo con la participación de los asociados internos, con el firme propósito de desarrollar el plan estratégico para el desempeño de un primer año, contemplando la posibilidad de modificar, durante este período, algunos procesos del modelo, a fin de atender todas las demandas que surjan de la experiencia cotidiana del servicio.

Simultáneamente, se llevó a cabo la selección del espacio físico y su adecuación, previendo para el futuro la inclusión de nuevos socios de Gobierno

(en sus tres niveles) y/o de la sociedad civil.

Un tema prioritario en la agenda es la sensibilización y capacitación del personal que participa en el proyecto. Este plan estratégico anual tendrá una segunda etapa de planeación del modelo perfeccionado que deberá implementarse en los siguientes cinco años, con características flexibles para captar nuevas ideas que no fueron incluidas en el plan original, atendiendo siempre las necesidades de las víctimas, que son quienes conocen perfectamente las debilidades y áreas de oportunidad de nuestro servicio.

Centro de Justicia Familiar

Misión

Brindar, en un solo espacio físico, la debida protección a las víctimas de delitos que afectan a la familia, proporcionando una atención integral, con características de interdisciplinariedad, secuencialidad e interinstitucionalidad, basada ésta en un compromiso de colaboración y coordinación de esfuerzos.

Visión

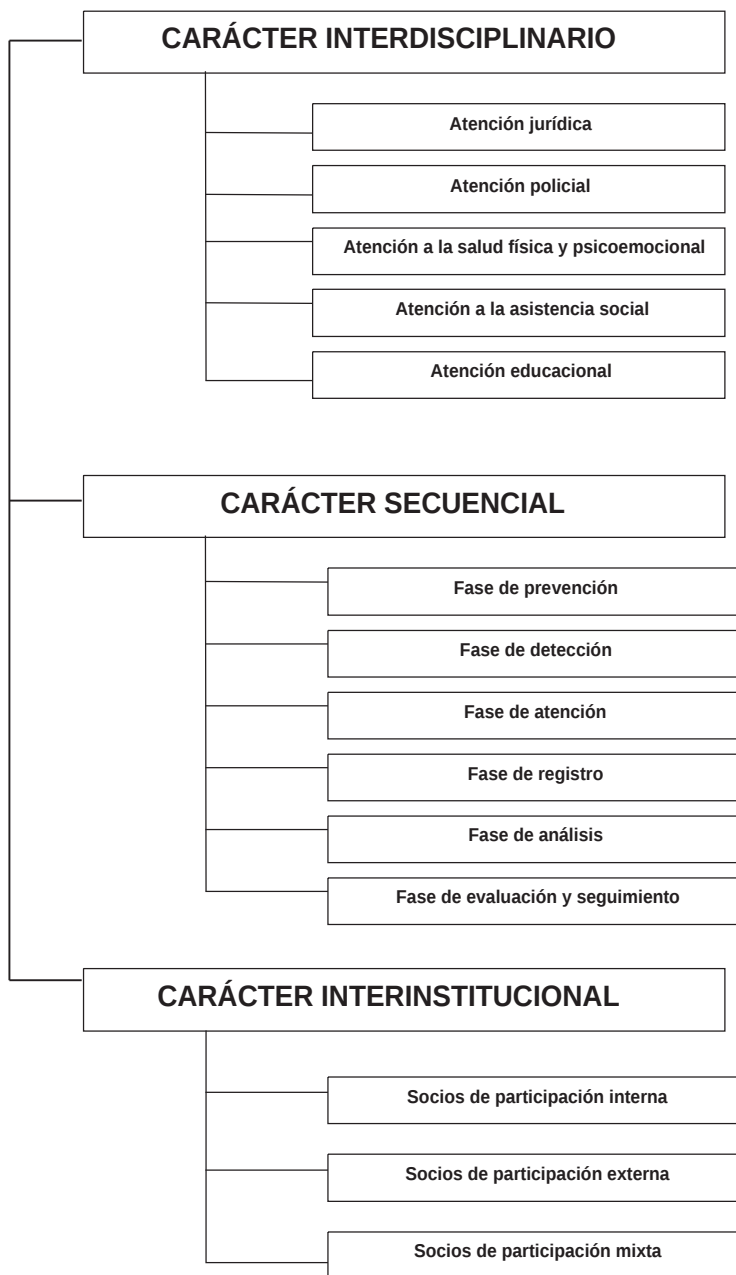
Erradicar la violencia que afecta a la familia, mediante la aplicación de estrategias de prevención, protección y seguridad en la atención a las víctimas de delitos; con la excelencia de un tratamiento integral, que consolide la cultura de la legalidad y garantice el acceso a la justicia con equidad de género.

Objetivo general

El Centro de Justicia Familiar del Estado de Nuevo León tiene como objetivo salvaguardar, de manera integral, los derechos constitucionalmente reconocidos a favor de las víctimas y ofendidos del delito a través de acciones coordinadas entre las instancias competentes.

Descripción del carácter integral de la atención

Un objetivo específico del CJF es brindar una atención integral a las víctimas y ofendidos de delitos relacionados con la familia, facilitando la accesibilidad a la denuncia y propiciando la participación de aquéllas en el proceso de justicia penal. Las características que distinguen a este tipo de atención se describen a continuación.



Interdisciplinariedad

El carácter **interdisciplinario** del modelo de atención aplicado en el CJF se distingue por reunir la participación de diferentes profesionales en la atención a las víctimas, trabajando juntos. La ventaja de esta aproximación es que cada uno de ellos, según su especialidad, puede ayudar a reducir la violencia, proveer el acompañamiento, brindar la asesoría legal y, en general, intervenir conjuntamente en todos los servicios proporcionados.

En virtud de lo anterior, la atención en el CJF se brinda desde distintos ámbitos de actuación, siendo éstos los siguientes:

ATENCIÓN JURÍDICA: La que consistirá en asesorar, asistir, garantizar, proteger y representar a las víctimas y ofendidos en todo lo concerniente a sus derechos legalmente reconocidos, en un marco de coadyuvancia entre los servicios de atención a víctimas y el Ministerio Público como órgano investigador.

ATENCIÓN POLICIAL: Mediante las acciones pertinentes para garantizar la seguridad requerida a las víctimas y ofendidos de delitos, ya que, en algunas ocasiones, son quienes realizan el primer contacto con la persona afectada, acompañándola para la obtención de servicios.

ATENCIÓN A LA SALUD FÍSICA Y PSICOEMOCIONAL: Que consistirá en proporcionar a las víctimas y ofendidos la debida atención en sus posibles daños o lesiones, tanto físicas como psicoemocionales, que incluya apoyo y asistencia directa, información y canalizaciones a servicios externos para su complementación.

ATENCIÓN A LA ASISTENCIA SOCIAL: Con lo que se brindará el apoyo social y material a las víctimas y ofendidos cuando éstas lo requieran, además de intervenir, haciendo contacto con las familias, para consolidar la red de apoyo familiar y la comprensión que en este núcleo social requiere la víctima. Lo anterior a través de servicios, internos y externos, de atención, seguridad y protección como los del albergue de transición.

ATENCIÓN EDUCACIONAL: Promover la concienciación pública en temas relacionados con la violencia, a través de un espacio instalado en el CJF, con objetivos de prevención, detección y atención directa a la comunidad educativa, proporcionando una formación plena que ayude a la convivencia respetuosa y tolerante en la sociedad. Este ámbito de actuación se dirigirá tanto a las personas que hayan estado involucradas en actos de violencia, como a los segmentos sociales que requieran la información y se produzca en ellos una cultura de equidad de género y prevención del delito.

Secuencialidad

El carácter **secuencial** de los servicios consiste en proporcionarlos dando continuidad, seguimiento y conexión a las diversas fases que los conforman, de acuerdo con la sucesión ordenada de la problemática. Éstas serán:

- La fase de **PREVENCIÓN**: Consiste en ejecutar las acciones necesarias para desarrollar programas con enfoques preventivos que observen tanto las causas como las manifestaciones de la violencia a través de modelos educativos dirigidos a la sociedad, que sensibilicen y capaciten acerca de la problemática e informen de los servicios del CJF.
- La fase de **DETECCIÓN**: Consiste en tomar las medidas y precauciones necesarias para percibir si una persona está siendo víctima de un delito, aun sin que ella lo reconozca, para poner a su alcance los medios de protección adecuados. Son las actividades incluidas en un programa específico diseñado y dirigido a identificar a las o los usuarios que se encuentren involucrados en situaciones de violencia entre la población en general (Conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1, Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar).
- La fase de **ATENCIÓN**: La mejor predicción de la victimización futura es la victimización pasada, por lo que la debida atención a las víctimas del delito rompe el ciclo de la violencia, evitando que la frustración por la no obtención de los servicios adecuados se traduzca en la perpetuación del hecho delictivo. Asimismo, los derechos de las víctimas y ofendidos

de delitos, constitucionalmente garantizados, obligan al Estado y la sociedad a la prestación de servicios especializados, gratuitos, accesibles y de calidad, necesarios para restituir a las víctimas su lugar en los sistemas legales, así como a la realización de las acciones tendientes a salvaguardar su integridad, propiciando además la utilización de esquemas ágiles, expeditos y oportunos de referencia y contrarreferencia en la complementación del servicio.

- La fase de REGISTRO: La correcta documentación de los casos del CJF nos permiten hacer eficiente el manejo de la información recabada durante el proceso de investigación y atención, para ser compartida entre los socios internos, en forma ágil y electrónica, que evite la repetición revictimizadora de la narración de los hechos violentos. Los datos registrados se resguardarán bajo el principio irrestricto de confidencialidad, ya que única y exclusivamente se proporcionarán informes a solicitud de autoridad competente. Este compromiso pretende garantizar la integridad y el respeto a la dignidad de las víctimas. El manejo de un registro estadístico profesional y uniforme es un área de oportunidad prevista en el diseño del CJF.
- La fase de ANÁLISIS: Con el propósito de evitar emitir juicios de valor o apreciaciones subjetivas al realizar una evaluación y diagnóstico de los servicios, es necesario basar el análisis y seguimiento en el registro profesional de datos anteriormente descrito, lo que nos permitirá el diseño de políticas públicas y la ubicación prioritaria de la provisión de servicios a partir de la prevalencia e incidencia del problema.
- La fase de EVALUACION Y SEGUIMIENTO: Se aplican constantemente mediciones cualitativas y cuantitativas, utilizando para ello estrategias de evaluación del servicio como la instalación de un buzón de sugerencias que facilita la libre opinión y expresión de quejas de las y los usuarios del CJF. Se aplican estudios de tiempos y movimientos para evaluar la duración de prestación de servicios y mejorar con ello los procesos de atención. El seguimiento es otra estrategia que se efectúa con el propósito de evaluar la deserción de los servicios, el grado de satisfacción en la solución de sus conflictos y la efectividad en la atención brindada.

Interinstitucionalidad

El carácter **interinstitucional** consiste en que la atención es el resultado de la coordinación de esfuerzos de las dependencias e instituciones de la administración pública, ubicadas en los tres niveles de gobierno: Federal, estatal y municipal; y del sector privado, como organizaciones de la sociedad civil, universidades, colegios de profesionistas, empresas, etcétera, que de una u otra manera incidan en la atención a víctimas y ofendidos, para lograr así una mayor eficiencia en los resultados obtenidos. El gran reto es la integración de instituciones, organizaciones, grupos, familias, sistemas comunitarios y voluntarios que provean servicios a las víctimas o intervengan en su tratamiento.

Al pretender encontrar una denominación adecuada a los participantes públicos y privados que brindan servicios dentro y fuera del CJF, se cuidó de revisar el mensaje que la palabra o nombre transmite y se consideró que las personas reciben, a través de un nombre, la imagen de aquel profesional especializado y dedicado su atención desde la pertenencia a un modelo y el alcance de servicios de una institución, dependencia, agrupación, colegio, institución académica o asociación que forme parte de la acción del CJF.

Se analizaron diferentes títulos de identificación y se llegó a la conclusión de que el significado debe incluir una gran carga de:

- Solidaridad en la acción de cada una de las partes;
- sentido de la unión que hace la fuerza en la afiliación;
- consenso en la decisión que marca la pauta de integración, y
- coincidencia de metas u objetivos para la incorporación.

La palabra elegida para significar el contenido social del compromiso por adquirir, acorde a la acepción que le otorga el *Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia*, fue la de *socio*, para denominar así a cada una de las instituciones, organizaciones, grupos, familias, sistemas comunitarios y voluntarios que provean servicios a las víctimas o intervengan en su tratamiento, ya sea como:

- **SOCIOS DE PARTICIPACIÓN INTERNA.** Ubicados todos en un sólo espacio físico, con roles específicos, sujetos a la normatividad y presupuesto propios de la institución de origen; asumiendo responsabilidades compartidas, cooperación, aceptación de un liderazgo y coordinación, producto del compromiso de formar parte de una institución que brinda todos los servicios necesarios “en una sola parada”, convencidos de que esa sinergia producirá exitosos resultados.
- **SOCIOS DE PARTICIPACIÓN EXTERNA.** Son quienes prestan apoyos complementarios fuera de las instalaciones del CJF, logrando con ello que las víctimas de delitos que afectan a la familia obtengan una real atención integral de amplio alcance, con servicios hospitalarios, facilidades de vivienda, albergue de prolongada temporalidad, custodia y guarda temporal de menores, reeducación en masculinidad, etcétera.
- **SOCIOS DE PARTICIPACIÓN MIXTA.** Con presencia dentro y fuera del CJF, para referencia y contrarreferencia de servicios.

Socios de participación interna:

GOBIERNO ESTATAL

Dentro del sector público estatal, los socios internos del Centro de Justicia Familiar son:

- La **Procuraduría General de Justicia del Estado**, que es la dependencia que representa a la institución del Ministerio Público, encargado de investigar los delitos y brindar la debida protección a sus víctimas. La Procuraduría participa con:

1. Las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar, de la Dirección de Averiguaciones Previas, que depende de la Subprocuraduría del Ministerio Público, *“que tienen competencia en materia de investigación de delitos para recibir denuncias..., investigar los delitos del orden común..., practicar las diligencias necesarias para la integración de la averiguación previa y allegarse las pruebas que considere pertinentes para la acreditación de los elementos que integran el cuerpo del delito,*

la probable responsabilidad de quienes en él hubieren intervenido y el monto de los daños...” (Art.23 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León).

El CJF cuenta con seis Agencias de Justicia Familiar, cuyo personal lo conforman los Agentes del Ministerio Público, delegados y escribientes.

2. La Dirección de Criminalística y Servicios Periciales, “...responsable de auxiliar al Ministerio Público en la investigación y persecución de los delitos, encargándose de buscar, obtener, preservar y analizar, conforme a los principios técnico-científicos apropiados, los indicios y pruebas tendientes al esclarecimiento de los hechos y de la probable responsabilidad de los inculcados, así como de emitir los dictámenes pertinentes..” (Art. 48 de la LOPGJENL), así como la Dirección de Despliegue Policial, de la Agencia Estatal de Investigaciones que “... es responsable de auxiliar al Ministerio Público, a través de la Policía Ministerial, en la investigación, persecución y esclarecimiento de los hechos delictuosos, buscando las pruebas que determinen la responsabilidad de los que en ellos participaron y ejecutando los mandamientos judiciales y ministeriales...” (Art.49 de la LOPGJENL). Dentro del personal adscrito al CJF se encuentran peritos médicos y psicólogos, así como elementos de policía ministerial.

3. El Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos (COPAVIDE), de la Dirección General de Derechos Humanos, que depende de la Subprocuraduría Jurídica, siendo competente, entre otras cosas, para “... establecer en coordinación con las demás unidades administrativas de la Procuraduría, lineamientos para brindar apoyo jurídico, médico y psicológico a las víctimas y ofendidos por delitos... proporcionar orientación y asesoría jurídica así como atención médica y psicológica a las víctimas... coordinarse con las áreas competentes de la Institución para promover que se garantice y haga efectiva la reparación de los daños... canalizar a las víctimas y ofendidos... cuando resulte necesario, a las dependencias y entidades que proporcionen servicios de carácter tutelar, asistencial, preventivo, médico, psicológico y educacional, vigilando su debida atención... realizar las acciones que le corresponden en materia de métodos alternos para la prevención y solución de conflictos..” (Art.40 de la LOPGJENL).

El COPAVIDE realiza las labores de coordinación de las acciones que llevan a cabo los socios de participación interna en el CJF. En el equipo multidisciplinario participan profesionales de Trabajo Social, Psicología, Criminología, Derecho, Medicina, mediadores/as, prestadores/as de servicio social de universidades públicas y privadas, voluntariado, personal de administración, seguridad, limpieza e intendencia.

• **El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, DIF Nuevo León** colabora dentro del CJF como organismo especializado en los temas relacionados con menores, adultos mayores y familia. Cuenta con una Delegación en el CJF, que coordina los siguientes programas:

1. Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
2. Procuraduría del Adulto Mayor.
3. Centro de Atención Familiar.

Su competencia se encuentra establecida en la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social en el Estado de Nuevo León, en el “*artículo 4.- son sujetos a la recepción de los servicios... I.- La familia... II.- Los menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos a maltrato...IV.- Ancianos...sujetos a maltrato. VIII.- Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono e incapacidad*”. “*Artículo 13.- ...realizará las siguientes funciones...V.- Establecer programas tendientes a evitar, prevenir y sancionar el maltrato de los menores, proporcionándoles atención, cuidado y vigilancia... IX.- Prestar servicios de orientación jurídica, psicológica y social a menores, ancianos, mujeres...XV.- Establecer y dar seguimiento a los programas tendientes a prevenir y atender las causas y efectos de la violencia familiar... XXVI.- Brindar atención psicológica a los menores u otros incapaces sujetos a violencia familiar... así como a los abandonados y en general a quienes requieran de este apoyo, incluyendo en su caso a los sujetos generadores de violencia familiar...*”.

De estos programas, el equipo participante está integrado por abogados, trabajadoras sociales y psicólogos

• **La Secretaría de Salud**, cuyo titular desempeña el cargo de Presidente Ejecutivo del Consejo Estatal para la Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar, participa como socio interno del CJF en atención a lo

suscrito por la Ley Estatal de Salud y Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1, Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar, reconociendo la violencia como un problema de salud pública.

“... la protección a la salud, es el derecho que tienen todos los habitantes del Estado de Nuevo León... (Art.2 LES);...corresponde al Estado...I. La atención médica, preferentemente en beneficio de los grupos social y económicamente vulnerables...(Art.4 LES); se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud...(Art.24 LES); ... Se entiende por salud pública el conjunto de acciones que tienen por objeto promover, proteger, fomentar y restablecer la salud de la comunidad, elevar el nivel de bienestar y prolongar la vida humana, mismas que complementan los servicios de atención médica y asistencia social (Art.33 LES); ... Se entiende por Asistencia Social el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social, de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física y mental, propiciando su incorporación a una vida plena y productiva”.(Art.62 LES).

“... 4.1 se entenderá por atención médica de la violencia familiar, al conjunto de servicios que se proporcionan con el fin de promover, proteger y restaurar la salud física y mental de las y los usuarios involucrados en situación de violencia familiar. Incluye la promoción de relaciones no violentas, la prevención de la violencia familiar, la detección y el diagnóstico de las personas que viven esa situación, la evaluación del riesgo en que se encuentran, la promoción, protección y restauración de su salud física y mental a través del tratamiento o referencia a instancias especializadas.(NOM-190); 5.1 Todas las instituciones, dependencias y organizaciones del Sistema Nacional de Salud que presten servicios de salud deberán otorgar atención médica a las o los usuarios involucrados en situación de violencia familiar...”, (NOM-190).

El personal de salud participante consiste en médico familiar, ginecólogo, enfermera y psiquiatra.

- La **Secretaría de Seguridad Pública** tiene como misión primordial la prevención de hechos delictivos, y fundamenta su acción en la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.

“...La Secretaría de Seguridad Pública es la dependencia encargada de planear, organizar, ejecutar y controlar los programas, proyectos y acciones tendientes a garantizar la seguridad pública, la protección ciudadana, la prevención y readaptación social en el Estado, y le corresponde el despacho de los siguientes asuntos: II. Prevenir la comisión de delitos, protegiendo a las personas en su integridad física... propiedades y derechos;... IV. Velar por la atención a las víctimas de delitos...XVI. Auxiliar al Ministerio Público, autoridades judiciales y administrativas cuando sea requerida...”. (Art.22, LOAPENL).

La seguridad de las víctimas que acuden al CJF se ve garantizada durante la prestación de servicios de atención por la presencia de mujeres oficiales, sensibles y capacitadas, para acompañarlas. Asimismo, el área de celdas, donde permanecen en resguardo los indiciados, está a cargo de un equipo de oficiales de esta misma Secretaría.

- El **Consejo de Desarrollo Social** tiene entre sus objetivos el de mejorar la calidad de vida de los habitantes en el Estado, principalmente de aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, como son las víctimas de delitos que afecten a la familia. A través de programas específicos de participación social, promueve dentro del CJF, la equidad entre los grupos vulnerables. Lo anterior con base en su fundamentación, que se encuentra en la Ley del Consejo de Desarrollo Social.

“... las siguientes atribuciones... II. Diseñar esquemas de participación social, de proyectos productivos y de apoyo a adultos mayores, a personas con capacidades diferentes... III. Impulsar en beneficio de la población de escasos recursos económicos, programas en materia de salud, derechos humanos, educación, cultura, de atención a la familia... así como promover la equidad entre los grupos e individuos vulnerables en coordinación con las instancias competentes...”. (Art.8, LCDS).

Personal del Consejo desarrolla programas específicos de participación social en el CJF.

- La participación de la **Secretaría General de Gobierno** es fundamental en la protección de los derechos humanos de víctimas e inculpados que reciben

atención en el CJF. Acciones que desarrolla con base en lo suscrito en la Ley de Administración Pública para el Estado de Nuevo León:

“...La Secretaría General de Gobierno es la dependencia encargada de la conducción de la política interior...atribuciones... los siguientes asuntos: ... X. Apoyar el funcionamiento de los organismos o entidades que protejan y fomenten los derechos humanos... VII. Coordinar, en lo administrativo, el desempeño de la Defensoría de Oficio...” (Art.21, LOAPENL).

La acción de Defensoría de Oficio en el CJF es llevada a cabo por tres abogados defensores de oficio, cuyas oficinas están ubicadas en el área de Ministerio Público.

“... La Defensoría de Oficio del Estado de Nuevo León es una institución adscrita a la Secretaría General de Gobierno, que tiene como finalidad la de proporcionar, obligatoria y gratuitamente, los servicios jurídicos de defensa, patrocinio y asesoría en materia penal a los acusados... (Art. 2 Ley de la Defensoría de Oficio para el Estado de Nuevo León)... con el propósito de que toda persona detenida por causas de orden criminal cuente de inmediato con asistencia legal, habrá Defensores de Oficio en las Agencias del Ministerio Público Investigadoras...” (Art.7 LDOENL).

• **La Secretaría de Educación** desarrolla su rol como socio interno en CJF a través de dos importantes acciones: prevención y detección de la violencia familiar y escolar y atención docente a menores, que en su calidad de víctimas, directas o indirectas, permanecen en el Centro. Para ello ha asignado maestros especializados en el tema, que desarrollan programas específicamente diseñados y acciones fundamentadas en la Ley de Educación para el Estado de Nuevo León.

“... la educación que se imparta en el Estado tendrá además de los fines... I.- Contribuir al desarrollo integral del individuo para que ejerza plenamente sus capacidades... VI.- Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, así como propiciar el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos... VII.- Respetar y difundir los Derechos de las niñas y de los niños... VIII.- Promover la educación para la paz, la tolerancia y el respeto a la diversidad humana...”

XIII.- Contribuir a la construcción de una cultura de la salud promoviendo la educación física, la práctica del deporte, los hábitos de higiene y sana alimentación, así como la educación sexual, la prevención de adicciones y la erradicación de la violencia familiar (Art.7, LEENL); ...el criterio que orientará a la educación que se imparta en el Estado, se basará en los resultados del progreso científico, artístico, tecnológico y humanístico; luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, la marginación, los fanatismos y los prejuicios. Además... III.- Contribuirá a la mejor convivencia humana, tanto por los elementos que aporte a fin de robustecer en el educando, junto con el aprecio por la dignidad de la persona y la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, cuanto por el cuidado que ponga en sustentar los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los seres humanos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos, asimismo promoverá las estrategias necesarias para la eliminación de toda práctica, conducta y expresión de discriminación de género –masculino y femenino- y la subordinación de la mujer respecto al hombre”. (Art.8, LEENL).

- **El Instituto Estatal de las Mujeres**, que es un organismo público descentralizado de participación ciudadana cuyo objetivo es promover y fomentar la no discriminación, la igualdad de oportunidades, de trato entre los géneros y el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres, por lo que resulta indispensable su presencia interna que garantice la aplicación de los principios de transversalidad, de coordinación y colaboración, así como de vinculación; para ello, el Instituto cuenta en el CJF con una delegación de asesoría jurídica. La actuación del Instituto se rige por lo establecido en su Ley:

“...el Instituto tendrá como objetivos específicos los siguientes: I. Proponer, fomentar, promover y ejecutar políticas públicas y programas para lograr la equidad y la igualdad de oportunidades y de trato, de toma de decisiones y de acceso a los beneficios del desarrollo para las mujeres... II. Promover, proteger y difundir todos los derechos de las mujeres y de las niñas consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Nuevo León y en los Tratados Internacionales ratificados por México... III. La coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos, programas y acciones para la igualdad y la equidad de género,

así como la concertación social indispensable para su realización por otras entidades o dependencias... IV. La coordinación permanente entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal...(Art.6, LIEM); ...el Instituto tendrá las siguientes atribuciones: X. Establecer comunicación y coordinación permanente con las autoridades responsables de la procuración e impartición de justicia y de la seguridad pública de la Federación, Estado y Municipios, para proponer medidas de prevención, atención y sanción contra cualquier forma de violación de los derechos de las mujeres, con especial énfasis en los de la niñez". (Art.7, LIEM).

• **El Consejo Estatal para la Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar.** Las dependencias y entidades de la administración pública estatal, que participan como socios internos en el CJF, desarrollan, a su vez, programas y acciones tendientes a prevenir y atender la violencia familiar en coordinación con el Consejo Estatal para la Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar.

Las acciones de este Consejo están sustentadas en la Ley de Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar en el Estado de Nuevo León, que en su artículo 7 menciona las atribuciones del mencionado Consejo, algunas de ellas como las contenidas en su *Fracc. II "Fomentar y establecer las estrategias de coordinación, vinculación y colaboración entre las diversas dependencias y entidades de la administración pública estatal y con las demás instituciones y organismos de la sociedad civil que a nivel local, nacional e internacional trabajen en la solución de la violencia familiar"*, constituyeron la motivación, base y sustento para la creación del modelo integral con características de servicio: interinstitucional, interdisciplinario y secuencial, que se aplica en el CJF de Nuevo León.

GOBIERNO FEDERAL

La dependencia del sector público federal, actualmente integrada como socia interna en el CJF, es la **Procuraduría General de la República**, que a través de la Casa Regional de Atención a Víctimas de Nuevo León tiene como objetivo proporcionar la orientación y asesoría jurídica a las víctimas y ofendidos por delitos federales, promover que se garantice y haga efectiva

la reparación de sus daños y perjuicios, así como intervenir para que se les proporcione la atención médica y psicológica que en su caso requieran.

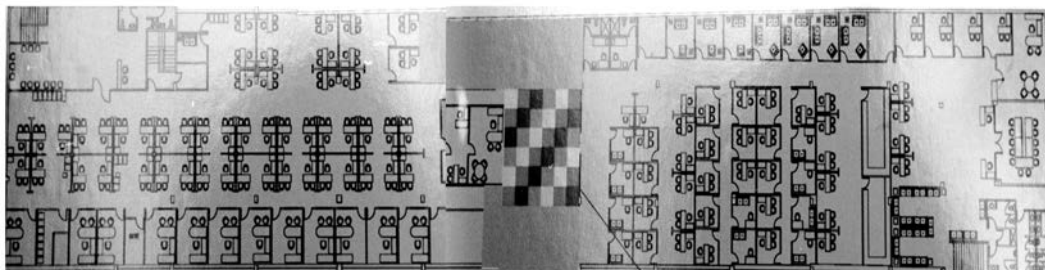
El 19 de septiembre de 2005 se formalizaron acciones conjuntas entre la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León y la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Atención a Víctimas y Servicios a la Comunidad de la PGR para proporcionar a las víctimas de delitos tanto del orden federal, como del fuero común, una atención integral en materia de servicios jurídicos, médicos, psicológicos y asistenciales, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, y en el Convenio de Colaboración celebrado entre la PGR y las Procuradurías Generales de Justicia de los Estados, el 17 de mayo de 2001.

La Casa de Atención a Víctimas de la PGR cuenta con médico, trabajador social, psicólogos y abogados.

Socios de participación externa:

Para complementar la atención a las víctimas en el CJF, es necesario contar con instituciones que, aun cuando no se encuentran físicamente en sus instalaciones, colaboran prestando servicios adicionales a las y los usuarios, previa referencia y canalización del COPAVIDE. (Ver Anexo 1, pág. 150).

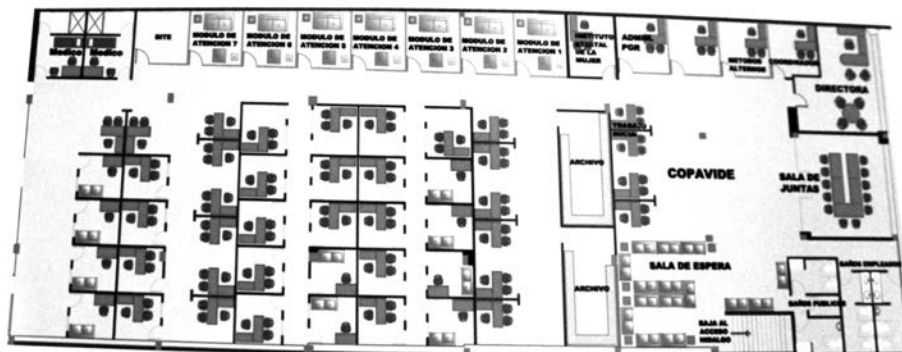
Características inmobiliarias para una atención digna



Plano de la distribución de las áreas “A” y “B” en la planta alta del Centro de Justicia Familiar.

El CJF es un gran espacio físico de más de 3 mil 500 m² de construcción, el cual, respetando los requerimientos del diseño y planeación, se dividió proporcionalmente en dos áreas, identificadas como A y B.

Ingresando al CJF por el acceso ubicado en Hidalgo 274 Poniente, en el Centro de Monterrey, Nuevo León, se encuentra la planta baja del Área “A”, donde los primeros servicios al usuario (a) son la Recepción, Prevención y Detección de la Violencia, cuenta con área de estacionamiento y caseta de vigilancia.



Plano de la distribución del área “A” de servicios a víctimas en la planta alta del Centro de Justicia Familiar.

En la planta alta del Área “A” del CJF están ubicados todos los socios internos que proporcionan los servicios de atención a las víctimas de delitos relacionados con la familia.

La prioridad es proteger y brindar seguridad a la víctima en un ambiente de calidez y confidencialidad, donde reciba la diversidad de servicios que requiere, que van desde la atención directa y profesional a la canalización en forma eficiente e integral.

Durante la permanencia en las instalaciones, para los tiempos de espera se cuenta con una amplia sala equipada con televisión, teléfonos, cómodos sillones, ambiente climatizado, los indispensables servicios sanitarios (para público y personal del Centro) y de provisión de agua y alimentos en las ocasiones que las personas así lo requieran. Se cuenta también con la presencia cercana del personal del área de Trabajo Social que interactúa estableciendo una comunicación efectiva; y con servicios de seguridad y protección que evitan que el indiciado, sus familiares o abogados aborden o presionen a las y los usuarios, evitando alguna probable amenaza o agresión física.

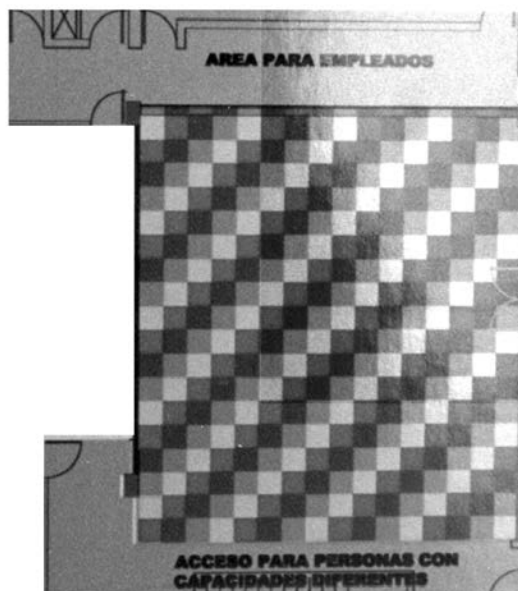
Frente a esta sala y para su fácil acceso están ubicadas la Dirección, las coordinaciones de las dependencias que participan como socios internos, la oficina de métodos alternos de solución de conflictos, la Coordinación Operativa y la sala de juntas que funciona también como sala de usos múltiples, en donde las y los usuarios pueden escuchar alguna conferencia o participar en grupos de información, de terapia de apoyo y de reflexión, entre otras.

Existen, inmediato a lo anterior, siete módulos de atención múltiple, provistos cada uno de una cómoda sala y equipo de computación; frente a ellos se localizan las áreas de servicios especializados con cubículos individuales de:

- Trabajo Social.
- Psicología.
- Legal.
- Medicina, que cuenta además con área de exploración privada, con sanitario y baño de regadera.

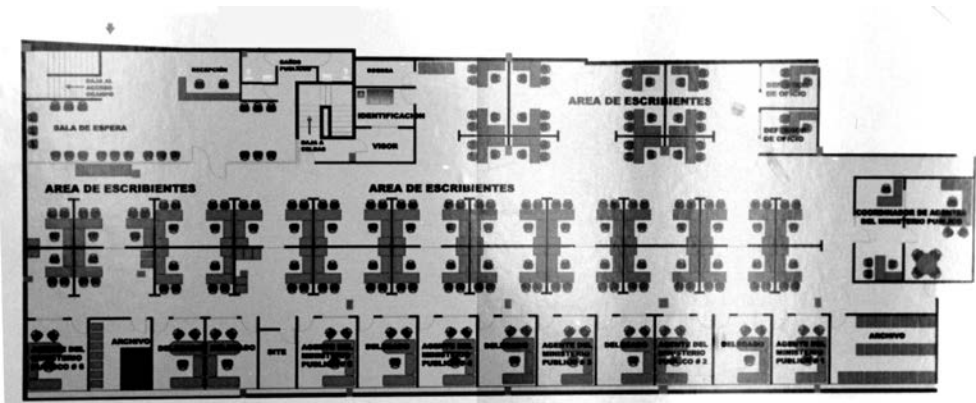
- Estadística y Seguimiento, que cuenta con dos grandes oficinas de archivo para expedientes internos de atención y de dictámenes periciales.

Integrada también en el Área “A”, la Dirección de Servicios Periciales cuenta con ocho cubículos de entrevista psicológica y consultorio de medicina forense debidamente equipado.



Plano del área lúdica y de aprendizaje del área “A” en la planta alta del Centro de Justicia Familiar.

En la parte central del edificio se encuentra el área lúdica y de aprendizaje, que es un espacio de más de 80 m² con doble altura, paredes de cristal y un gran domo que permiten una gran luminosidad, sensación de espacio y libertad donde los pequeños gozan jugando y aprendiendo al utilizar el material didáctico y lúdico con el que se cuenta.



Plano de distribución del área “B” de AMP en la planta alta
del Centro de Justicia Familiar.

Al Área “B” del CJF se ingresa por la planta baja en la calle de Ocampo 265 Poniente, en el centro de Monterrey, donde se encuentra el servicio de la Delegación del Ministerio Público que permanece abierta las 24 horas de los 365 días del año; las celdas de hombres y las de mujeres, las oficinas del destacamento de la Policía Ministerial, las áreas de Servicios Periciales, de Psicología y Medicina Forense para el inculcado, así como el área de estacionamiento y caseta de vigilancia.

En su planta alta, alberga las oficinas de la Coordinación de las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar, seis Agencias del Ministerio Público con sus respectivas oficinas para Fiscales y Delegados, además del espacio para los escribientes; área de archivo, área de Defensoría de Oficio, módulo con cámara de Hessel para identificación, sala de espera, comedor y sanitarios para empleados y público.

DIAGRAMA 1. ATENCIÓN EN EL CENTRO DE JUSTICIA FAMILIAR

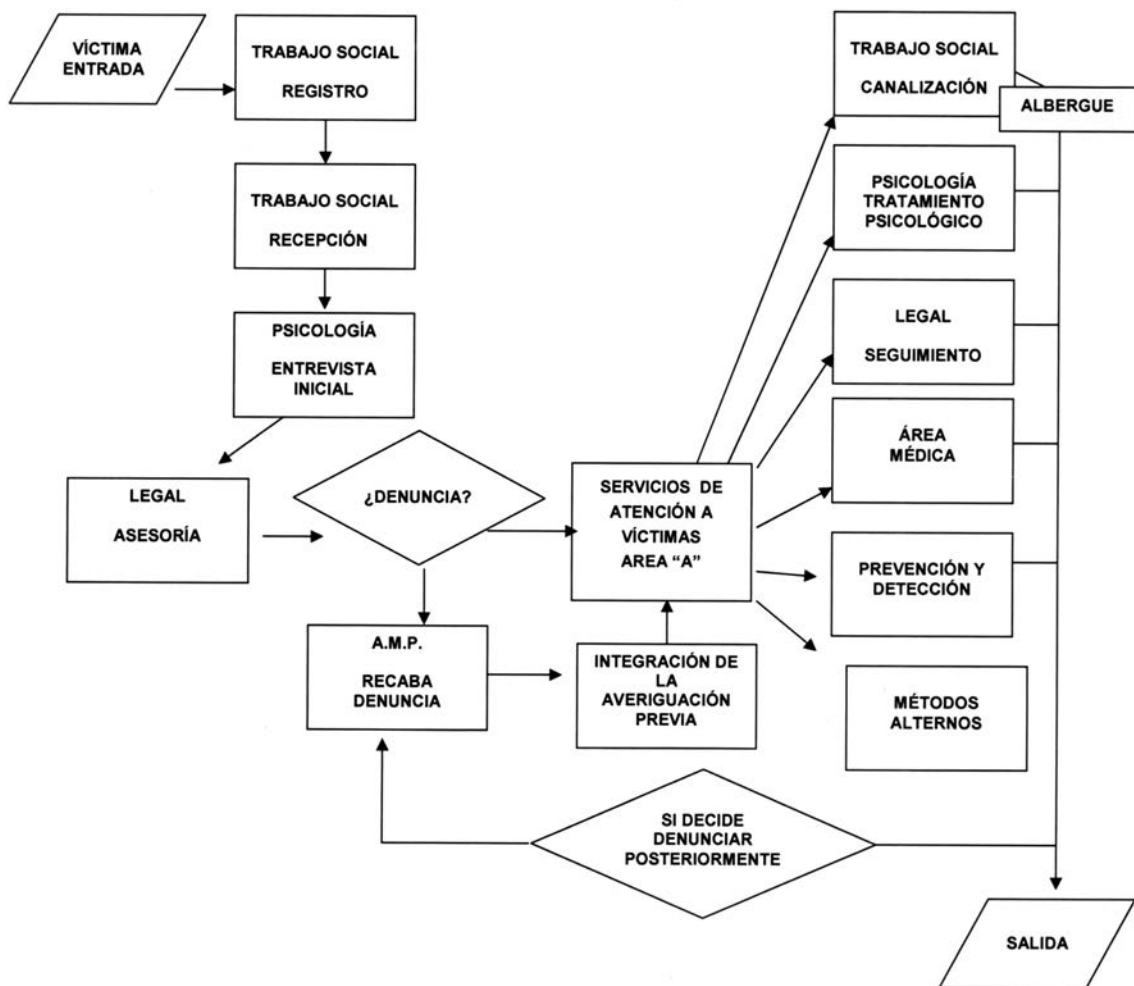


Diagrama 1

Al CJF la víctima ingresa y es recibida en el área de **REGISTRO**, por el personal de Trabajo Social, que tiene el compromiso de transmitirle la confianza y seguridad que requiere quien ha sido objeto de una agresión. Es ahí donde la víctima aporta su nombre, domicilio y el nombre de las personas que la acompañan. En este primer contacto se lleva también el control de citas.

Posteriormente el personal orienta a la víctima para que se dirija al área de **RECEPCIÓN** en la planta alta donde, una vez instalada en el Módulo de Atención, se inicia el llenado electrónico de la hoja de ingreso. Este formato FA1 (ver Anexo II, p. 155) está integrado por espacios en donde se le solicitan los datos generales; también es importante saber si cuenta con servicio médico institucional, si sufre algún padecimiento físico, si se encuentra bajo tratamiento médico o tiene alguna adicción. En otro apartado, se recaba el motivo de su visita a la Institución, describiendo en los espacios los servicios que la víctima requiere, haciendo así más fácil de detectar cuál es su prioridad.

Para complementar este registro se le solicita información acerca de la estructura familiar (únicamente las personas que integran la familia nuclear) y los datos de el o la acompañante en ese momento, ya que puede ser necesario que la familia de la víctima asuma la responsabilidad de internamiento hospitalario o tratamiento psiquiátrico. Este sistema permite agilizar el constante flujo de víctimas a las siguientes áreas de atención.

Una vez obtenida esta primera información, el Departamento de Psicología realiza la **ENTREVISTA INICIAL**, en la cual recaba información que lleva al psicólogo y a la víctima a tener claro el tipo de problemática que se enfrenta; esto permite explicar los servicios que ofrece el CJF, ajustándolos a sus necesidades. En esta parte del proceso la víctima narra el acontecimiento por el que está buscando ayuda, lo que sirve para ubicar sus requerimientos de servicios, evaluar el riesgo que existe y diseñar con ella un plan de seguridad. La información recabada es capturada en el apartado correspondiente al área de atención psicológica contenida en el FA1.

Una vez realizada la entrevista, la víctima permanece en el módulo de atención, a donde acude un representante del Área Legal, cuya actuación en

materia jurídica consiste, en esta etapa del proceso, en brindar la correspondiente **ASESORÍA** acerca de sus derechos legalmente reconocidos. Al contar con los datos concretos la o el abogado explica a la víctima, en un lenguaje claro y sin caer en formulismos legales, la trascendencia jurídica de su problemática y las posibles vías de solución a su caso.

La información obtenida se ingresa al formato FA1; con sistema de información acumulativa y compartida, se logra el respeto en el manejo de datos y la agilidad de registro, evitando la revictimización de la repetición del relato; se busca que la persona narre a cada especialista solamente la parte del evento que es de su competencia atender.

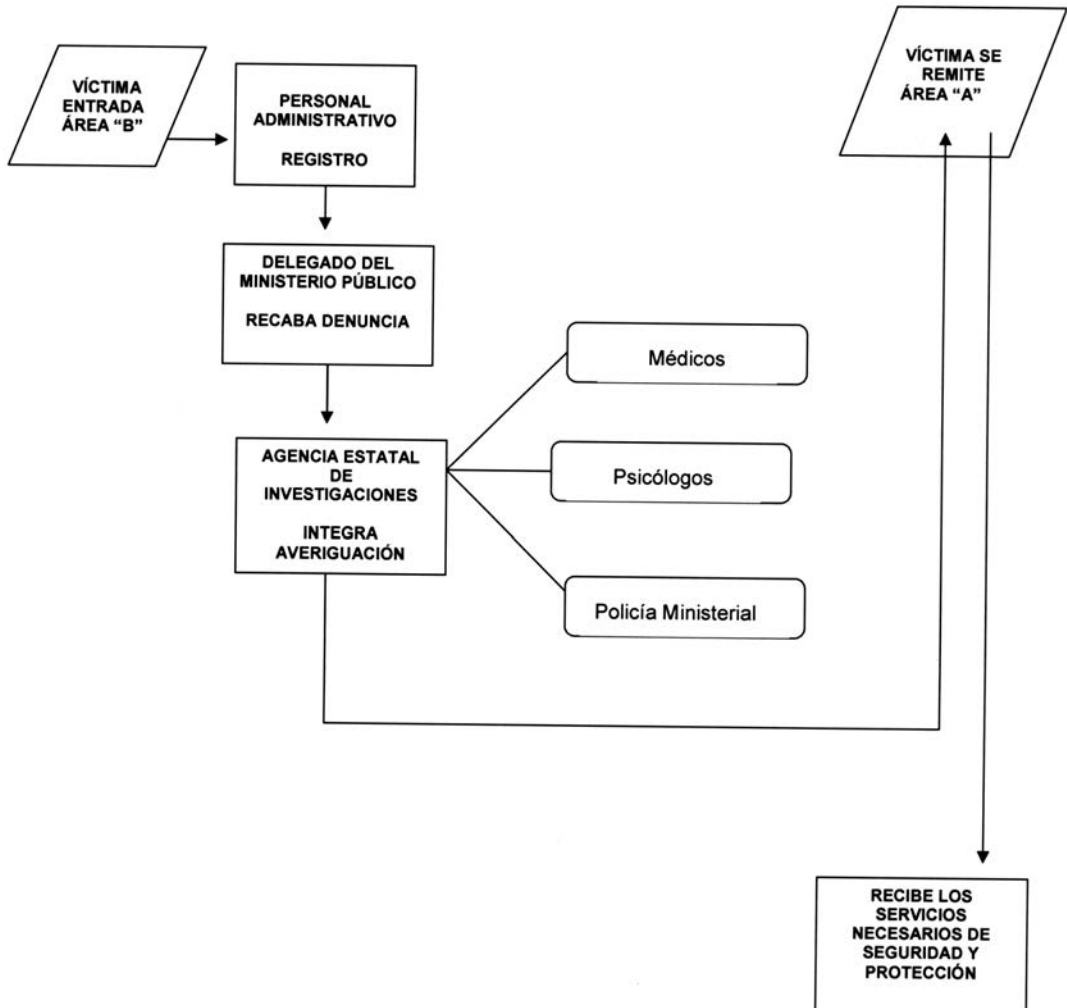
DIAGRAMA 2. ATENCIÓN EN EL CJF ÁREA "B"

Diagrama 2

El usuario o usuaria que ingresa por el **Área “B”** es recibido/a por personal administrativo del Ministerio Público que **REGISTRA** sus datos, pasando enseguida ante el o la Delegado/a del Ministerio Público, que recaba la **DENUNCIA**, procediendo a la **INTEGRACIÓN DE LA AVERIGUACIÓN** con el apoyo de los servicios de la Agencia Estatal de Investigaciones (médico, psicológico y policía ministerial), para posteriormente remitir a la víctima al **Área “A”** (de seguridad y protección) a fin de recibir los servicios necesarios para la atención a víctimas de delitos, durante y posterior a las investigaciones.

Descripción de funciones de las áreas

Los servicios del CJF están disponibles las 24 horas, los 365 días del año, atendiendo la totalidad del personal en un horario de 8:00 a 20:00 horas, y con personal de guardia de 20:00 a 8:00 horas del día siguiente. La forma de atención puede ser por teléfono, a través de respuesta en la escena, visitas domiciliarias o servicios de atención externa y de albergue de seguridad y protección.

A continuación se describen de una manera más profunda las funciones que corresponden a cada área de atención del Centro.

Seguridad

En el CJF se cuenta con personal de la Secretaría de Seguridad Pública y personal de Seguridad Privada. Consciente de que el proceso puede ser largo, el personal de seguridad trata con respeto y dignidad a la víctima u ofendido, y a sus acompañantes, desde el ingreso al CJF, por ello recibe amplio entrenamiento para trabajar bajo circunstancias extraordinarias ya que los estudios reflejan que, mientras más entrenamiento reciba la gente en sus trabajos, más competente se sentirá y sufrirá menos estrés en dichas circunstancias.

El personal de seguridad tiene la oportunidad de practicar continuamente sus habilidades en ambientes no críticos en la interacción con la víctima y muchas de las veces realizando un acompañamiento en alguna fase de la ruta de atención. Además, la policía provee a las víctimas con información

sobre sus derechos y derivaciones a servicios y recursos que pueden ayudarle a recuperarse.

Algunas funciones específicas del personal de seguridad son:

- Indicar a la víctima dónde está la recepción.
- Acompañar a las víctimas a los servicios médicos de emergencia en los casos que impliquen heridas.
- Contactar al profesional de servicio con la víctima para que reciba asistencia en el lugar.
- Detectar reacciones normales y agudas de trauma, incluyendo reacciones de crisis comunes, tanto físicas como emocionales.
- Custodiar a las personas en el área de celdas y en su tránsito interior en el **Área “B”**.
- De manera muy atenta, evitar el ingreso de alimentos al área de servicio.
- Proteger a los menores, invitándolos a pasar al Área Lúdica y de Aprendizaje.
- Vigilar que el agresor no acceda al **Área “A”** del CJF.
- Cuidar que no ingresen al CJF personas ajenas a este tipo de servicios.
- Asistir a cursos de capacitación y entrenamiento profesional.
- Vigilar las áreas de ingreso a servicios y estacionamiento.

DIAGRAMA 3. ATENCIÓN EN EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

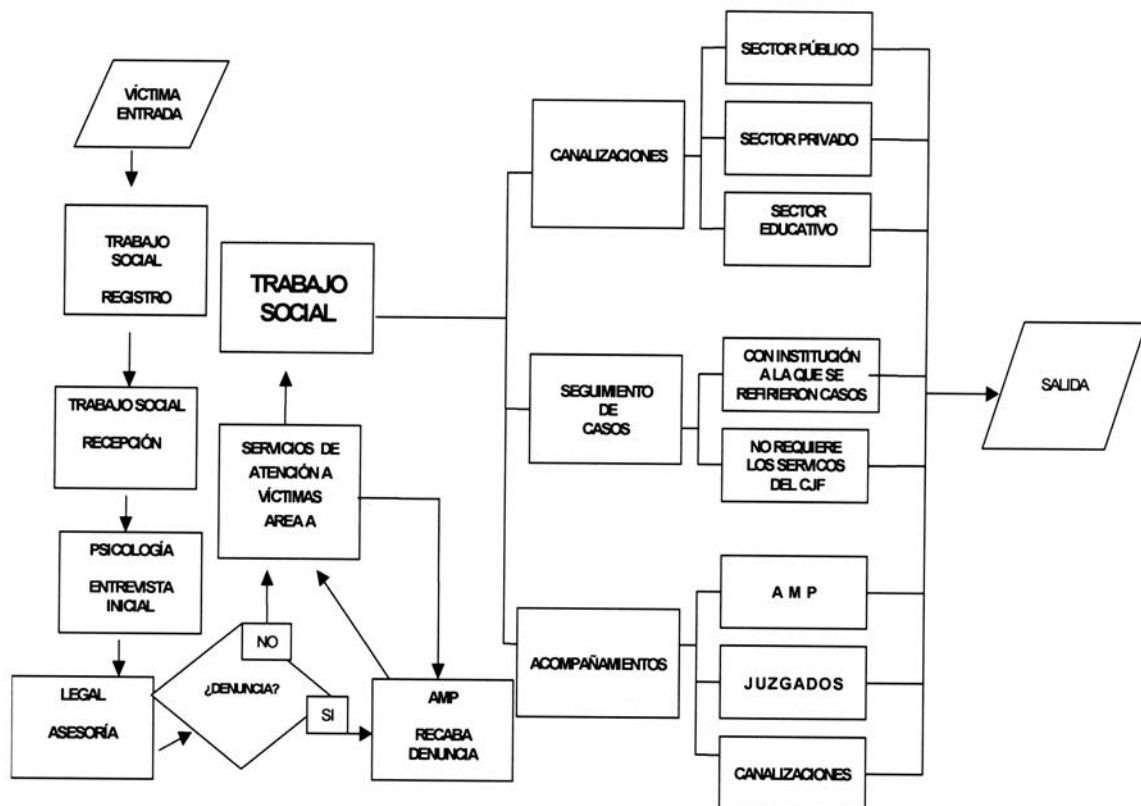


DIAGRAMA DE ATENCIÓN EN EL CJF FLAGRANCIA Y/O DETENIDO

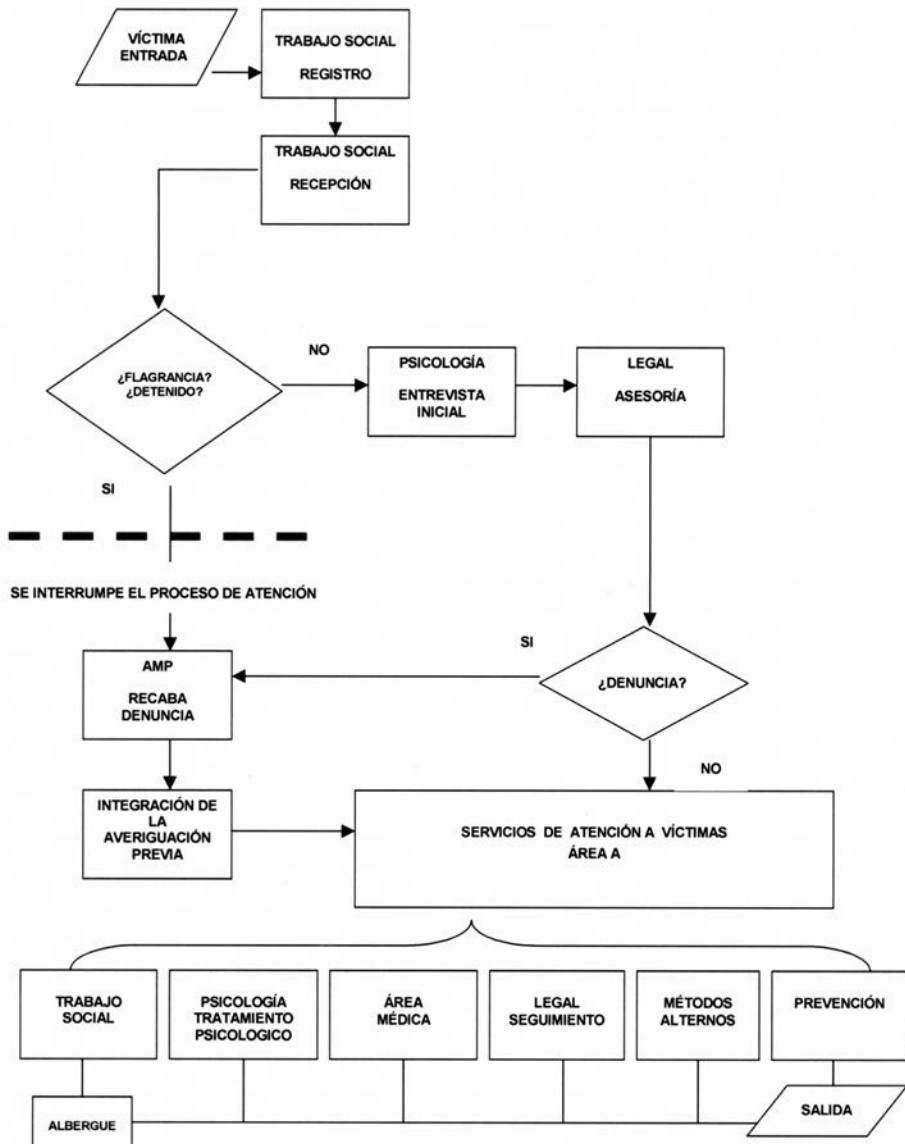


Diagrama 3

Recepción. El mismo personal se encarga del registro y la recepción, procesos en los que se tiene la oportunidad de recabar valiosa información de la víctima y los hechos delictivos, así como percatarse si los mismos se encuentran dentro del término de la flagrancia y/o detenido el presunto agresor, lo que implicará la interrupción del proceso de atención (que ilustra el Diagrama 1), para dar aviso inmediato al Ministerio Público a fin de que se proceda a recabar la denuncia en uno de los siete módulos que garantizan la seguridad, comodidad y confidencialidad de la víctima, integrar la averiguación previa y posteriormente a facilitar el inicio de la prestación de servicios especializados de atención a la víctima en el Área “A” (ver diagrama 3).

Trabajo social. El personal de esta área es el primer contacto de la víctima al CJF, realiza su intervención con un trato humano, cálido y de confianza en el proceso de la atención por la victimización recibida.

La acción del personal del área de Trabajo Social consiste también en facilitar el abordaje profesional, continuo y ágil a la víctima, a la cual, después de atender en la fase de registro donde se indaga la necesidad de servicio que manifiesta, habrá de ubicar cómodamente en uno de los siete módulos, que preferentemente son utilizados para la atención de aquellas personas que presentan signos visibles de la agresión física, encontrándose muy sensibles, afectadas o en crisis, y siempre que se trate de una víctima de delito de índole sexual. En situaciones como ésta, solicita el auxilio del área de Psicología.

El o la trabajador/a social también detecta si existen lesiones, ante esta situación y si la víctima no ha recibido atención a su estado de salud física, la acompaña al área médica.

La labor del o la trabajador/a social apoya también al área de archivo, al llevar el registro electrónico de nombre, edad, sexo, domicilio, acompañantes, si existe denuncia, cuándo sucedieron los hechos, fecha y lugar de nacimiento, estado civil actual, escolaridad, ocupación, religión, si cuenta con servicio médico, si sufre algún padecimiento físico, si se encuentra bajo tratamiento médico, si presenta alguna adicción, datos del ofendido, estructura familiar,

motivo de asistencia al Centro, datos de la familia, tipo de servicio que solicita (ver Anexo II).

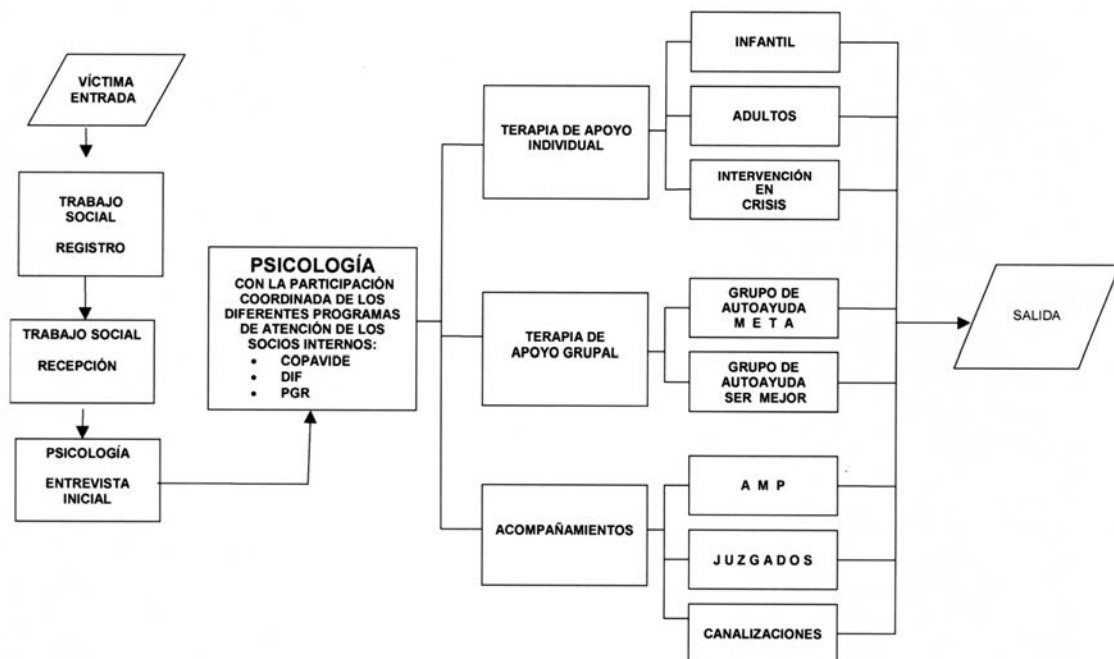
Canalizaciones. En caso de que la persona necesite algún otro servicio además de los que ofrecen los socios internos ubicados en el CJF, para canalizar externamente un caso se revisa el listado de socios externos o mixtos, y se evalúa qué institución (pública o privada) ofrece la opción más conveniente, ya sea por especialidad del servicio, cercanía o preferencia de la víctima se procede a la referencia hacia otra institución, mediante un oficio que se entrega al usuario, habiendo previamente hecho contacto para concertar el que la víctima sea debidamente recibida y atendida, estableciendo el compromiso del intercambio de información para su seguimiento.

Seguimiento de casos por Trabajo Social. El CJF con el fin de ofrecer una atención integral a las víctimas de delito, que en mayor número son de violencia familiar y previniendo que exista un delito mayor o corra riesgo alguno, realiza seguimientos para detectar si asistió o ha dejado de asistir a la Institución donde se le refirió, así como sus avances y necesidades. El contacto se hace vía telefónica y/o visita domiciliaria obteniendo información que aclare, en su caso, el por qué de sus ausencias.

Acompañamiento. Trabajo Social guía a la víctima al interior del CJF a los módulos de atención donde será abordada por los profesionales de las diversas áreas, evitando con esto que la víctima tenga que moverse de un espacio a otro; es más conveniente y le brinda tranquilidad el ser atendida en un mismo lugar, especialmente si éste es cómodo.

A instituciones fuera del CJF como hospitales médicos psiquiátricos, central de autobuses (cuando la persona no es originaria de nuestro estado y desea regresar a su lugar de origen para su propia protección), internados, refugios, cuando la víctima lo requiera y así decida el equipo interdisciplinario que la atiende, se le acompaña en el traslado para su seguridad y para constatar las condiciones del lugar donde va a permanecer, en visita previa se evalúan las instituciones, su reglamento y necesidades. En ocasiones es necesario localizar familiares para que apoyen a la víctima.

DIAGRAMA DE ATENCIÓN EN EL ÁREA PSICOLÓGICA



Psicología

Las investigaciones con víctimas han permitido descubrir que en el momento que ocurre un delito, la persona suele experimentar un número de reacciones físicas y psicológicas diferentes, según las circunstancias del hecho e historia personal así como de las fortalezas personales y sociales.

Un modo de conceptualizar las reacciones comunes al delito es como un proceso con cuatro etapas. La reacción inicial puede incluir una sensación de choque (*shock*), miedo, enojo, desamparo, incredulidad y culpa. Tales reacciones están bien documentadas en los momentos inmediatamente

después del delito. Algunas de estas reacciones también pueden volver a ocurrir en una etapa posterior, por ejemplo, cuando se pida un careo, al asistir al juicio o al ir al hospital para recibir tratamiento médico. El enojo es una reacción que algunas víctimas y asistentes encuentran difícil de manejar. Puede dirigirse hacia otras víctimas, asistentes, observadores, organizaciones y también hacia sí misma.

Estas reacciones iniciales pueden ser seguidas por periodos de desorganización, los que se manifiestan a través de efectos psicológicos como pensamientos penosos sobre el evento, pesadillas, depresión, culpa, miedo y una pérdida de confianza y estima. Puede parecer que la vida se torna más lenta y pierde su sentido. La fe y creencias previas pueden ya no brindar consuelo. Las respuestas de conducta pueden incluir abuso de alcohol o sustancias, fragmentación de las relaciones sociales, evitación de personas y situaciones asociadas al delito, y aislamiento social.

Para mucha gente esto es seguido por un periodo de reconstrucción y aceptación, que lleva a la normalización o adaptación. Las etapas tempranas de enfrentarse con el delito son a menudo caracterizadas por un pensamiento retrospectivo, en el que las víctimas desean que todo sea como era antes y poder volver el tiempo hacia atrás. Esta etapa crucial en la recuperación implica en las víctimas la aceptación total de la realidad de lo que ha sucedido.

Los límites entre estas diferentes etapas nunca están tan claramente definidos como se sugiere aquí y las divisiones pretenden ser una ayuda a la comprensión del proceso antes que una descripción categórica. De todos modos, las víctimas pueden no progresar rápidamente a través de las etapas, sino que pueden oscilar entre las mismas en distintos momentos.

Desconocer todo este repertorio de consecuencias hace que se minimicen los efectos de la agresión (si no hay golpes físicos, no hay maltrato), o bien traducirlo como conformismo y pasividad de las víctimas.

Una vez instalada la víctima en el módulo de atención, la primera evaluación del caso queda a cargo de un/a psicólogo/a de COPAVIDE, quien realiza la entrevista de ingreso, donde obtiene información acerca del hecho por el que la víctima busca apoyo. A partir de esta información se le explica brevemente

los servicios que ofrece el CJF; después se procede a canalizar el caso a alguno de los servicios psicológicos de las instituciones que colaboran como socios internos, atendiendo para ello el tipo de servicio requerido: menores, violencia familiar, adulto mayor, fuero federal.

La colaboración interinstitucional se solicita mediante oficio y se acuerdan las estrategias de seguimiento. En algunas ocasiones la complementación del servicio requiere la canalización del caso, a través del área de Trabajo Social, hacia instituciones externas para tratamiento especializado o de internamiento hospitalario.

Es probable que en esta etapa del proceso se requiera la primera intervención en crisis, pues los recursos personales de la víctima se pueden ver desbordados por la agresión de la cual fue objeto.

Al término de la prestación de servicios del área de Psicología se avisa al área Legal para que continúe la atención a la víctima.

El Departamento de Psicología del CJF ofrece además las siguientes opciones de atención a la víctima:

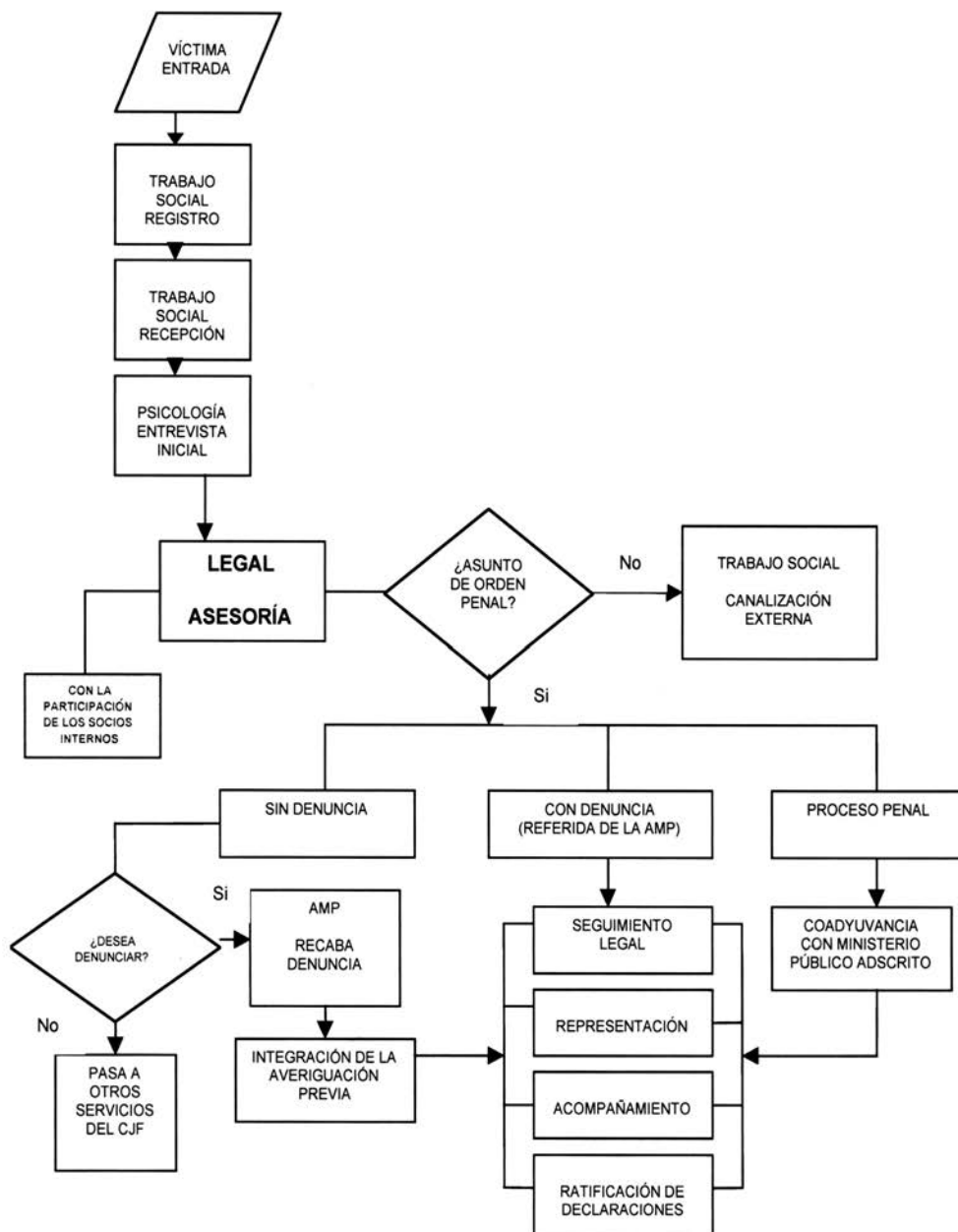
Terapia de apoyo individual y grupal. La terapia de apoyo está dirigida a emplear medidas directas para reducir las consecuencias del maltrato, para mantener, restaurar o mejorar la percepción que tiene la víctima de ella y del maltrato que ha recibido. Las opciones de intervención son individual y grupal.

En el abordaje individual se incursiona en temáticas de cómo prevenir nuevas victimizaciones, autoestima, desarrollar nuevas habilidades de adaptación, el círculo de violencia, cambio de culpa por responsabilidad, etcétera.

Para la atención grupal existen dos opciones: **Autoayuda** y **META** (Manejo de las Emociones a Través del Arte). (ver Anexo III, p. 160). Estas estrategias utilizan diferente estimulación y ambas buscan aprender a identificar las emociones dándoles un adecuado manejo para facilitar la asimilación y adaptación de la historia de vida individual de cada uno de los integrantes.

Apoyo en el proceso legal. Además de la atención terapéutica el o la psicólogo/a del CJF acompaña a la víctima a alguna diligencia legal a fin de apoyarla emocionalmente; elabora informes psicológicos o victimológicos que describan el avance terapéutico de la víctima cuando la autoridad competente lo requiera. El o la psicólogo/a también puede ser llamado/a por alguna Agencia del Ministerio Público de Justicia Familiar, en casos de menores de edad, cuando éstos no tienen familiares cercanos y además no son acompañados por ningún adulto; estos acompañamientos pueden ser dentro del CJF o en otras Agencias ubicadas en municipios del área metropolitana de Monterrey y se prolongan durante todo el tiempo que dura su declaración.

ÁREA LEGAL



Una de las características del modelo de atención integral que se brinda en el CJF es la interdisciplinariedad, misma que se traduce en proporcionar la atención mediante diversos ámbitos de actuación, entre los cuales se incluye la atención jurídica.

Al interior del CJF, el ámbito de actuación en materia jurídica consiste en:

- Asesorar.
- Asistir.
- Proteger.
- Acompañar.
- Representar a la víctima y ofendido en todo lo concerniente a sus derechos legalmente reconocidos.

Antes de iniciar la intervención legal y con el propósito de eficientar los servicios integrales que se brindan en el CJF, se revisan los casos con el objetivo de establecer sus características y asignarlos al socio interno competente para conocerlos, previa elaboración de oficio interno de canalización a la dependencia correspondiente. La asignación de casos es realizada por la responsable del área Legal del COPAVIDE, encargada de coordinar las acciones del CJF.

Las funciones del área Legal son:

Asesoría jurídica. La Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León, a través del COPAVIDE, brinda la debida atención a víctimas y ofendidos de delitos, siendo competente para *“proporcionar la orientación y asesoría jurídica...”* (Art. 40, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León).

El Área Legal del CJF se integra por un grupo de abogados, especialistas en la atención a víctimas de delitos, cuya principal función es la de proporcionar la asesoría jurídica gratuita (Art. 12, fracción III, del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León). Dentro de este contexto, y en términos generales, asesorar significa proporcionar información a la víctima sobre los derechos que la ley le concede.

La acción del personal adscrito al área Legal, comienza generalmente después de la intervención de los especialistas del área de Psicología, cuando la víctima ha solicitado los servicios que aquélla brinda; para ello es atendido por un licenciado en Derecho, de alguna de las instituciones de colaboración interna, capacitado para atender su problemática. La entrevista inicia al exponer la víctima los acontecimientos que originan su ingreso al CJF.

Una vez obtenidos los datos suficientes para que el profesionista efectúe un análisis lógico-jurídico de la situación, éste se aboca a informarle al usuario lo que la ley prevé en su beneficio, a fin de solucionar su caso, con un lenguaje accesible y de fácil entendimiento, evitando utilizar tecnicismos jurídicos que confundan a la víctima, con el objetivo de entablar un ambiente de confianza y empatía entre el abogado y el usuario, para así poder brindar un trato amable y cortés a la víctima u ofendido del delito.

Dentro de este análisis lógico-jurídico efectuado por el profesional, pueden presentarse dos supuestos:

1) Que el asunto sea competencia de otras materias jurídicas, como puede ser civil, laboral, mercantil, entre otras. En este caso, el abogado le explica el alcance jurídico de su problemática dentro del marco legal aplicable y lo canaliza a una de las instituciones, con calidad de socios externos, a fin de que le realicen los trámites legales correspondientes para la solución de su situación. Esta canalización se hace a través del área de Trabajo Social.

2) Que el asunto sea de competencia penal, por lo que se observarán los siguientes casos:

a. Sin denuncia: Se le explican a la víctima los tipos penales en los que puede encuadrar los hechos delictivos que narra, así como se le exhorta a interponer su denuncia, y se le explica la trascendencia jurídica de dicho acto. Al encontrarse decidida, se solicita la presencia del Ministerio Público, para que recabe la denuncia correspondiente.

b. Con denuncia: Cuando la víctima ya presentó la denuncia, se le brinda orientación respecto a la integración de la averiguación previa y se le ofrecen los servicios de representación legal, los cuales son competencia exclusiva de los abogados del COPAVIDE.

c. Proceso Penal: Cuando la problemática de la víctima se encuentra en

proceso penal, se le explica las etapas de éste y se coadyuva con el Ministerio Público Adscrito, para brindar información de los avances del procedimiento a la víctima.

Además, dentro de la acción de asesoría legal, se le describen las posibles vías de solución a su caso, velando siempre por salvaguardar sus derechos.

Por último, debemos aclarar que, al tratarse de un modelo de atención integral, esta característica debe estar presente también en la asesoría, la cual nunca puede circunscribirse solamente a la materia penal, sino que incluye también el área familiar y civil.

Coadyuvancia con el Ministerio Público y seguimiento legal. En este rubro en particular es menester mencionar que sólo los abogados del COPAVIDE llevan a cabo la representación legal de la víctima u ofendido. A través de este patrocinio jurídico se materializa la coadyuvancia con el Ministerio Público, la cual consiste básicamente en allegar a éste todos los elementos del tipo penal, la probable responsabilidad del inculcado y justificar la reparación del daño.

Se explica a la víctima cuales son los datos y medios de prueba que debe proporcionar al Ministerio Público, o Juez en su caso, para la correcta integración de la averiguación previa y/o proceso penal, y que serán esenciales para acreditar los elementos del tipo penal.

Otra de las funciones primordiales del abogado es la de dar seguimiento a la averiguación previa y proceso penal, con los que se encuentre relacionada la víctima u ofendido, hasta la conclusión del procedimiento respectivo.

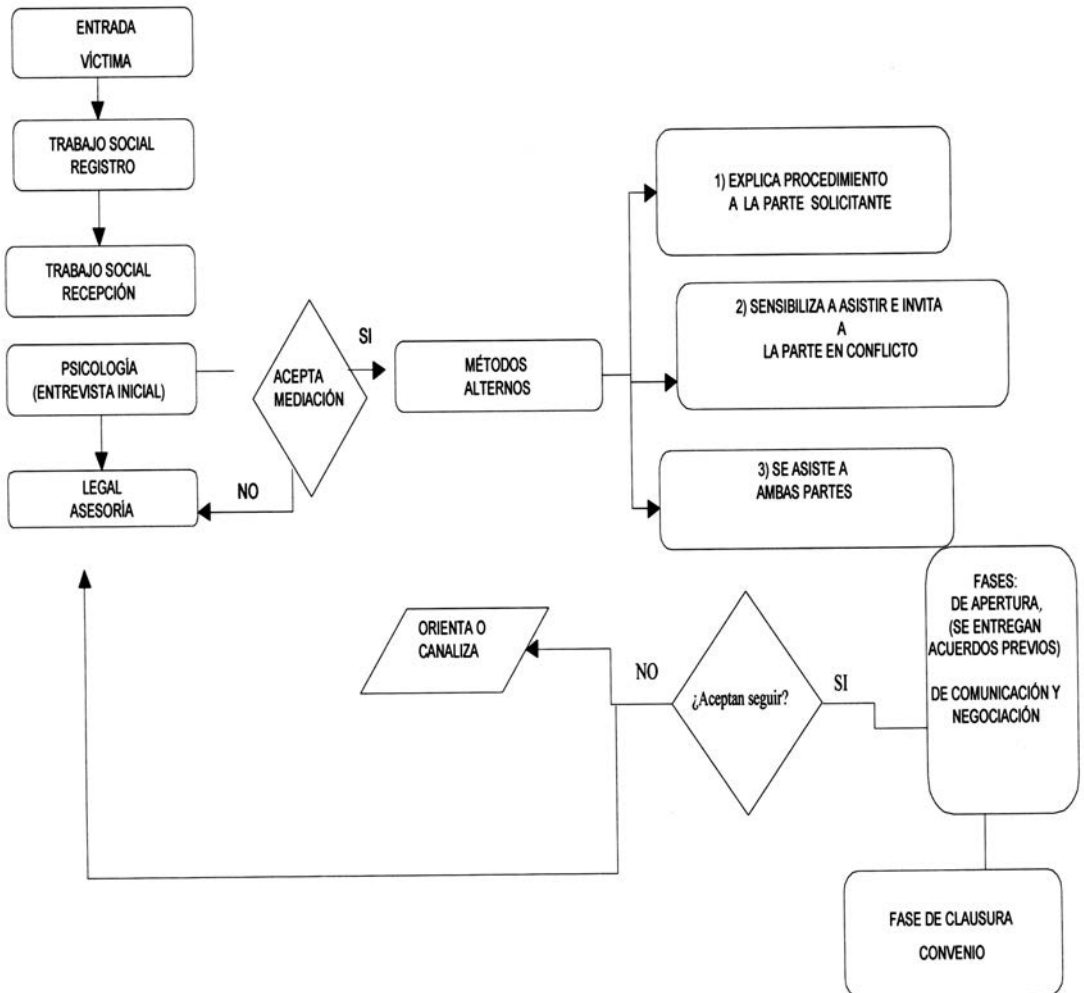
Este seguimiento, derivado de la representación legal, y que consiste en revisar la situación jurídica de los procedimientos, solicitar la agilización de los mismos y la programación de diligencias, así como aportar las pruebas conducentes, no podría llevarse a cabo sin la debida presencia e interés de la víctima, a quien se le mantiene informada acerca de todos los avances existentes en su averiguación previa o proceso penal.

Acompañamiento. El acompañamiento puede definirse como el conjunto de acciones por las cuales se protege y conduce a los usuarios del CJF a las

distintas diligencias que es necesario que asistan. Cuando las personas han sido víctimas de un delito, se encuentran por demás vulnerables. Esto aunado al desconocimiento de los procedimientos legales, los hace sentirse desprotegidos y no escuchados por la autoridad que se encargará de resolver su situación. El profesionista en derecho se constituye como “abogado de la víctima”, estando presente en todos los actos a los cuales aquélla deba acudir, brindando la suficiente seguridad y confianza necesarias para que esté en posibilidad de enfrentarlos.

Ratificación de declaraciones. En muchas ocasiones, en la comisión de un hecho delictuoso, el sujeto pasivo es un menor de edad. En su calidad de víctima, la función consistente en la ratificación se traduce en estar presente durante toda la declaración, a fin de velar por sus derechos, explicarle la trascendencia del acto en el que interviene y asegurarse que lo expresado por el menor, sea lo asentado en la diligencia.

MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Métodos alternos para la solución de conflictos

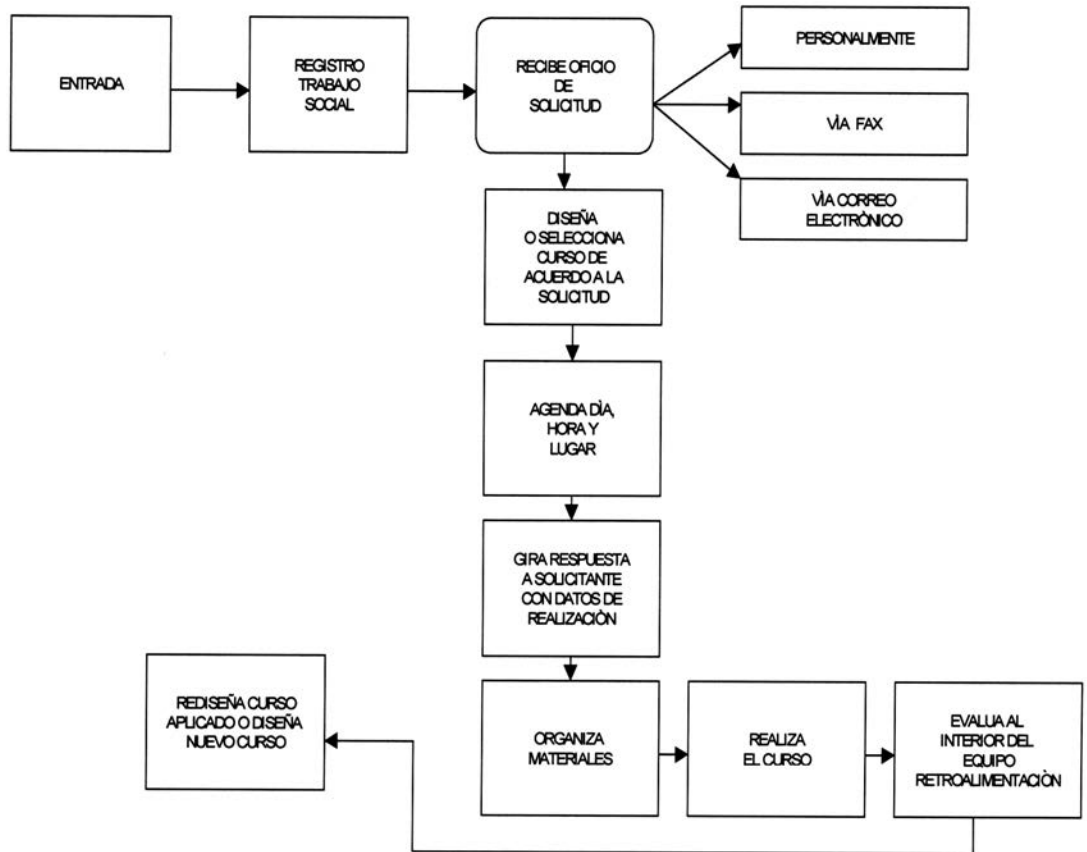
Para algunas formas de victimización, y en particular, para aquellas en las que la víctima y el asesor tienen una relación social previa, evitar el posible efecto estigmatizador de la acusación penal o al menos de la sentencia formal puede tener beneficios para las partes. Muchos han considerado que el uso de procesos informales provee un número mayor de beneficios sobre los procesos formales. En los informales, las partes involucradas generalmente pueden tomar un rol activo en la decisión del resultado apropiado y todas las circunstancias subyacentes son consideradas.

Cabe aclarar que los métodos alternos son de aplicación restringida a cierto tipo de delitos no graves y cuando la ley lo permita, en una estricta situación de equidad y utilizable sólo a solicitud de las partes, cuando éstas desean llegar a acuerdos que en algunos casos son diversos al evento tipificado como delito.

El objetivo del Mediador, dentro del CJF, es acercar a las partes para llegar a soluciones concretas en el conflicto planteado, ser guía que brinde soluciones imparciales, encaminadas a superar obstáculos, con una actitud activa, objetiva y con gran disposición de escuchar y leer los mensajes verbales y corporales de los participantes, generando un ambiente de confianza y de comunicación.

ÁREA DE PREVENCIÓN

CURSOS Y PLÁTICAS DE SENSIBILIZACIÓN



La prevención es definida como el conocer de antemano un perjuicio o daño y realizar acciones necesarias para evitarlo.

En el CJF se desarrollan acciones de prevención con tres tipos de enfoque:

- Prevención primaria (comúnmente conocida como “prevención”). Son actuaciones tendientes a prevenir la violencia antes de que ocurra. Va dirigida a la población general o con alto riesgo de sufrir o infringir violencia. Son estrategias dirigidas al desarrollo de habilidades, promoción de conductas saludables, fortalecimiento de valores y actitudes.

- Prevención secundaria (reparación del daño). Son medidas centradas en las respuestas más inmediatas a la violencia, como la atención en crisis, de prestación de servicios especializados orientada a evitar el deterioro de la salud física y emocional, con estrategias dirigidas a temas particulares que mejoren la calidad de vida de los sobrevivientes de la comisión de delitos.
- Prevención terciaria (rehabilitación). Son intervenciones centradas en la atención prolongada después de actos violentos, como la rehabilitación y reintegración de la víctima y el agresor a la sociedad, como seres humanos productivos, libres de traumas o discapacidades producidos por la violencia.

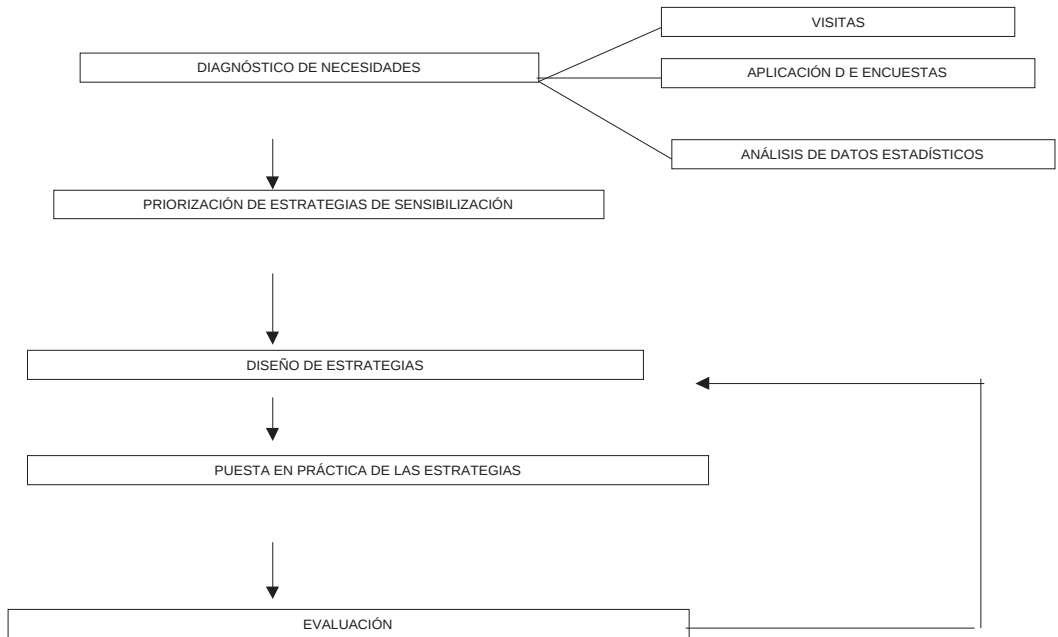
El concepto de prevención en el cual se centra esta área, es el de prevención primaria, apoyada en las medidas que evitan que la violencia ocurra.

En ella se ejecutan las acciones necesarias para evitar la realización de actos de donde puedan surgir víctimas u ofendidos.

A partir de la firma del convenio establecido entre la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Educación en el Estado, suscrito el 1 de marzo de 2005, se inicia la aplicación en el CJF del Programa de: Prevención, Detección y Apoyo en Situaciones de Violencia Familiar y Escolar (PREDYA) cuyo propósito es el de “Proporcionar información y servicios para la prevención, detección y atención de cualquier tipo o forma de violencia dentro y fuera del contexto escolar y familiar, para lograr la creación de ambientes armónicos que coadyuven con los aprendizajes adquiridos tendientes a lograr una formación integral”.

Este programa se presentó previamente ante el Consejo de Participación Ciudadana en la Educación, siendo aprobado por los integrantes de éste, después de haber sido revisado y autorizado por la Secretaría de Educación y, a partir de entonces, es utilizado para llevar a cabo las acciones de prevención en el COPAVIDE.

DISEÑO DE CURSOS DE SENSIBILIZACIÓN



El área de Prevención realiza e imparte pláticas y talleres de sensibilización como estrategias para evitar se sigan cometiendo actos de violencia, los cuales son:

Prevención de la Violencia Familiar, dirigido a madres y padres de familia. El propósito de esta plática es que se conozcan los diversos tipos de violencia familiar, así como las diversas etapas como se manifiesta y los lugares a donde se puede acudir para denunciar y recibir asesoría legal, apoyo psicológico y de trabajo social.

Cómo prevenir y detectar un noviazgo en problemas, dirigido a adolescentes y jóvenes de nivel secundaria, medio superior y superior, cuyo propósito es que el y la adolescente o joven se apropie de elementos e indicadores, que

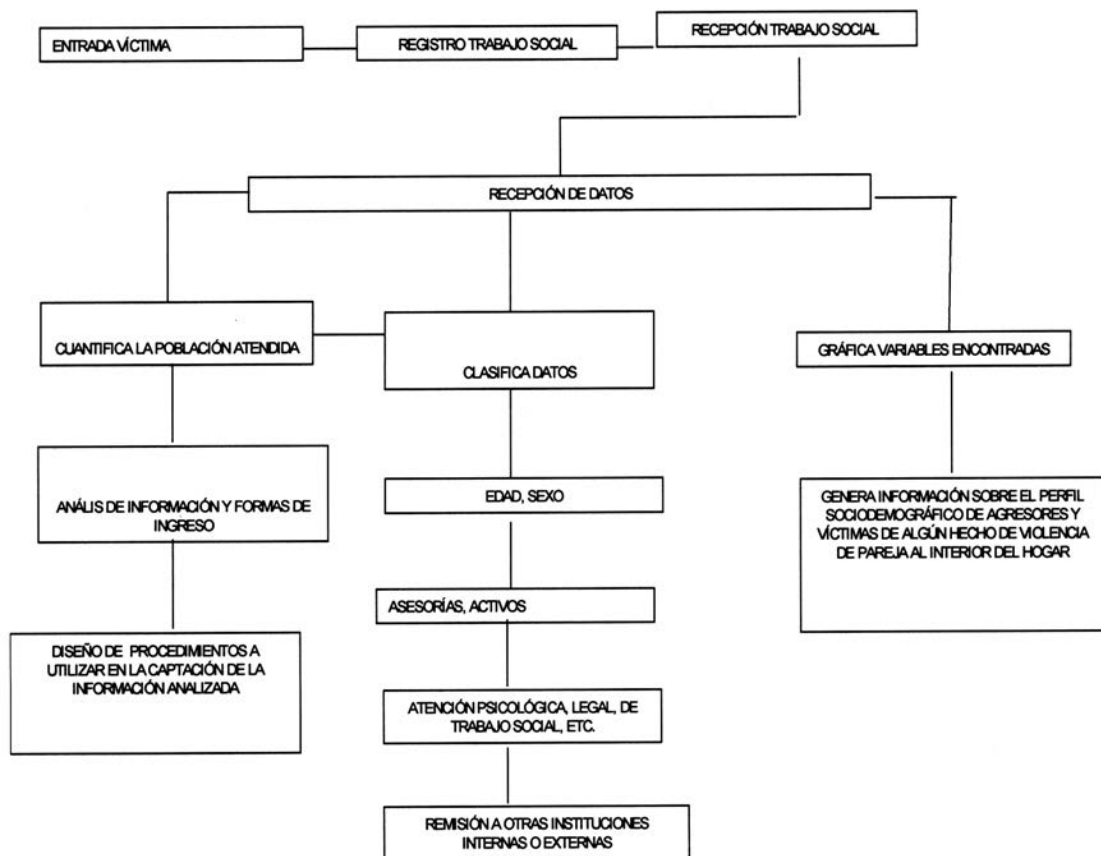
le permitan detectar situaciones y factores de riesgo en un noviazgo en problemas.

La escuela en la prevención de la violencia, dirigido a auxiliares técnicos, directivos y docentes de zonas escolares que integran los niveles de educación básica cuyo propósito es apoyar a los docentes en la búsqueda de información y estrategias acerca de la prevención y detección de situaciones de violencia familiar y escolar para coadyuvar en la atención requerida de las mismas y promover en los educandos la adquisición de una cultura de respeto y de no violencia, cumpliendo con el desarrollo de su formación integral, como uno de los retos que enfrenta el sistema educativo nacional. Este curso conlleva acciones de seguimiento posterior a su instrucción.

Acciones permanentes para la prevención de la violencia

- Diseñar e implementar cursos de capacitación para docentes.
- Sensibilizar y capacitar permanentemente a maestras y maestros de los niveles de educación básica.
- Diseñar y coordinar estrategias de capacitación para el personal del interior del CJF.
- Participar en actividades culturales, ferias y *stands* con materiales de difusión del CJF, así como acudir a los medios de comunicación masiva (radio, televisión) para promover los servicios del mismo.
- Diseñar, elaborar y difundir materiales informativos como trípticos y carteles.
- Impartir pláticas a las personas que están en la sala del CJF en espera de una resolución o el turno de ser atendidas.
- Apoyar en materia educativa a niñas y niños, que son víctimas de abusos cometidos en los centros escolares y que así lo requieren.
- Atender los casos reportados de violencia en las escuelas realizando visitas a la familia y ofreciendo el apoyo de gestión y trámites escolares, convirtiéndose en un enlace entre las autoridades educativas, el Centro de Justicia Familiar y la familia afectada.
- Brindar apoyo interinstitucional a organizaciones gubernamentales y civiles.
- Evaluar los procesos a través de la aplicación y graficación de resultados en el servicio del área.

ARCHIVO Y ESTADÍSTICA



Archivo y estadística

El análisis y la valoración de los resultados de cada una de las variables como la edad, el sexo, las zonas de mayor incidencia delictiva, entre otras, permite la implementación del mapeo victimológico, una estrategia que facilita focalizar las áreas de oportunidad, ubicando geográficamente los puntos específicos de atención prioritaria. Los resultados que arroja este mapeo también son aspectos referenciales que reflejan la medición del nivel, la atención brindada, la cantidad de servicios proporcionados, los trámites suspendidos, los trámites con resoluciones favorables, entre otros.

Además, realiza funciones como:

- Cuantificar y clasificar la población.
- Identificar los delitos de mayor incidencia.
- Graficar las variables de mayor trascendencia.
- Elaborar informes mensuales, bimestrales y anuales.
- Identificar y clasificar los tipos de asesorías brindadas.
- Identificar los casos que son clasificados como asesorías o activos.
- Cuantificar los servicios de atención psicológica y legal brindadas a usuarias/os subsecuentes.
- Cuantificar la cantidad de canalizaciones efectuadas durante el mes.
- Solicitar a las diferentes áreas la descripción de actividades realizadas en el mes.
- Supervisar la asistencia de los prestadores de Servicio Social.
- Diseñar procedimientos a utilizar en la captación de la información requerida.
- Obtener información con representatividad en los ámbitos nacional y estatal, diferenciándola por zonas urbanas y rurales.
- Generar información sobre el perfil sociodemográfico de agresores y víctimas de algún hecho de violencia de pareja al interior del hogar.
- Generar información de los antecedentes familiares de las víctimas y de los agresores.
- Determinar el tipo y las características principales de la violencia, así como su frecuencia.

El manejo de la información es estrictamente confidencial, será utilizada para el propósito con el que fue obtenida y sólo será proporcionada a la autoridad competente, previa petición por escrito que se haga de la misma.

El personal del CJF conocerá claramente el fin de la recolección de la información que se obtendrá mediante preguntas necesarias a la víctima, cuyas respuestas serán registradas y mantenidas en resguardo por el área de archivo, informando a la víctima del uso de la información que se le solicita.

Área de Administración

En ella se realiza la coordinación de recursos humanos y materiales del CJF así como el cuidado y mantenimiento de la planta física y equipo de oficina y de cómputo, cuidando que siempre estén en buen estado y además sean distribuidos y dosificados de manera que éstos sean suficientes para el tiempo en que son requeridos nuevamente. Es una tarea difícil la que tiene la persona responsable de la Administración pues constantemente vigila cada espacio, solicitando al resto del personal sus requerimientos por mes o semestre y que los recursos existentes sean bien empleados por los especialistas de cada área. Además de ello, sus funciones consisten en:

- Asistir y apoyar a la Dirección.
- Checar la asistencia del personal que labora en el Centro.
- Controlar permisos, incapacidades y ausencia del personal.
- Calendarizar, junto con los coordinadores de área, los períodos de vacaciones y guardias del personal.
- Reunir a los coordinadores para las juntas generales y elaborar las minutas de las mismas.
- Elaborar las órdenes de consumo de las necesidades del Centro, recabar firmas, acudir al almacén y recoger el material requerido, así como distribuirlo.
- Elaborar oficios relacionados con el servicio y el mantenimiento del Centro.
- Contactar con administradores, coordinadores y directores, que de alguna manera tienen relación con las necesidades del Centro.
- Contactar directamente al personal de mantenimiento para la rápida atención a las fallas que se producen en el edificio (eléctricas, de espacio, de computadoras, etc.).
- Dar seguimiento a los oficios en los que se solicita servicio externo.

Coordinación Operativa

La acción coordinada en la prestación de servicios de atención integral a las

víctimas de delitos que afectan a la familia implica un alto grado de supervisión en su desarrollo, y la presencia de un facilitador operativo.

Lograr la interinstitucionalidad, la interdisciplinariedad y la correcta secuencialidad de las acciones es el mayor reto, tratándose de entidades independientes, con presupuesto y normatividad propios que confluyen en metas uniformes con base en el consenso y la colaboración.

La Coordinación Operativa es responsable de colaborar con la Dirección en el logro de los objetivos específicos del CJF, propiciando acciones vinculadas de los socios internos y cuidando, mediante una adecuada guía y supervisión, que los procesos se realicen de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico de creación del Centro.

Personal administrativo

La organización dentro del CJF se encuentra siempre coordinada y actualizada por el personal administrativo, el cual tiene las funciones de:

- Revisar diariamente el correo electrónico.
- Concertar reuniones y citas, y dar seguimiento a la agenda.
- Tomar nota y elaborar bitácoras o actas de las reuniones del personal del CJF.
- Mantener un *stock* de lo necesario para la atención de las personas que acuden a audiencia a la Dirección.
- Recibir los oficios y documentos además de dar el seguimiento correspondiente.
- Llevar un consecutivo de los oficios y documentos que se envían y los que se reciben.
- Atender a las personas que solicitan audiencia.
- Ordenar y archivar documentos.
- Manejar notas y recibos de gastos efectuados a través de caja chica.
- Actualizar directorio y agenda.

Área lúdica y de aprendizaje

Sin duda, esta es el área más agradable del CJF, pues tanto su diseño arquitectónico como la decoración, la dotación y distribución de los materiales,

así como la gran cantidad de opciones a trabajar por los menores, caracteriza la finalidad educativa con la que fue creada.

Desde las primeras reuniones de planeación para la construcción del CJF, se consideró como prioritario el espacio que alojaría a los niños y niñas que asisten al Centro. Dentro de las propuestas se consideró la creación de un espacio donde se atendiera de una manera digna, segura y productiva para los menores que acompañan a sus madres y padres a denunciar, ya que no cuentan con el apoyo de otros adultos o familiares que cuiden de ellos.

En el espacio lúdico se concentran los menores mientras sus madres y padres o tutores tramitan el asunto a tratar en el CJF. Las personas responsables del área están altamente capacitadas para atender a esta delicada población, ya que cuentan con especialidad en la educación especial y psicología, y con experiencia en el trato a menores que pueden ser a la vez víctimas de algún delito o simplemente acompañantes de la víctima.

La o el usuario es orientado por el personal de Trabajo Social para que lleve a su(s) hija(s) o hijo(s) al área lúdica, donde son recibidos por la responsable del área, proporcionándoles atención educativa, ya que muchas de las niñas y niños que ahí se resguardan están en edad escolar y presentan debilidades educativas debido al ausentismo y/o deserción que provoca el evento de violencia vivido directa o indirectamente. El espacio cuenta con los libros de texto gratuitos con la intención de reafirmar contenidos programáticos a quienes ahí acuden, así como diversos juegos educativos y de recreación que pueden ser disfrutados por los menores durante su permanencia en el área.

Además, otras funciones que realiza la responsable del área son:

- Registrar a las y los menores y platicar con cada uno de ellos, para crear un clima de confianza y seguridad.
- Guiar y cuidar de las y los menores mientras se encuentran en el área, quienes son entregados solamente a sus padres o responsables de ellos.
- Reafirmar clases o temas que los mismos menores sugieren y/o que no han entendido en clase en sus escuelas.
- Detectar si el/la menor ha sido también parte del círculo violento o delito que lo lleva ahí como acompañante.

- Reportar casos de menores que sufren algún síntoma de enfermedad al área de salud.
- Controlar el uso del material.
- Asistir a cursos de capacitación en búsqueda de estrategias educativas.
- Propiciar el trabajo en equipo promoviendo la socialización y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad, etcétera.
- Dirigir a las y los menores a los sanitarios o a tomar agua si así lo necesitan.
- Reportar conflictos creados en el área por parte de los niños a psicólogos del Centro.
- Reportar a las autoridades del Centro y a la Secretaría de Educación los casos atendidos durante el mes.
- Aplicar fichas y pruebas de detección y encauzar los casos a las áreas correspondientes como: Prevención, Psicología, Trabajo Social, Salud, etcétera.
- Elaborar justificantes dirigidos para acreditar el tiempo de estancia de los menores en el CJF.

Intendencia

El CJF cuenta con amplios y múltiples espacios para la atención a las víctimas de delitos. Una gran cantidad de personas visitan diariamente el lugar y es necesario que éste se mantenga en buenas condiciones y con un ambiente de limpieza y orden, por lo que es de suma importancia que cuente con el personal adecuado para que estos espacios perduren en buenas condiciones. El personal de intendencia forma una parte muy importante en esta ardua tarea y sin ellos no sería posible ofrecer a las víctimas una atención de calidad, en la cual está presente la necesidad de higiene, salud y limpieza.

El personal encargado de esta tarea realiza el aseo de las oficinas de las instalaciones del CJFy atiende a las personas que requieren el uso de albergue.

Albergue

Es un lugar de protección y seguridad de corta temporalidad (24 a 48 horas) por lo que constituye un espacio de transición para las personas víctimas de delitos que afectan a la familia, principalmente aquellas con escasos recursos económicos y que no tienen una red de apoyo familiar que les permita

protegerse del agresor y que vivan algún tipo de violencia física, sexual, psicológica, económica/patrimonial, por omisión o negligencia.

Que esté en riesgo, definido éste como: Aquella situación vivida en su relación de pareja o con otros íntimos, que es percibida objetiva y subjetivamente por la usuaria y/o un observador como una amenaza y/o agresión directa a su persona en cuanto a su integridad física y psicológica, patrimonial o económica, en su dignidad humana o bien dirigida hacia familiares directos y/o cercanos.

La evaluación del riesgo se realiza en varios parámetros:

- a) *Gravedad* de la amenaza y/o agresión.
- b) *Concordancia o discrepancia* en la percepción entre la víctima y el o los observadores.
- c) *Intensidad, frecuencia y duración* de los eventos violentos.
- d) *Recursos internos y externos* de la víctima, en este caso de la mujer agredida.

El acceso al albergue es restringido por motivos de seguridad. Actualmente tiene una capacidad para albergar a dos familias (mujeres y sus hijos menores de edad). Funciona las 24 horas, los 365 días del año y cuenta con personal especializado en materia de protección, seguridad y cuidado. Se proporcionan servicios multidisciplinarios que favorecen un proceso de reflexión y análisis de la situación vivida. Se fortalece la autoestima y la autonomía de las víctimas. Se establecen los contactos necesarios para, en su caso, trasladar a la víctima a otra institución u organización para que continúe con una mayor temporalidad el resguardo y protección de la víctima. Se proporcionan herramientas útiles para prevenir futuros maltratos y mecanismos específicos de prevención y atención que permitan cambiar el círculo de violencia por el de una cultura de paz.

Servicio social

El servicio social es una prestación de servicio obligatorio que se basa en llevar a la práctica los conocimientos que los estudiantes adquieren en las escuelas. Dentro de las acciones del CJF se encuentran incorporados prestadores del servicio de índole social, provenientes de universidades

públicas y privadas, cuyo desempeño se realiza y evalúa en el área en la que se encuentren asignados.

La prestación del servicio es estrictamente supervisada por el coordinador de cada área, y tienen como principal meta que los prestadores consoliden su formación académica conviviendo con especialistas que brindan servicios a víctimas de delitos que afectan a la familia, y compartiendo la experiencia con la que cuentan los mismos.

El desempeño de su actividad, basado en el principio de profesionalismo, les permite tener contacto con problemas reales que afectan a las víctimas, y que los llevan a tomar conciencia de la problemática y a tratar de contribuir a la transformación de la sociedad, aplicando las enseñanzas del aula y la experiencia que vivencian en el CJF.

Voluntariado

El CJF cuenta con un equipo de personas voluntarias, quienes colaboran, de manera gratuita en la prestación de servicios a las víctimas. Estas personas aportan su conocimiento, tiempo, comprensión y espíritu solidario en las acciones que se llevan a cabo día a día en el CJF, con la finalidad de lograr con su aportación y experiencia una cobertura de excelencia en los servicios brindados. El compromiso asumido de realizar tareas específicas, caracterizadas por la gratuidad y continuidad, dentro de las áreas que integran el CJF y con la conducción de los socios internos, se hace en un marco de consciente y libre aceptación. Su incorporación y asignación corresponde al COPAVIDE, como encargado de la coordinación de las labores del CJF.

Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar

La Procuraduría General de Justicia en el Estado, como autoridad encargada de la investigación y persecución de delitos, ha visto cómo se ha dado un incremento generalizado en la presentación de denuncias sobre casos de violencia, en donde se ha tipificado un número importante de delitos que inciden contra la familia, siendo estadísticamente evidente dicho incremento a partir del mes de abril de 2004, fecha en que el ilícito de violencia familiar pasa a ser perseguible de oficio.

En el año 2000, la PGJ contaba con dos Agencias del Ministerio Público Especializadas en Violencia Familiar y Maltrato al Menor, así como dos Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales que conocían de delitos en perjuicio de personas mayores de 13 años, las cuales se ubicaban en el cuarto piso del Palacio de Justicia. Además había otra denominada Agencia del Ministerio Público Especializada en Delitos Sexuales contra Menores, misma que conocía de los delitos de índole sexual en perjuicio de menores de 12 años. Esta Agencia se ubicaba en la calle Aramberri 502 entre Escobedo y Zaragoza, en el Centro de Monterrey. Había una Fiscalía más, llamada Agencia del Ministerio Público Mixta que atendía todo lo relacionado con cuestiones de carácter Civil y Familiar, trabajando en coordinación con la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, tales como pérdida de patria potestad, custodias, etcétera, ubicada en la Colonia Palo Blanco, en San Pedro Garza García.

Todas las citadas Agencias del Ministerio Público conocían de los eventos que sucedían en el área metropolitana, comprendiendo del Primero al Cuarto Distrito Judicial en el Estado, con lo cual se percibía que el servicio ofrecido era deficiente y además que, tanto víctimas como agresores, y familiares de éstos tenían contacto en el mismo espacio, provocando con ello que las víctimas se sintieran amenazadas o presionadas para no realizar su trámite hasta el final y otorgaban el perdón a su agresor sin que se sintieran seguras o confiadas de otorgarlo.

No obstante el esfuerzo realizado por las personas que participaron en la inclusión en catálogo penal del delito de violencia familiar, y de la apertura de las Agencias del Ministerio Público Especializadas en esta área, en fecha 30 de julio del año 2004 y ante el incremento en la comisión de estos delitos la PGJ estimó conveniente crear la Dirección de Protección a la Familia y Delitos en General y la Coordinación de la misma, y se incluyeron las Agencias Especializadas en Violencia Familiar y Delitos Sexuales así como la Agencia del Ministerio Público Mixta en Civil y Familiar, para una mejor supervisión.

El 18 de septiembre de 2004 se realizó la apertura de la Agencia del Ministerio Público para la Investigación y Persecución de Delitos relacionados con la Familia, Número Seis, instalada en el Palacio de Justicia de San Nicolás de los Garza, Nuevo León, a fin de que ésta conociera de los hechos delictuosos

que se suscitaran en los municipios que comprenden el Tercer Distrito Judicial en el Estado (San Nicolás de los Garza, Abasolo, Apodaca, El Carmen, Ciénega de Flores, General Escobedo, General Zuazua, Mina, Pesquería, Salinas Victoria e Hidalgo) y así brindar más de cerca el servicio y mejor atención a las víctimas, siendo el inicio de la descentralización de los servicios.

El 26 de agosto de 2005, las Agencias del Ministerio Público dedicadas a conocer este tipo de ilícitos nuevamente cambiaron de denominación a Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar, todo ello con el fin de seguir brindando seguridad, confianza y discrecionalidad a las víctimas de delitos que afectan a la familia, de los cuales la gran mayoría son personas del sexo femenino.

A partir de la apertura del Centro de Justicia Familiar, las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar se encuentran ubicadas dentro de éste, sumándose al objetivo de brindar la atención integral, con sensibilidad, humanismo y respeto a las víctimas de delitos que afecten a la familia.

Principales funciones de las Agencias del Ministerio Público de Justicia Familiar

- La recepción de denuncias o querellas sobre delitos relacionados con la familia y de índole sexual.
- La investigación y persecución de los hechos presuntamente delictuosos para el esclarecimiento de los mismos.
- Brindar inmediatamente la atención médica, psicológica y asistencial a las víctimas a través de COPAVIDE.
- La suspensión de la averiguación previa cuando se celebre un convenio entre las partes para que el indiciado se someta a un tratamiento integral ininterrumpido por 12 meses (esto se da cuando se trata del delito de violencia familiar y estamos en el supuesto que señala el artículo 287 Bis 1 del Código Penal, en base a las reformas que entraron en vigor en el mes de abril de 2004, siendo importante destacar que esto ayuda mucho a que las partes reconozcan que se encuentran en una relación violenta y se han obtenido buenos resultados).

- El ejercicio de la acción penal cuando se acredite el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del o los indiciados.
- El no ejercicio de la acción penal cuando no se acredite el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del o los indiciados.

Delitos que conoce cada Agencia del Ministerio Público de Justicia Familiar, en el Centro de Justicia Familiar:

Las Agencias del Ministerio Público Números 1, 2 y 5 del CJF, atienden a los delitos de índole sexual: Violación, corrupción de menores, equiparable a la violación, pornografía infantil, atentados al pudor, hostigamiento sexual estupro, ultrajes a la moral pública.

Las Agencias del Ministerio Público Números 3, 4 y 5 del CJF, tratan los delitos relacionados con la familia: Violencia familiar, exposición de menores, equiparable a la violencia familiar, abandono de familia, lesiones, sustracción de menores, amenazas, aborto, bigamia, abandono de personas, incesto, rapto, aquellos que se cometen contra el estado civil de las personas, secuestro de menores.

Agencia Estatal de Investigaciones

Dirección de Criminalística y Servicios Periciales

La Dirección de Criminalística y Servicios Periciales de la Agencia Estatal de Investigaciones, es el área encargada de auxiliar al Ministerio Público en la investigación y persecución de los delitos, encargándose de buscar, obtener, preservar y analizar, conforme a los principios técnico-científicos apropiados, los indicios y pruebas tendientes al esclarecimiento de los hechos y de la probable responsabilidad de los inculpados, así como de emitir los peritajes correspondientes.

En el CJF, los peritos médicos de esta Dirección cuentan con consultorios adaptados con los instrumentos necesarios, como regaderas, equipo médico de auscultación, camillas, ubicados en espacios cerrados para proporcionar la debida discrecionalidad al momento de la realización de los dictámenes médicos solicitados por la Agencia del Ministerio Público.

Asimismo, se encuentra el Departamento de Psicología, que se encarga de realizar peritajes sobre salud mental, evaluando a víctimas, presuntos responsables y personas involucradas en delitos sobre violencia familiar y sexual. En dichos peritajes se explora el estado emocional, determinando de esta forma la presencia de daño psicológico, la forma en que afecta al evaluado, mencionando los fundamentos necesarios sobre las conclusiones y diagnóstico que se emitan.

Dirección de Despliegue Policial

La Dirección de Despliegue Policial depende de la Agencia Estatal de Investigaciones y es la unidad que, a través de la Policía Ministerial, auxilia al Ministerio Público en la investigación, persecución y esclarecimiento de los hechos delictuosos. En el CJF se encuentra integrada por un grupo de policías a cargo de un detective quienes, de manera especializada, ejecutan los mandamientos judiciales y ministeriales y trabajan constantemente en las investigaciones a ellos asignadas.

A manera de reflexión

En la atención a las víctimas de delitos relacionados con la familia es extremadamente importante que quienes integran las instituciones que participan como socios internos realicen un inventario de sus propias creencias y actitudes en relación con la violencia y la victimización.

Por ejemplo, ¿en qué medida considera que lo que habitualmente es denominado como violencia puede ser una conducta justificada como legítima?; ¿en qué medida puede ver a la víctima como causante o responsable del problema?

La revisión de su historia personal es fundamental: ¿Cómo sucedió la victimización?; ¿ha ejercido violencia en contra de alguna persona?; ¿ha sido testigo de un hecho violento en contra de alguna persona y no la ha protegido?

Por otra parte, es responsabilidad personal de quienes brindan servicios a las víctimas de delitos el asegurar que con relaciones personales sanas

logren bienestar en sus vidas privadas, de manera tal que no busquen su realización a través de las víctimas que atienden.

Las personas se acercan a la atención de su problemática en un estado de extraordinaria vulnerabilidad y necesidad. Todas las víctimas de violencia han experimentado una severa violación de los límites esenciales y legítimos que dan lugar al sentimiento de seguridad en la preservación de la integridad corporal y psicológica. Ya antes el perpetrador ha utilizado, o está utilizando, su mayor poder preponderantemente físico y socioeconómico, para romper estos límites dentro de los cuales cada víctima ha de sentirse segura.

El personal que trabaja con víctimas en el Centro de Justicia Familiar pone particular atención a los temas que involucran tales límites, ya que conllevan un inmenso significado, tanto simbólico como práctico: Son los componentes esenciales que ayudan a definir la relación y el escenario terapéutico y ejercen una enorme influencia sobre la medida en la cual las víctimas se han de sentir lo suficientemente a salvo y seguras para iniciar un proceso de rehabilitación.

¿Cómo participamos atendiendo a la víctima de violencia, sin violentar ni forzar nada, con sólo nuestro cuidado y la sabiduría de lo que somos como personas?

Sólo poniendo a su disposición la experiencia y especialización con las que contamos, la capacidad para escuchar, comprender y apoyar, creando un escenario adecuado para permitir que emerja de ella la fuerza y el coraje necesarios para afrontar su situación y tomar las decisiones correctas.

ANEXO I

Instituciones en coordinación con COPAVIDE

Socios externos:

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León

- Dirección de Bienestar Social.
- Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor.
- Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- Centro de Atención Familiar, CAFAM.
- Cedeco 6.
- Unidad Palo Blanco.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de los municipios de:

Apodaca con sus centros de atención psicológica en:

- Los Pinos.
- Valle del Mezquital.
- Mezquital.
- Huinalá.
- Noria Sur.

Cadereyta

Escobedo, con sus centros de atención en:

- Centro de Atención Psicológica del Río Pesquería.
- Programa Escuela para Padres de Fomerrey 9.
- Escobedo zona Centro.

García

Guadalupe, con sus centros de atención psicológica en:

- Villa Olímpica.
- Evolución.
- Centro de la Mujer.
- 21 de Enero.

Jurídico gratuito.
Dos Ríos.

Juárez

Montemorelos

Monterrey, con sus centros de atención psicológica en:
Centro de Atención al Maltrato y la Violencia Norte, CAMVIO.
Centro de Atención al Maltrato y la Violencia Sur, CAMVIO.

Pesquería

Salinas Victoria

Santa Catarina

Santiago

Villaldama

San Nicolás de los Garza

Centro de Atención Familiar, CAF San.

San Pedro Garza García

Centro de Atención Psicológica y Casa de la Mujer, CAP.

Comisión Estatal de Derechos Humanos

Comisión Estatal de Arbitraje Médico

Consejo de Relaciones Laborales y Productividad

Dirección de Empleo.
Procuraduría de la Defensa del Trabajo.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje

Instituto Mexicano del Seguro Social

Hospital de Ginecología y Obstetricia.
Hospital de Traumatología y Especialidades Médicas.
Hospital Regional Psiquiátrico No. 22.
Unidad de Medicina Familiar No. 20.
Unidad de Medicina Familiar No. 5.
Unidad de Medicina Familiar No. 7.

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Nuevo León, ISSSTELEON

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, ISSSTE

Federación Mexicana de Ginecología y Obstetricia

Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León

Módulos de Orientación Social en:

Pedregal Escobedo.
Sierra Ventana.
Independencia.
Cadereyta Jiménez.
Escobedo.
Guadalupe.
San Bernabé.
Santa Catarina.
San Nicolás.
Valle Verde.

Secretaría de Educación Pública en el Estado de Nuevo León

Secretaría General de Gobierno

Defensoría de Oficio.
Registro Civil.
Dirección de Informatel y Locatel.

Instituto Estatal de las Mujeres

Secretaría de Salud del Estado de Nuevo León

Hospital de Ginec Obstetricia de Garza García "Lolita".
Hospital Metropolitano "Dr. Bernardo Sepúlveda".
Hospital Psiquiátrico.
Instituto de Salud Mental.
Seguro Popular de la Jurisdicción No. 3.

Centros de Salud urbanos:

Nueva Morelos.
Ferrocarrilera.
Fomerrey 7.
La Fama.
Las Encinas.
Nueva Morelos.
Plutarco Elías Calles.

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León

Dirección de Prevención del Delito.
Dirección de Participación Ciudadana.
Centro de Formación para el Fortalecimiento de las Relaciones Humanas, CEFORH.
Unidades de Seguridad para las Víctimas USEPAVI.

Instituciones de educación superior:

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM

Facultad de Derecho.
Bufete Jurídico, Bufetec.

Universidad Autónoma de Nuevo León, UANL

Hospital "Doctor José Eleuterio González".
Hospital Psiquiátrico.
Facultad de Psicología, con los servicios de:
Clínica de Atención a la Violencia.
Unidad de Servicios Psicológicos.
Facultad de Derecho:
Despacho Jurídico Gratuito.

Universidad de Monterrey, UDEM

Centro de Salud y Desarrollo Jurídico, CESADE.

Universidad Libre de Derecho

Facultad de Derecho

Centro Jurídico

Universidad Metropolitana de Monterrey

Jurídico Gratuito

Organizaciones no gubernamentales

Alternativas Pacíficas A.C.

Cáritas de Monterrey, A.C.

Centros de Integración Juvenil A.C.

Prevención y Detección de la Violencia Familiar, Predevi, A.C.

Vida y Familia, A.C.

Centro de Investigación Familiar, Cifac, A.C.

Vida con Calidad, Vicali, A.C.

Unidos en la Prevención de Adicciones, A.C.

Alcohólicos Anónimos, A.C.

Cruz Roja Mexicana, A.C.

Granja Hogar Santa Anita, A.C.

Ejército de Salvación, A.C.

Albergue La Sagrada Familia, A.C.

Conjunto Habitacional para Ancianos del Club de Leones, A.C.

Casa Forastero de Santa Martha, A.R.

Renace, ABP.

Supera, A.C.

Instituto Nuevo Amanecer, ABP.

Casa Hogar El Refugio de Monterrey, ABP.

Casa Hogar Villa Eudes, ABP.

Casa Hogar Niño de Jesús de Monterrey, ABP.

ANEXO II



**CENTRO DE JUSTICIA FAMILIAR
CENTRO DE ORIENTACION, PROTECCION Y APOYO A
VICTIMAS DE DELITOS**

Fecha

hrs.	dd	mm	aa
------	----	----	----

FAT

FOLIO

COPAVIDE

Cómo se enteró del servicio _____

DATOS GENERALES

Nombre _____ Edad _____ Sexo _____

Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s)

Domicilio actual

Calle

No. Ext.

No. Int.

Colonia

Municipio

Estado

C.P.

entre calles

Casa: Propia ☐Rentada ☐

Otro _____

Teléfono particular _____

Si trabaja anote el tel: _____

Acepta llamada Sí ☐ No ☐Acepta visita Sí ☐ No ☐

Fecha nacimiento _____

Lugar de nacimiento _____

Estado civil _____

Situación actual _____

Especifique: _____

Escolaridad _____

Ocupación _____

Religión _____

Cuenta con Servicio Médico

Sí

☐

Especifique _____

No

☐

Sufre algún padecimiento físico

Sí

☐

Especifique _____

No

☐

Se encuentra bajo tratamiento médico

Sí

☐

Especifique _____

No

☐

Presenta alguna adicción

Sí

☐

Especifique _____

No

☐**SOBRE EL SERVICIO**

Cuál es el motivo de su visita a esta institución: _____

Cómo le gustaría resolver su situación: _____

(Unicamente los que integran su familia)

Nombre y Apellidos	Parentesco	Edad	Escolaridad	Ocupación

ANOTE LOS DATOS DEL FAMILIAR O AMISTAD QUE LA(O) ACOMPAÑA:

Nombre y Apellido	Edad	Teléfono

Nombre de algún familiar o amistad: _____

Domicilio			
	Calle	No. Ext.	No. Int.

Colonia	Municipio
---------	-----------

Estado	C.P.	entre calles
--------	------	--------------

Teléfono donde podemos dejarle un recado: _____

Uso exclusivo del centro

Tipo de violencia que manifiesta en la entrevista _____ Probable tipología _____

DATOS DE LOS HECHOS O ACTOS VIOLENTOSHechos: _____

Fecha: _____ Hora aproximada _____

Lugar donde sucedieron los hechos: _____
Calle No. Colonia

Municipio Estado entre calles

Iba sólo ☐ acompañado ☐ Se utilizó algún arma: Si ☐ No ☐

Especifique: _____

Interpuso denuncia Si ☐ No ☐ Donde _____

Fecha: _____ No.de Averiguación o Proceso _____

(Si no tiene denuncia) Está dispuesto a denunciar: Si ☐ No ☐**DATOS DEL VICTIMARIO**

(Sólo si la víctima tiene conocimiento de ellos)

Conoce usted al victimario Sí ☐ No ☐ Apodo _____

Nombre _____

Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s) Teléfono

Edad aproximada: _____ Ocupación: _____ Escolaridad: _____

Domicilio _____

Calle No. Colonia

Municipio Estado entre calles
Relación con la víctima Familiar ☐ Conocido ☐ Desconocido ☐

Especifique _____

Antecedentes: _____

Adicciones: _____ Frecuencia: _____

Posee algún arma de fuego: Si ☐ No ☐ Tipo: _____**OBSERVACIONES**

DEPARTAMENTO LEGAL

Asesoría: Penal ☐ Otro ☐ Especifique _____

DELITOS		
Sexuales	Vs. La Familia	Vs. La Vida e Integridad de las Personas
Ultrajes a la moral pública ☐ o a las buenas costumbre ☐ Corrupción de Menores ☐ Lenocinio ☐ Atentados al Pudor ☐ Estupro ☐ Violación ☐ Hostigamiento Sexual ☐ Equiparable a la Violación ☐	Contra el Estado Civil ☐ Bigamia ☐ Incesto ☐ Exposición de Menores ☐ Abandono de Familia ☐ Violencia Familiar ☐ Sustracción de Menores ☐	Revelación de Secretos ☐ Amenazas ☐ Lesiones ☐ Lesiones Culposas ☐ Homicidio ☐ Homicidio Culposo ☐ Homicidio Preterintencional ☐ Tortura ☐ Inducción y Auxilio al Suicidio ☐ Parricidio ☐ Infanticidio ☐ Aborto ☐ Ataques Peligrosos ☐ Injurias ☐ Difamación ☐ Disparo de Arma de Fuego ☐ Portación prohibida de Armas ☐
Vs. La Libertad	En Relación al Patrimonio	
Privación Ilegal de la libertad ☐ Plagio ☐ Secuestro ☐ Rapto ☐	Falsificación y uso de documentos en general ☐ Robo ☐ Robo en Campo ☐ Abuso de Confianza ☐ Fraude ☐ Usura ☐ Chantaje ☐ Administración Fraudulenta ☐ Despojo de Cosa Inmueble o Aguas ☐ Daño en Propiedad Ajena ☐	

Observaciones:

Responsable de la Entrevista Inicial**DATOS DEL OFENDIDO U OTRO**

Nombre _____ Edad _____ Sexo _____

Apellido Paterno Apellido Materno Nombre(s)

Domicilio _____

Calle No. Ext. No. Int. Colonia Municipio

Estado C.P. entre calles

Teléfono Particular: _____ Acepta llamada Sí ☐ No ☐Relación con la víctima Familiar ☐ Conocido ☐ Desconocido ☐

Especifique _____

TIPO DE SERVICIO QUE SOLICITATipo de apoyo que solicita Social ☐ Psicológico ☐ Legal ☐ Otro _____Canalización interna Social ☐ Psicológico ☐ Legal ☐ Ref. _____Canalización externa Si ☐ No ☐ No. Ut. ☐ Institución _____**Uso Exclusivo del Área de Psicología:**_____
Responsable**DESISTIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL COPAVIDE**

Yo _____, deseo manifestar que agradezco los servicios que me ofrece el Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos (COPAVIDE), sin embargo por razones personales en este momento es de mi intención no recibir la atención _____ enterado (a) de que en caso de necesitarlo podré acudir nuevamente para ser atendido (a).

A T E N T A M E N T E

4

Responsable Asesoría

ANEXO III

META

Manejo de Emociones a Través del Arte en personas víctimas de violencia.

Objetivo

Formar grupos de crecimiento con la participación de víctimas de violencia para que expresen sus emociones, utilizando el arte como facilitador, detectando así trastornos emocionales enmascarados que pudieran ser desencadenantes de hechos futuros de agresión o suicidio.

Es un grupo de atención dirigido a personas que han sido o son víctimas de violencia: Mujeres, hombres, adultos y menores.

El equipo interdisciplinario que participa en META está conformado por profesionistas en las áreas de: Psiquiatría, Psicología, Comunicación, Educación y Derecho.

La metodología consiste en monitorear en grupos de 8 a 12 personas, de edad y problemática similar. En este caso el grupo piloto está integrado por mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijos, que se encuentran en procesos de psicoterapia y que manifiestan dificultades en el manejo de sus emociones.

La selección de los integrantes que conforman el grupo de víctimas de violencia familiar se realiza a cargo de especialistas de Psicología y Psiquiatría que deben de diagnosticar la aptitud, crisis agudas o problemas graves que requieran de manejo prioritario.

Es necesario considerar la aplicación de escalas de ansiedad y depresión a cada miembro del grupo antes de iniciar la terapia, en la semana quinta y en la décima al concluir, con el objetivo de medir los cambios que pudieran ocurrir en el transcurso del proyecto.

Es importante el registro de notas de evaluación tanto grupal como en lo individual para integrar los expedientes. Se recomienda también videograbar las sesiones o testimonios, previo consentimiento informado, para documentar los avances del proyecto.

El proyecto se desarrolla en dos etapas.

Primera etapa:

Tiene una duración de 10 sesiones en las que a través del proceso creador se reflexiona acerca de los conflictos personales e intereses, manejando diferentes emociones como: Miedo, tristeza, ira, alegría, culpa, amor. Para ello, en cada sesión se inicia con la proyección comentada acerca de la vida y obra de grandes maestros de las artes plásticas utilizando los audiovisuales de convenio producidos por la TV Educativa de Alemania (25 minutos) dirigida al grupo integrado por mujeres y sus hijos menores. De las diez sesiones, tres van intercaladas y en ellas esta proyección es sustituida por una terapia con intermediación artística conducida por una reconocida maestra-pintora de la localidad, facilitando que las usuarias y sus hijos, con el uso de sencillas técnicas, manejen sus emociones y logren expresarlas en el goce de la plasticidad.

Por otra parte, la terapia grupal moderada por dos psicoterapeutas y distribuidos los participantes en dos grupos, uno de adultas y uno de menores (60 minutos) en los cuales se realizan comentarios acerca de las emociones estimuladas con la historia presentada y cómo la relacionan con las experiencias personales teniendo como objetivo principal el aprender a identificar dichas emociones dándoles un adecuado manejo.

Antes de iniciar la segunda etapa debe considerarse un período de ocho semanas para la asimilación y adaptación a la historia de vida individual de cada una de las integrantes interrumpido únicamente por una sesión grupal de seguimiento para valorar su evolución.

Segunda etapa:

Consiste en ocho sesiones semanales con una duración de 60 minutos, conformadas de la siguiente manera:

- Una sesión de integración grupal. Tiene la intención de conocerse y compartir experiencias para lograr un sentido de inclusión y pertenencia al grupo.
- Dos sesiones de autoconocimiento con el fin de conocerse más a sí mismas y auto valorarse.

- Dos sesiones de autoestima para alcanzar la concienciación de que son mujeres valiosas y merecen respeto.
- Dos sesiones de comunicación para conocer y aplicar técnicas de comunicación efectiva.
- Una sesión de integración de aprendizaje y cierre para evaluar y reconocer el aprendizaje más relevante de cada persona en su vida diaria y trabajar la despedida.

Bibliografía

- Centro de Justicia Familiar. Proyecto de Reglamento Interno del Centro. Manual de Justicia. Naciones Unidas, 29 de noviembre de 1985.*
- Violencia contra las Mujeres. Josefina Rodríguez Corona y Colaboradoras.*
- Prevención, Detección y Apoyo en Situaciones de Violencia Familiar y Escolar. Documento de Referencia. 2005.*
- Material de Módulos del Diplomado en Violencia Familiar. SEP. 2004.*
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.*
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.*
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.*
- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública.*
- Ley de Educación para el Estado de Nuevo León.*
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social en el Estado de Nuevo León.*
- Manual Operativo del Centro de Justicia Familiar de San Diego.*
- Ley Estatal de Salud y La Norma Oficial Mexicana NOM-190-SSA1-1999.*
- Ley del Consejo de Desarrollo Social.*
- Ley de la Defensoría de Oficio para el Estado de Nuevo León.*
- Ley de Prevención y Atención Integral de la Violencia Familiar en el Estado de Nuevo León.*
- Ley del Instituto Estatal de las Mujeres.*
- Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder.*
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.*

Glosario de siglas y abreviaturas

AEI	Agencia Estatal de Investigaciones.
AMP	Agencia del Ministerio Público.
CAVIDE	Centro de Atención a Víctimas de Delitos.
CJF	Centro de Justicia Familiar del Estado de Nuevo León.
COPAVIDE	Centro de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos.
DIF	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León.
IEM	Instituto Estatal de las Mujeres.
LDOENL	Ley de la Defensoría de Oficio para el Estado de Nuevo León
LEENL	Ley de Educación para el Estado de Nuevo León.
LES	Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social en el Estado de Nuevo León.
LIEM	Ley del Instituto Estatal de las Mujeres.
LOAPENL	Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
LOPGJENL	Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
MAIVIDE	Modelo de Atención Integral a Víctimas de Delitos.
PGJ	Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
PGR	Procuraduría General de la República.
PREDYA	Programa de Prevención, Detección y Apoyo en situaciones de violencia familiar y escolar.

