

# VIOLENCIA EN ESPERA DE ATENCIÓN:

**LOS CENTROS DE JUSTICIA  
PARA LAS MUJERES FRENTE  
A LA CRISIS POR COVID-19**



 **Observatorio**  
Ciudadano de los  
Centros de Justicia para Mujeres

# ÍNDICE

Resumen ejecutivo	3
Introducción	4
Centros de Justicia para las Mujeres	5
Metodología: Enfoque colaborativo en el contexto del COVID-19	9
Hallazgos	12
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias	32
Relación de entrevistas	34
Anexos	35

# RESUMEN EJECUTIVO

Una de las consecuencias de la crisis causada por la enfermedad COVID-19 ha sido el aumento de la violencia contra las mujeres, reflejado en el incremento de las llamadas de emergencia y tasas de incidencia de delitos contra ellas. Este escenario obliga a valorar el desempeño de las instituciones dedicadas a la atención, prevención, sanción y erradicación de dicha violencia, actividades clasificadas como esenciales y prioritarias durante la contingencia. Por tal motivo, el Observatorio Ciudadano de Centros de Justicia para las Mujeres ha construido este informe como un ejercicio de evaluación y seguimiento de las acciones que están llevando a cabo los Centros de Justicia para las Mujeres para atender a las usuarias durante la crisis sanitaria por COVID-19, en las ciudades de Mérida (Yucatán), Oaxaca (Oaxaca), Torreón (Coahuila) y Tlaxcala (Tlaxcala).

La contingencia sanitaria también ha implicado un reto sobre cómo monitorear y seguir el desempeño de las agencias gubernamentales fuera de los mecanismos de solicitud de información.

Así pues, este informe recopila datos a través de las plataformas de transparencia proactiva de los Centros de Justicia, testimonios de mujeres usuarias y entrevistas estructuradas por vía telefónica a funcionarias. Los hallazgos obtenidos permiten entender cuáles y cómo son los servicios ofrecidos, sus horarios de atención y los criterios (escritos y fácticos), así como las medidas sanitarias para ofrecer servicios a mujeres y niñas víctimas de violencia. De igual forma, los resultados revelan las percepciones de las funcionarias de los Centros de Justicia para las Mujeres frente al aumento de violencia. Este ejercicio de seguimiento y monitoreo es una invitación abierta para que otras organizaciones de la sociedad civil sumen esfuerzos para incidir en instituciones públicas y garantizar los derechos de las mujeres.

# INTRODUCCIÓN

Uno de los resultados innegables de la crisis provocada por la enfermedad COVID-19 es el aumento de violencia contra las mujeres. Los datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) indican que la incidencia en delitos de violencia de género<sup>1</sup> creció 20.2% entre enero y junio de 2020; asimismo, las llamadas de emergencia al 911 relacionadas con incidentes de violencia contra la mujer aumentaron un 45%, en comparación con el periodo de enero a junio de 2019 (SESNSP, 2020a). Desde Equis: Justicia para las Mujeres (en adelante, Equis), en colaboración con otras organizaciones, se ha evidenciado que las medidas de confinamiento implementadas por el gobierno mexicano, al no haber estado acompañadas por políticas de prevención, atención y cuidado, derivaron en un incremento de los reportes por violencia doméstica en sus distintas modalidades (Equis, Intersecta y RNR, 2020). La concurrencia de estas *dos pandemias* —COVID-19 y violencia— obliga a valorar el alcance e impacto de la respuesta de las agencias gubernamentales dedicadas a la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Entre las distintas instituciones del Estado mexicano responsables de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y niñas se encuentran los Centros de Justicia para las Mujeres (Cejum).<sup>2</sup> Estas agencias, al dedicarse a una actividad esencial,<sup>3</sup> continuaron brindando servicios, por lo que un informe que analice su desempeño durante los primeros meses de la crisis por COVID-19 resulta pertinente y necesario.

---

<sup>1</sup> Delitos de violencia de género de modalidad distinta a la violencia familiar.

<sup>2</sup> En ocasiones, mencionados como CJM en documentos oficiales.

<sup>3</sup> Según el “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020.



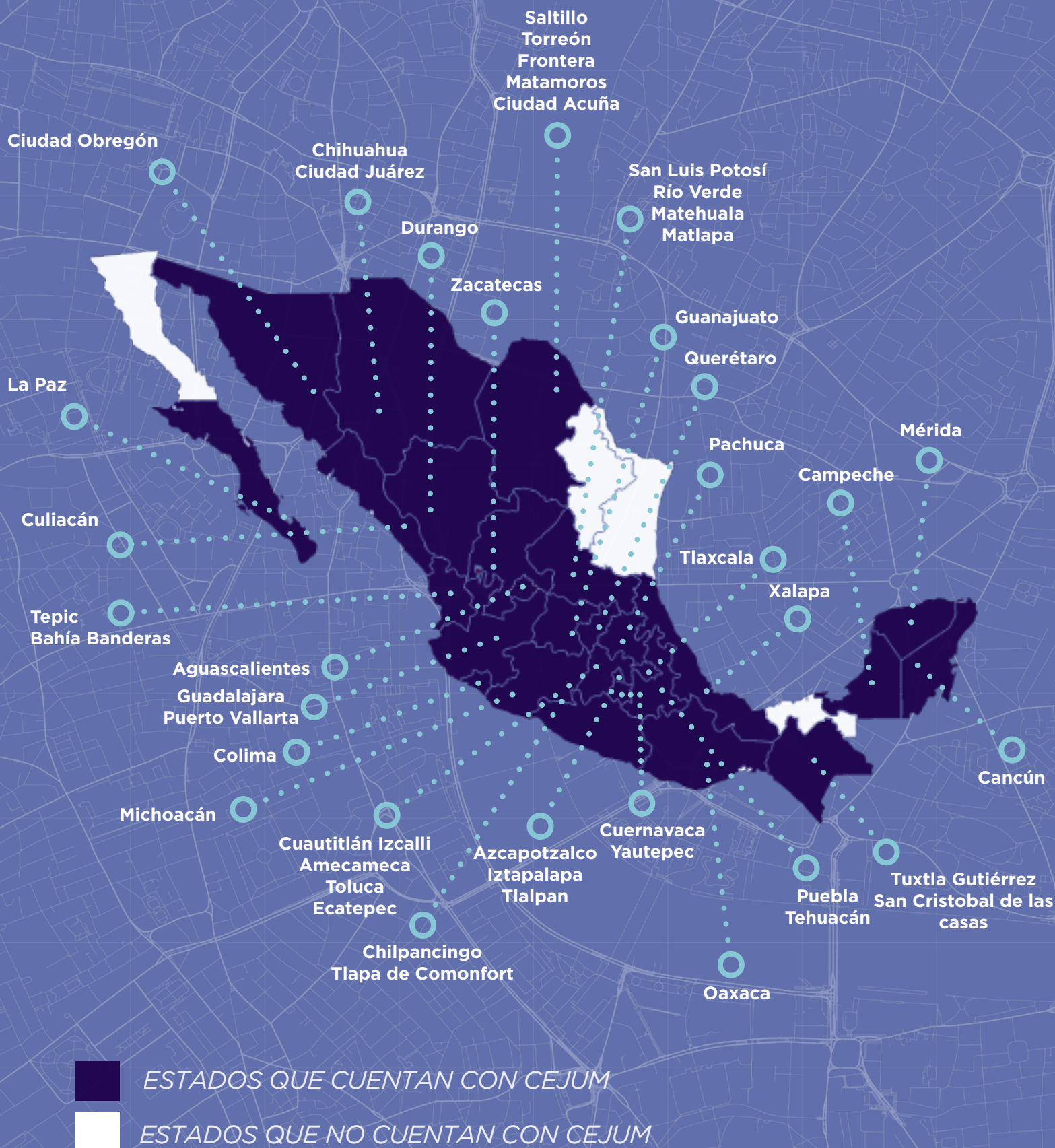
# CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES

Los Centros de Justicia para las Mujeres son una política pública impulsada y coordinada por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim), creada por la Secretaría de Gobernación (Segob) en 2010. Se trata de espacios integrales que concentran servicios interinstitucionales y especializados de atención con perspectiva de género, para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, garantizándoles el acceso a la justicia a través de servicios de atención legal, médica, psicológica, proyectos de empoderamiento económico, espacios de ludoteca y refugio temporal (Equis, 2017).

Los Cejum funcionan de acuerdo con las directrices contempladas en el *Programa de necesidades para el diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres* (SESNSP, s. d.); *Centros de Justicia para las Mujeres: lineamientos para su creación y operación* (Conavim, 2012); *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México* (CNPDiPC, 2012), así como otros instrumentos jurídicos locales que regulan su actuación. El objetivo de estos documentos es garantizar, desde una visión interinstitucional y multidisciplinaria, el acceso a la justicia de las mujeres, contribuyendo a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género. La Conavim reportó en el inicio de 2020 que se encuentran operando 48 Cejum en 28 estados de la república (ver figura 1).



**FIGURA 1. MAPA DE LOS CEJUM EN EL PAÍS**  
**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, CON BASE EN LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE LOS CEJUM**  
**(CONAVIM, 2020B).**



# ¿QUÉ ES EL OCCEJUM?



El Observatorio Ciudadano de Centros de Justicia para las Mujeres (OCCEjum) es un mecanismo de seguimiento ciudadano para recopilar y generar información en torno a los Cejum, con el fin de conocer y difundir el estado actual de dicha política pública, y emitir recomendaciones para su fortalecimiento, contribuyendo así a mejorar el acceso a la justicia y la atención que reciben las mujeres víctimas de violencia.

El OCCEjum surge del interés en dar seguimiento a los hallazgos de *Centros de Justicia para las Mujeres (Cejum). Informe sobre el estado de la política pública a nivel nacional*, elaborado por Equis y publicado en 2017. En este documento, Equis centró sus esfuerzos en analizar el diseño institucional y operativo de los Centros de Justicia existentes hasta el momento. Para continuar con la evaluación y seguimiento a los Cejum, Equis instaló en 2018 el Observatorio con organizaciones de la sociedad civil (OSC) en Oaxaca y Yucatán, elaborando en conjunto la *Radiografía de los Centros de Justicia para las Mujeres*, con diagnóstico para ambos estados (OCCEjum, 2019a y 2019b). Después, en 2019, se amplió el Observatorio para integrar OSC de Coahuila y Tlaxcala.

En la actualidad, el OCCEjum se encuentra conformado por la Red de Mujeres de La Laguna e INCIDE FEMME (Coahuila); Colectivo Mujer y Utopía, A. C. (Tlaxcala); Consorcio para el Diálogo Parlamentario y la Equidad, A. C. (Oaxaca); Grupo de estudios sobre la mujer Rosario Castellanos (Oaxaca); Observatorio Ciudadano Nacional del Feminicidio, A. C. (Yucatán); Ciencia Social Alternativa Kookáy (Yucatán), y Equis: Justicia para las Mujeres (Ciudad de México), organizaciones especializadas en temas de violencia contra las mujeres y niñas en México.

# OBJETIVO DEL INFORME

Con este documento, el OCCEjum tiene por objetivo evaluar las acciones que están llevando a cabo los Centros de Justicia para las Mujeres para atender a las usuarias durante la crisis sanitaria por COVID-19. También se interroga cuáles son los mecanismos específicos que han implementado para prevenir y atender el aumento de violencia contra las mujeres, que se está dando derivado de la actual contingencia. Para cumplir con este objetivo, el informe se conforma de cuatro secciones. La primera discute la metodología utilizada, haciendo énfasis en los cambios adoptados para emplear métodos de investigación y de transparencia frente a las restricciones de movilidad que imperan durante la crisis de COVID-19. La segunda presenta los hallazgos respecto a cómo están funcionando los Cejum en la contingencia; se señalan los servicios disponibles, las medidas sanitarias implementadas y la calidad en la atención. Además, esta sección relata las percepciones y realidades sobre el aumento de violencia contra mujeres que, durante el proceso de investigación, se registraron por parte de las funcionarias de los Cejum. La tercera parte expone las conclusiones y la cuarta es una serie de recomendaciones para agencias federales, estatales y Cejum.

La relevancia y urgencia de este análisis obedece a que la labor de los Cejum, enfocada en la atención de mujeres y niñas víctimas de violencia, es una actividad esencial y prioritaria en la emergencia sanitaria desencadenada por la COVID-19. Por esta razón, es importante mencionar algunos de los derechos previstos en tratados internacionales y la legislación nacional en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, entre ellos el acceso a una vida libre de violencia, el acceso a la justicia de manera pronta y expedita, y el interés superior de niñas, niños y adolescentes, entre otros. Estos derechos se traducen en acciones concretas de las servidoras públicas y los servidores públicos que atienden a esta población, como son: proporcionar una atención con perspectiva de género, accesible, interdisciplinaria, especializada y enfocada en sus necesidades, que reconozca el contexto y características únicas de cada persona. También se debe proporcionar protección inmediata y efectiva a quien se encuentre en una situación de riesgo, a través de la aplicación de órdenes de protección que garanticen su seguridad. Así pues, las actuaciones en esta materia deben guiarse evitando la revictimización.

La investigación para este trabajo se concentró en los Cejum de Torreón, Oaxaca, Tlaxcala y Mérida, ciudades que cuentan con la presencia de organizaciones integrantes del OCCEjum. Los resultados y recomendaciones presentadas, si bien se construyen desde las experiencias en cuatro ciudades, consisten en un ejercicio para evaluar cómo las actuales políticas públicas de acceso a la justicia para las mujeres funcionan y cambian en contextos excepcionales. De este modo, el OCCEjum invita a otras OSC, redes y colectivos a replicar este ejercicio para incidir en las instituciones públicas y garantizar los derechos de las mujeres frente a la crisis por COVID-19.



# METODOLOGÍA: ENFOQUE COLABORATIVO EN EL CONTEXTO DE COVID-19

Este informe se construyó de manera colaborativa entre las integrantes del OCCEjum. El ejercicio de cocreación del documento permitió reunir los diversos conocimientos obtenidos del acompañamiento a mujeres y niñas víctimas de violencia en procesos de acceso a la justicia, así como el trabajo de monitoreo e incidencia en políticas públicas realizado por las organizaciones integrantes del Observatorio.

Cabe señalar que los efectos de la crisis de COVID-19 en el trabajo de las instituciones públicas y OSC obligaron a reinventar los mecanismos clásicos de recolección de datos. Las restricciones de movilidad alteran el desarrollo común de las entrevistas y las medidas de suspensión de plazos por los institutos locales de transparencia retrasan el uso de solicitudes de información pública.<sup>4</sup> Por tales motivos, la investigación fue realizada priorizando la amplitud de fuentes durante la recolección de datos. La decisión permitió recopilar información por tres vías:

**1 MONITOREO DE FUENTES PRIMARIAS (DOCUMENTOS DISPONIBLES EN LAS PÁGINAS DE CONAVIM Y DE LOS CEJUM) Y SECUNDARIAS (NOTAS PERIODÍSTICAS).**

**TESTIMONIOS DE MUJERES Y ACOMPAÑANTES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE BUSCARON ACCEDER O ACCEDIERON A SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS CEJUM.**

**3 ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS POR VÍA TELEFÓNICA A FUNCIONARIAS DE MANDOS MEDIO Y ALTO DE LOS CEJUM.**

---

<sup>4</sup> A la mitad de marzo de 2020, los institutos de transparencia emitieron acuerdos que establecieron una suspensión de plazos a los términos de respuesta a solicitudes de información. A partir de la reanudación de plazos para instituciones con actividades esenciales por parte del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), los institutos de transparencia locales han emitido acuerdos similares; sin embargo, son ambiguos y varían en la determinación respecto a si los Cejum están incluidos o no en la reanudación.

# DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE ENTREVISTA Y TESTIMONIO

El OCcejum creó los documentos guía para la recolección de la información mediante el método de entrevista y testimonio. La batería de preguntas para las funcionarias se encuentra en el anexo A y los lineamientos para la recolección de testimonios están en el anexo B.

Para la compilación de testimonios, el OCcejum creó una serie de lineamientos enfocados a describir el acompañamiento que se brindó desde sociedad civil a las distintas mujeres y niñas que buscaron acceder, o que accedieron, a los servicios de algún Cejum, así como la calidad de la atención recibida. Estos testimonios fueron recopilados y, posteriormente, redactados por las integrantes del Observatorio. Cabe aclarar que se cuenta en todos los casos con la autorización de las dueñas de los relatos para ser utilizados en este informe, y que los nombres en cada testimonio fueron modificados para la protección de los datos personales.

Para las llamadas a los Cejum, el Observatorio diseñó una batería de preguntas que aborda cuatro temas:

1. Servicios de atención disponibles durante la cuarentena.
2. Medidas de higiene utilizadas en los Cejum para prevenir el contagio.
3. Medidas de atención y prevención ante el aumento de violencia contra mujeres y niñas.
4. Servicios de atención proporcionados a los refugios, albergues y casas de tránsito que administran los Cejum.

Las entrevistas se realizaron a través de llamadas telefónicas a los Centros de Justicia ubicados en los municipios de Tlaxcala, Oaxaca, Mérida y Torreón, usando los números disponibles en el directorio de Cejum que está en la página web de la Conavim (2020a). La modalidad telefónica condicionó que las entrevistas fueran desarrolladas de forma estructurada y limitando la oportunidad de profundizar. En todos los casos se solicitó a las funcionarias su consentimiento informado verbal para grabar las llamadas y se brindó información sobre el uso de los datos proporcionados.

## JUSTIFICACIÓN DEL USO DE LLAMADAS A AUTORIDADES COMO MECANISMO DE TRANSPARENCIA EN EL CONTEXTO DE COVID-19

En el caso de las entrevistas a funcionarias, el Observatorio resalta que la entrevista estructurada a través de llamada telefónica es una forma de acceso a la información pública, en un sentido amplio.

Como ya se mencionó, la crisis por COVID-19 ha provocado la suspensión de plazos para los trámites de solicitudes de información, y las agencias gubernamentales que realizan actividades esenciales y prioritarias, si bien han sido exhortadas a emprender estrategias de transparencia proactiva (INAI, 2020), siguen sin brindar datos y estadísticas de interés público. En un escenario donde la vía principal de acceso a la información pública es restringida, la ciudadanía debe usar métodos distintos para monitorear y dar seguimiento a las instituciones. Así pues, hacer una llamada a una servidora preguntando sobre sus facultades y funciones es y será un mecanismo de transparencia. La entrevista estructurada, además de ser un método de investigación, se vuelve un ejercicio del derecho al acceso a la información.

## NÚMERO DE ENTREVISTAS Y TESTIMONIOS, Y OTRAS CARACTERÍSTICAS GENERALES

En total se recopilaron 16 relatos a inicios del mes de junio, de los cuales nueve corresponden a Oaxaca, tres a Yucatán, dos a Tlaxcala y dos a Coahuila, y retratan la experiencia de mujeres y niñas víctimas de violencia que buscaron acceder a los servicios proporcionados por los Cejum. Por su parte, las cuatro entrevistas estructuradas fueron respondidas por la directora del Cejum de Mérida, la coordinadora regional del Cejum de Torreón y las asistentes de dirección de los Centros de Justicia de Oaxaca y Tlaxcala. Todas las llamadas telefónicas fueron realizadas el 4 de junio de 2020 y tuvieron una duración promedio de 19 minutos.



# HALLAZGOS

## *¿CÓMO ESTÁN FUNCIONANDO LOS CEJUM EN EL CONTEXTO DEL COVID-19?*



En este apartado se retrata cómo están funcionando los Cejum, y los refugios que administran, durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Aquí se desglosa información relativa a los servicios que se están ofreciendo, la calidad y el acceso a los mismos, así como las medidas de higiene para prevenir el contagio que están tomando los Cejum y la información sobre mujeres y niñas que han ingresado a los refugios.

### *¿QUÉ SERVICIOS ESTÁN OFRECIENDO?*

Los Cejum son espacios donde se brinda atención integral a las mujeres y niñas víctimas de violencia, la cual se traduce en servicios legales, psicológicos, médicos, sociales y de empoderamiento. Sin embargo, la contingencia sanitaria obligó a implementar medidas de mitigación de contagio, como el distanciamiento físico y la adopción de modelos de guardias para el personal que labora en las instancias del gobierno, que impactaron en la prestación de los servicios proporcionados por los Cejum.

La atención a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, al ser considerada actividad esencial, como ya se dijo en la introducción de este informe, debe encontrarse garantizada, y bajo esa lógica, espacios como los Cejum deberían seguir proporcionando servicios.

Al respecto, la tabla 1 muestra qué servicios se están proporcionando durante la contingencia. Esta solicitud de datos vía telefónica permitió validar la información de servicios publicados por la Conavim el 31 de marzo (Conavim, 2020b).



**TABLA 1. CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE LOS CEJUM DE TORREÓN, OAXACA, TLAXCALA Y MÉRIDA DURANTE LA CRISIS POR COVID-19**

<i>CEJUM</i>	<i>HORARIO DE ATENCIÓN</i>	<i>SERVICIOS ATENDIDOS</i>	<i>SERVICIOS ADAPTADOS</i>	<i>PERSONAL TRABAJANDO DURANTE CONTINGENCIA</i>
<i>Torreón, Coahuila</i>	24 horas	Sólo clases presenciales.	Terapias psicológicas por plataformas virtuales. Teléfono que funciona las 24 horas, para asistencia.	Guardias de dos o tres personas por área.
<i>Oaxaca, Oaxaca</i>	24 horas	Aquellos correspondientes a instancias de gobierno con las que se firmaron convenios de colaboración.	A través del C4 se realiza una denuncia anónima y se brinda atención telefónica. <sup>5</sup> WhatsApp donde se pueden recibir denuncias y atenciones. Página de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca, con un link para denunciar.	Guardias (no se indicó la cantidad de personas).
<i>Tlaxcala, Tlaxcala</i>	24 horas	Ninguno.	Página de la FGJ, servicios psicológicos a través de Facebook Live <sup>6</sup>	Guardias de una persona por área.
<i>Mérida, Yucatán</i>	24 horas	Juzgados orales familiares. <sup>7</sup>	Seguimiento psicológico y de medidas de protección por teléfono.	Guardias (no se indicó la cantidad de personas).

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, CON BASE EN INFORMACIÓN RECOPIADA DURANTE LAS ENTREVISTAS A FUNCIONARIAS.**

<sup>5</sup> El C4 es el Centro de Control, Comando y Comunicación de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.

<sup>6</sup> Un ejemplo de este servicio se puede consultar en Quadratín Tlaxcala, 2020.

<sup>7</sup> En Mérida, los juzgados orales familiares se encuentran dentro de las instalaciones del Cejum, pero dependen del Poder Judicial de Yucatán. Por ende, su suspensión se establece entre los acuerdos de suspensión de actividades de dicho poder (Poder Judicial del Estado de Yucatán, 2020).



En la mayoría de los casos se buscó adaptar servicios presenciales (como las terapias psicológicas) a espacios virtuales, para garantizar el acceso de las usuarias. Adicionalmente, en el Cejum de Torreón se dio seguimiento telefónico a usuarias mayores de 60 años, y en el de Mérida se otorga servicio de transporte cuando es urgente la visita presencial, con el fin de reducir los riesgos de contagio en la vía pública. Los cuatro Cejum referidos también implementaron guardias para disminuir la cantidad de personal en las instalaciones y se amplió el horario de atención a usuarias. Por su parte, los servicios limitados fueron las clases presenciales, en el caso de Torreón, y aquellos que involucran a otras instancias de gobierno, como en Mérida y Oaxaca.

Aunque se reconoce la capacidad para adaptar los servicios, su funcionalidad presenta fallas que limitan el acceso. Por ejemplo, los testimonios de Torreón señalan que el número telefónico 075, instalado en paralelo al 911 con el objetivo de dar asistencia a mujeres, no ha sido contestado cuando han marcado y, en otras ocasiones, no daba señal. Si bien existen diversos factores, como errores técnicos o saturación de la línea, que pueden ocasionar dichas situaciones, se advierte que esta falla recurrente es un obstáculo importante para las mujeres que utilicen esta marcación.

Al comparar la información declarada por las funcionarias con los testimonios y documentos públicos de la Conavim, se encontró una contradicción respecto a los horarios. Las organizaciones y acompañantes de Yucatán comentaron que el Cejum, desde que inició la pandemia en marzo y hasta junio que la entidad pasó a semáforo naranja, tenía un horario de 8:00 a 15:00 horas, lo cual es contrario a lo dicho por la servidora pública. En el caso de Tlaxcala se observó una situación similar: la funcionaria señaló que todos los servicios se siguen proveyendo y hay atención todo el día, en tanto que el horario del Cejum emitido por la Conavim es de 10:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, con guardias presenciales hasta medianoche (Conavim, 2020b, p. 25). Sin embargo, la inactividad durante el fin de semana restringe el acceso de las mujeres a la justicia. El Observatorio reporta un caso en el que una usuaria, Fátima, intentó acceder al Cejum y lo encontró cerrado.

#### **Caso de Fátima; Tlaxcala, Tlaxcala**

Fátima acudió dos veces, en el transcurso de un mes, al Centro de Justicia para las Mujeres. La segunda ocasión, después de una confrontación que tuvo con su expareja, la policía municipal notó que Fátima estaba golpeada y la llevó al DIF municipal, donde la remitieron al Cejum. Ella relata que llegó un sábado aproximadamente a las 15:30 de la tarde y ya estaba cerrado, así que tuvo que regresar al día siguiente.

En casos como el de Fátima, en que las mujeres se encuentran en una situación de vulnerabilidad, la protección por parte de instituciones especializadas en violencia contra las mujeres es fundamental y limitar su acceso puede representar nuevas agresiones.

### *¿A QUÉ USUARIAS SE LES ESTÁ DANDO ATENCIÓN EN EL CONTEXTO DE COVID-19?*

A pesar de que los Cejum constituyen una política pública destinada a las mujeres, la experiencia de acompañamiento del Observatorio demuestra que el acceso se limita a usuarias que cumplan con ciertos criterios. En las entrevistas se preguntó a las funcionarias de los centros si existía alguna selección para aceptar a las usuarias. La totalidad de las entrevistadas afirmó que se admitía a todas las mujeres que iban al Centro y sólo se daba prioridad a aquellas que, después de una evaluación de riesgos, se determinaban como en una situación de riesgo inminente.

Sin embargo, al comparar estas declaraciones con testimonios y documentos públicos de Conavim hubo contradicciones. Por ejemplo, en Mérida, Yucatán, se reportó que la directora del Cejum declaró en reunión con OSC, al inicio de la pandemia, que sólo se recibiría presencialmente a mujeres en casos de urgencia. Si bien en este informe no existe registro de algún caso en que se le haya negado el servicio a una víctima con tal argumento, la declaración es preocupante, como se desarrollará en los siguientes párrafos.

Otro caso similar de contradicción se dio en el Cejum de Torreón, donde se observó divergencia en los criterios de recepción al comparar las declaraciones en la entrevista con el catálogo de servicios publicado por la Conavim. La coordinadora regional mencionó que se hace una valoración de los casos en términos de riesgo para priorizar la atención.

#### **Entrevista a coordinadora regional del Cejum en Torreón, Coahuila**

Pregunta: ¿Existe algún criterio para dar prioridad a ciertos casos en la atención?

Respuesta: *No, bueno, se atiende absolutamente a todas, pero obviamente hay casos que son de más riesgos o de más emergencia, dependiendo del nivel de peligrosidad del agresor, como son los casos de delitos sexuales o el tema de violencia física mayor, ¿no?*

Sin embargo, los criterios que Conavim establece para la atención a casos son más extensos:

“Servicios en los que se continúa brindando atención de manera presencial en los centros, en los casos de alto impacto o de alto riesgo que comprenden: delitos sexuales, utilización de armas punzocortantes o armas de fuego, policontundidas, tentativa de feminicidio, los generadores de violencia pertenezcan a dependencias de seguridad pública, sean militares o tengan acceso a armas de fuego o pertenezcan a la delincuencia organizada, el imputado esté detenido”  
(Conavim, 2020b, p. 5).

Los criterios establecidos por escrito contradicen la respuesta de la funcionaria, pues las interpretaciones de los escenarios considerados en el documento de Conavim tienen como resultado grave limitar la atención presencial a casos estereotípicos, e incluso extremos, de violencia física y sexual.<sup>8</sup> En otras palabras, la coordinadora regional aborda los casos de alto riesgo con criterio de priorización, mientras que en el documento figuran como criterio de exclusión. Esto último es violatorio de derechos porque impide el acceso a la justicia a mujeres víctimas de otras modalidades de violencia, al tiempo que se fija una jerarquía institucional sobre qué delitos merecen la atención de las funcionarias. La jerarquización de la violencia por el criterio de que sea extrema o porque haya presencia de armas también ignora agresiones como la psicológica o patrimonial, que van en detrimento de una vida plena. Finalmente, esta decisión revictimiza a las mujeres colocándolas en una posición de riesgo, al enviarlas a los espacios donde experimentaron agresiones.

## *¿CÓMO ES EL ACCESO Y LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS?*

Los Cejum siguen proporcionando los servicios integrales previstos en los lineamientos para su creación y operación,<sup>9</sup> así como en sus protocolos, reglamentos y otros documentos internos de actuación. Pero para saber cómo las usuarias tienen acceso a estos servicios y si fueron garantizados sus derechos, los testimonios de distintas mujeres y adolescentes que intentaron acceder a ellos son fundamentales.

En el caso de Torreón, dos usuarias acompañadas por organizaciones del OCCEjum pudieron usar sin ninguna dificultad a los servicios del Centro ubicado en esta ciudad. Ambas mujeres señalaron que recibieron una orientación clara sobre el Cejum,

---

<sup>8</sup> Esta mala práctica fue denunciada meses atrás por la Red de Mujeres de La Laguna (López, 2020).

<sup>9</sup> Estos lineamientos fueron creados por la Conavim en 2012 (se sugiere consultar Conavim, 2012).

accedieron a los servicios de trabajo social y psicología sin ningún conflicto, y la atención fue de calidad. Sin embargo, esta percepción cambió cuando estuvieron con los agentes del Ministerio Público (MP) para interponer su denuncia, pues no les explicaron claramente sus derechos ni que debían dar seguimiento a su carpeta de investigación. Las dos usuarias solicitaron órdenes de protección y el MP no atendió su petición de inmediato, sólo lo hizo después de la intervención de las activistas que acompañaron el caso. Tales omisiones se traducen en una vulneración a los derechos de las mujeres, sobre todo al de acceso a una vida libre de violencia, ya que parte de las funciones del MP consiste en garantizar el acceso a estos mecanismos que buscan proteger de forma inmediata a las mujeres y niñas víctimas de violencia, motivo por el cual la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Coahuila las clasifica como actos urgentes.

En cuanto al Cejum de Oaxaca, las usuarias identificaron una limitante importante para acceder a los servicios. Se trata de la ubicación del centro, que se encuentra dentro de las instalaciones de la fiscalía, por lo que al ingresar, el personal encargado de la recepción y orientación de usuarias condiciona el acceso al Cejum a la interposición de una denuncia e incluso, en algunas ocasiones, desincentiva la entrada. En casos como el de Tamara, Lorena y Patricia, el acceso al Cejum estuvo condicionado al registro formal de una denuncia.

#### **Caso de Patricia; Oaxaca, Oaxaca**

Patricia refiere que su atención en el edificio fue rápida, pero que no pudo entrar a las instalaciones del Cejum, pues al contarle al orientador que tenía conflictos con su pareja y quería asesoría, él le dijo que era muy joven y simpática y que mejor tratara de resolver sus problemas en su casa. Ella considera que fue poco ético lo que hizo el orientador.

Preocupa ver que el primer filtro para quienes acuden a la fiscalía y al Cejum sea personal que no cuenta con una formación especializada con perspectiva de género en atención a víctimas, pues ello deja en una desprotección total a las mujeres y niñas víctimas de violencia. Al no ser aplicado el protocolo de atención enfocado justamente en permitir el acceso a la justicia de manera pronta y expedita a esta población en particular, no sólo se refuerzan los estereotipos que tales protocolos buscan erradicar, sino que también se siguen vulnerando los derechos de estas mujeres y niñas.

Las mujeres que lograron entrar al Cejum lo hicieron gracias al acompañamiento de las activistas, quienes a través de llamadas telefónicas o escritos contactaron a la directora del centro, esto es porque la Fiscalía no garantiza el acceso libre al Cejum.

Las usuarias expresaron que en estas circunstancias la atención fue inmediata; obtuvieron un buen trato y amabilidad, y, en los respectivos casos, se ha dado un seguimiento oportuno a su carpeta de investigación. También se destaca de estas experiencias que el Cejum ha sido capaz de coordinarse con otras autoridades para atender a las usuarias, como ocurrió en el caso de Hortensia, el cual se relata a continuación:

#### **Caso de Hortensia; Oaxaca, Oaxaca**

Hortensia es una mujer indígena que acudió al Cejum a denunciar violencia social e institucional por parte de las autoridades de su municipio, las cuales querían quitarle un terreno porque durante varios años no ha tenido la posibilidad de cumplir con cargos públicos en la comunidad, como mayordomías de diversa índole, que implican gastos extremos en la población, en atención a sus usos y costumbres.

Aparte de la atención psicológica y seguimiento telefónico sobre su caso, proporcionados por el Cejum, la vincularon con la Secretaría General de Gobierno del estado para coordinar el diálogo con el municipio.

Las usuarias del Cejum de Oaxaca también expresaron que han tenido limitantes para dar continuidad a los servicios de psicología y actos de investigación debido a la contingencia por COVID-19, ya que estos servicios no se están prestando por otros medios más que el presencial.

En Tlaxcala, los casos de Fátima y Carmen revelan una experiencia de acceso opuesta, pues mientras Carmen pudo acudir al Cejum sin ningún problema, Fátima tuvo que ir en repetidas ocasiones a buscar atención y no fue hasta que tuvo lesiones múltiples y visibles que tomaron su denuncia y le proporcionaron una orden de protección.

#### **Caso de Carmen; Tlaxcala, Tlaxcala**

Carmen acudió al Cejum por recomendación de organizaciones de la sociedad civil y relató que la atención fue inmediata y después de una entrevista le dijeron que se encontraba en alto riesgo y le proporcionaron una orden de protección.



En cuanto a la labor del Cejum, se observó que una vez que fueron atendidas, ambas mujeres se sintieron escuchadas y protegidas, pues al encontrarse en riesgo les fueron proporcionadas órdenes de protección que garantizaron su seguridad. Sin embargo, resulta preocupante ver que antes de acceder a estos servicios una de ellas quedó en estado de indefensión y la falta de atención del Cejum vulneró su derecho al acceso a la justicia.

Por último, los testimonios recopilados en Mérida evidencian una situación de vulneración total de derechos, pues las usuarias intentaron acercarse a distintas instancias de procuración de justicia y ninguna les brindó una atención apegada a la normatividad, de calidad y especializada. Al contrario, en diversas ocasiones fueron revictimizadas; el caso de Yesenia ejemplifica dicha desprotección que hay en la entidad.

### **Caso de Yesenia; Mérida, Yucatán**

Yesenia tiene una hija de siete meses y relató que hace unos meses fue agredida físicamente por el padre de la bebé, quien “se la llevó” sin su consentimiento —es decir, cometió secuestro parental— del domicilio donde vivían los tres. Ella llamó a la policía para solicitar asistencia, pero le dijeron que no podían hacer nada y que debía ir a poner una denuncia.

Por tal razón, Yesenia acudió al Cejum, donde le dijeron que no podían ayudarla pues era derecho del papá llevarse a su hija y que mejor “lo endulzara para que regresara con ella y así volviera a tener a su bebé”, por lo que ella acudió a la fiscalía, donde argumentaron que por la contingencia no la podían ayudar y reafirmaron que el papá tenía derecho a llevarse a la bebé. Por último, fue a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, donde le dijeron que debía recurrir a un juez de guardia y custodia, pero por la contingencia no había ninguno disponible.

Yesenia decidió entonces ir con el papá de la menor para intentar que le regresara a su hija, pero hubo un forcejeo durante el cual ella le hizo una herida en la cara a la niña; esto dio como resultado que tenga dos demandas en juzgados familiares y una denuncia en su contra interpuesta por el papá de su hija, por violencia contra la bebé y contra él.

La historia de omisión por parte de las autoridades encargadas de prevenir, proteger, atender y erradicar la violencia contra las mujeres y niñas se repite en cada uno de los testimonios de Yucatán.

Esto es muestra de una falta total de aplicación de protocolos y, en general, evidencia deficiencias en las actuaciones de las distintas instituciones que, además de vulnerar derechos, envían el mensaje de que las mujeres y niñas víctimas de violencia no son una prioridad para las instancias que deberían protegerlas.

Si bien algunas mujeres lograron acceder al Cejum en Mérida, sólo lo hicieron después de la intervención de activistas e integrantes de OSC. No obstante, la atención de las funcionarias fue deficiente y justificaron su inacción indicando que no era competencia del Cejum atender los casos porque los hechos “no constituyen un delito” o porque las víctimas “son menores de edad”. El OCCEjum aclara que estas razones no son limitantes para hacer uso de los servicios establecidos ni están contempladas en los lineamientos de los Centros de Justicia, así que más bien se provoca una violación al derecho al acceso a la justicia de las mujeres y el interés superior de las menores.

### *¿QUÉ PAPEL TIENE EL ACOMPAÑAMIENTO EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DURANTE LA CONTINGENCIA POR COVID-19?*

Acompañar a mujeres víctimas de violencia es fundamental para monitorear y apoyar a las que viven en esta situación, es un trabajo arduo que requiere empatía, preparación y vocación por parte de quienes lo ejercen. Esta tarea ha sido ejecutada de forma gratuita por activistas e integrantes de OSC y redes. En contextos adversos y excepcionales, como la pandemia, es un desafío brindar este acompañamiento a causa de las medidas de distanciamiento físico que es necesario cumplir, lo cual se suma a los obstáculos constantes del funcionamiento del aparato de justicia.

En la mayoría de los casos, el acompañamiento es la pieza que determina recibir o no una atención de calidad. Esto se ve ejemplificado en los testimonios de Oaxaca y Tlaxcala, en los cuales las personas debían tener un escrito o ser acompañadas por una activista para acceder a los servicios del Cejum. En Torreón las mujeres sí accedían al Centro de Justicia, pero la calidad del servicio mejoraba significativamente cuando eran apoyadas por alguna acompañante. En el caso particular de Yucatán, las activistas y acompañantes, además de sus tareas de monitorear y apoyar, tuvieron que ejercer presión a través de redes sociales para que una usuaria pudiera acceder a los servicios.



La limitación a atender prioritariamente los casos que reciben acompañamiento de activistas, y sus efectos, se muestran con claridad en la historia de Sofía y su hija Claudia, en Torreón:

### **Caso de Sofía y Claudia; Torreón, Coahuila**

Sofía acudió al Cejum sin acompañamiento dos veces. La primera para denunciar la violación que había sufrido su hija menor, Claudia (14 años), por parte de su hijo mayor (22 años).

En esa ocasión su hija recibió terapia psicológica y abrieron una carpeta de investigación. Sin embargo, los agentes del MP no le dieron seguimiento, por lo que su hijo continuó viviendo con ellas.

En la segunda ocasión acudió al Cejum a denunciar a su esposo porque la había golpeado. Derivado de la denuncia el esposo se fue de la casa de Sofía, pero el hijo mayor no.

Después de esto, a su hijo se lo llevaron detenido porque le estaba gritando a su hermana y la Procuraduría para Niños, Niñas y la Familia (Pronnif) notificó a Sofía que si el hijo continuaba viviendo en el domicilio iniciarían un procedimiento en contra de ella.

Sofía se acercó entonces a activistas para buscar un acompañamiento, y cuando la activista encargada habló con el MP, éste comenzó a hacer un seguimiento de la carpeta de investigación en contra de su hijo.

En todos los testimonios recopilados, las usuarias reciben mayor y mejor acceso a los servicios cuando cuentan con acompañamiento, dejando en desprotección a las que no tienen este recurso. El OCCEjum señala que esta práctica envía a las mujeres el mensaje de que el acompañamiento es un requisito indispensable para otorgar la atención. Si bien el apoyo y seguimiento de activistas e integrantes de OSC es una pieza clave en la defensa de derechos de las mujeres, los Cejum, en tanto agencias gubernamentales especializadas en la materia, deben ser capaces de atender de forma prioritaria a todas las usuarias.

## ¿CUÁL ES LA INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE LOS SERVICIOS DE LOS CEJUM?

El OCCEjum observó como constante en el proceso de investigación la falta de información sobre servicios y horarios en los canales institucionales de los Cejum; ello se presenta en la tabla 2.

**TABLA 2. CANALES INSTITUCIONALES DE COMUNICACIÓN DE LOS CEJUM**

CEJUM	SITIO WEB	REDES SOCIALES	TELÉFONOS	LÍNEAS TELEFÓNICAS DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
<i>Torreón, Coahuila</i>	<a href="http://www.cjemcoahuila.gob.mx">http://www.cjemcoahuila.gob.mx</a>	<a href="https://www.facebook.com/SMCJEM">https://www.facebook.com/SMCJEM</a>	(871) 222 6300 (871) 222 6315; ext. 9001-9023	089	cjemtorreon@hotmail.com
<i>Oaxaca, Oaxaca</i>	<a href="http://fge.oaxaca.gob.mx/index.php/cejum">http://fge.oaxaca.gob.mx/index.php/cejum</a>	<a href="https://twitter.com/cejum_goboaax?lang=en">https://twitter.com/cejum_goboaax?lang=en</a>	(951) 514 8788, (951) 514 7797	075	cejum2013@hotmail.com
<i>Tlaxcala, Tlaxcala</i>	<a href="https://pgjtlaxcala.gob.mx/centro-de-justicia-para-las-mujeres/">https://pgjtlaxcala.gob.mx/centro-de-justicia-para-las-mujeres/</a>	N/A	(246) 465 0525	N/A	cjm.coordinacion@pgjtlaxcala.gob.mx
<i>Mérida, Yucatán</i>	<a href="http://www.fge.yucatan.gob.mx/micrositios/centro-de-justicia-para-las-mujeres">http://www.fge.yucatan.gob.mx/micrositios/centro-de-justicia-para-las-mujeres</a>	N/A	(228) 135 0200	N/A	patricia.gamboa@yucatan.gob.mx

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, CON BASE EN INFORMACIÓN RECOPIADA EN DOCUMENTOS OFICIALES DE LA CONAVIM.**

Al revisar las páginas de internet de los Centros de Justicia, se observó que no proveen información esencial de sus servicios. Las entradas en los sitios web de los gobiernos estatales sólo tienen datos de la misión, visión, números de contacto y ubicación, mientras que las redes sociales (disponibles sólo para los Cejum en Torreón y Oaxaca) contienen información sobre comunicados institucionales (como firma de convenios y reuniones directivas) o material de difusión de la iniciativa Spotlight.<sup>11</sup>

En esta búsqueda de información en redes sociales, el OCcejum encontró sólo dos infografías, una de Coahuila (Instituto Coahuilense de las Mujeres, 2020) y otra de Oaxaca (Cejum Oaxaca, 2020), que informaban sobre las vías para acceder a los servicios de los centros. El Cejum de Oaxaca compartió el material en tres ocasiones durante el mes de abril;<sup>12</sup> en Coahuila la infografía fue publicada en tres ocasiones también, pero sólo a través de las redes del Instituto Coahuilense de las Mujeres.<sup>13</sup> En ambas ilustraciones se invita a las mujeres víctimas a solicitar ayuda a través de la línea de emergencia 911, números paralelos (089 y 075) o a los teléfonos fijos de las agencias. En el caso de Oaxaca agregan que las llamadas son anónimas y que el testimonio es importante, así como la ubicación del Cejum y que presta servicio las 24 horas. Por su parte, la infografía de Coahuila sólo dice que el servicio es de 24 horas, pero sin datos de domicilio o recomendaciones de seguridad.

La única pieza digital detectada que sí contiene los servicios disponibles, horarios de atención, domicilio, datos de contacto y acotaciones a causa de la crisis por COVID-19 de los Cejum es un horario en formato PDF publicado por la Conavim en su página web (Conavim, 2020b). Sin embargo, el OCcejum reporta que dicho documento tiene errores, tales como confundir el domicilio del Cejum de Oaxaca con el Cejum del Istmo, así como otras fallas en las que se ahonda en la siguiente sección.

El OCcejum no detectó ninguna otra herramienta de difusión, como radio o televisión, que brindara datos confiables sobre los servicios de los Centros de Justicia. En conjunto, la poca disponibilidad de información accesible y concisa sobre el funcionamiento de estas instancias señala los obstáculos que enfrentan potenciales usuarias y público en general para conocer las condiciones, criterios y datos relevantes sobre los Cejum.

## *¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE HIGIENE EN LOS CEJUM PARA MITIGAR Y PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID-19?*

Cada Cejum analizado ha optado por implementar distintas medidas de prevención y mitigación de contagio de la enfermedad COVID-19. Éstas se clasifican en seis tipos: uso de equipo de bioseguridad; toma de temperatura; disponibilidad de gel antibacterial; sanitización de instalaciones; cabinas sanitizantes y restricción en el uso del espacio público. En la tabla 3 se indican las medidas utilizadas en cada centro, de acuerdo con las entrevistas hechas a funcionarias.

---

<sup>10</sup> El micrositio del Cejum en Oaxaca, dentro del sitio web de la fiscalía del estado, presenta el directorio, fotos de eventos anteriores, un contacto de quejas y organigrama. Sin embargo, esta información no está actualizada ni incluye aspectos de atención por la crisis de COVID-19.

<sup>11</sup> Spotlight es una campaña conjunta entre la Unión Europea y las Naciones Unidas, orientada a prevenir y erradicar la violencia contra mujeres y niñas (véase <https://spotlightinitiative.org/what-we-do>). Desde 2019 esta iniciativa tiene presencia en México con el objetivo de fortalecer y apoyar los mecanismos gubernamentales para la erradicación del feminicidio y otras formas de violencia.

<sup>12</sup> Las fechas fueron el 3, 5 y 14 de abril de 2020.

<sup>13</sup> Las fechas fueron 20, 21 y 28 de marzo de 2020.



**TABLA 3. MEDIDAS DE HIGIENE IMPLEMENTADAS PARA MITIGAR Y PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID-19**

MEDIDA DE PREVENCIÓN	CEJUM DE TORREÓN	CEJUM DE OAXACA	CEJUM DE TLAXCALA	CEJUM DE MÉRIDA
USO DE EQUIPO DE BIOSEGURIDAD (CUBREBOCAS Y CARETAS)	✓	✓	✓	✓
TOMA DE TEMPERATURA PARA EL ACCESO	✓	X	X	✓
DISPONIBILIDAD DE GEL ANTIBACTERIAL	✓	✓	✓	✓
SANITIZACIÓN DE INSTALACIONES	✓	✓	X	✓
CABINAS SANITIZANTES PARA PERSONAS	✓	X	X	X
RESTRICCIÓN DE USO DE ESPACIOS PÚBLICOS	✓	X	✓	✓

**FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, CON BASE EN INFORMACIÓN RECOPIADA EN LAS ENTREVISTAS A FUNCIONARIAS.**

De acuerdo con los hallazgos, el piso mínimo de las medidas es el uso de equipo de bioseguridad (cubrebocas y caretas) y la disponibilidad de gel antibacterial para el personal y usuarias. Todas las funcionarias apuntaron que se ha establecido como obligatorio el uso de estos insumos dentro de las instalaciones de los Centros de Justicia.

La siguiente medida empleada en los Cejum, exceptuando al de Tlaxcala, es la sanitización de instalaciones. Las entrevistas reportan que al inicio de la Jornada Nacional de Sana Distancia se realizó una primera sanitización. Para las higienizaciones posteriores, la directora del Cejum de Mérida declaró que se realiza diariamente, mientras que sus homólogas en Torreón y Oaxaca no informaron de la periodicidad.

La toma de temperatura al entrar sólo fue declarada por las funcionarias de Torreón y Yucatán. El OCCejum advierte que esta medida implementada para proteger el interés público no debe vulnerar el acceso a la justicia de las personas. En caso de que alguna usuaria presente alta temperatura, las funcionarias pueden restringirle el paso para prevenir el contagio, pero mantienen la obligación de garantizarle medidas alternativas de atención.

Respecto a las restricciones de uso de espacios públicos, las funcionarias de los Cejum de Coahuila, Tlaxcala y Yucatán declararon implementarlas. En los primeros dos casos, la restricción ha consistido en especificar zonas de acceso y salida. Las medidas en Mérida han incluido el uso de sillas individuales, en lugar de sofás, y acondicionamiento de una zona de atención especial para personas vulnerables, por ejemplo mujeres que viven con VIH. Esta última práctica es recomendable y adecuada, pues considera las necesidades diferenciadas entre las usuarias.

La medida menos vista ha sido el uso de cabinas desinfectantes, sólo disponibles en Torreón. Se advierte que una de las razones de su poca disponibilidad es que las agencias no tienen recursos suficientes o que dichas cabinas han sido descritas por la Secretaría de Salud como una medida ineficaz para prevenir contagios, así como que representan un riesgo de propagación (El Financiero, 2020).

Adicionalmente, el Observatorio interrogó a las funcionarias sobre el acceso del personal a pruebas de contagio. La totalidad de las entrevistadas expresó que el personal sólo se realiza pruebas en caso de presentar síntomas, como el resto de la población, y aclararon que las agencias están comprometidas para apoyar a las funcionarias que las requieran.

### *¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS DE HIGIENE EN LOS REFUGIOS QUE ADMINISTRA EL CEJUM PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID-19?*

Dado que los Cejum evaluados también administran un refugio o casa de tránsito para usuarias, el Observatorio preguntó a las funcionarias cuáles son las medidas sanitarias particulares emprendidas en estos espacios.

En el caso de Torreón, la coordinadora regional comentó que no hay acciones particulares o diferenciadas para la casa de tránsito vinculada al Cejum. Las medidas de higiene empleadas son las mismas que se realizan en las instalaciones del Centro de Justicia.



Por su parte, la funcionaria del Cejum en Oaxaca informó que, cuando termina la estancia de una usuaria y entra una nueva, hay cambio de utensilios, blancos y ropa de cama, así como una limpieza general.

En el caso de Tlaxcala, la funcionaria respondió que se realizan sanitizaciones en el refugio cada 15 días. Además, este Cejum fue el único en reconocer que sí han enfrentado limitaciones durante la crisis por la COVID-19; en específico, la entrevistada reconoció que las instalaciones son pequeñas, no hay buena ventilación y les falta personal, lo que impide tener guardias en el refugio.<sup>14</sup>

Respecto al Cejum en Mérida, la directora declaró que los refugios son sanitizados después de la salida de las usuarias y sus familiares, y también hay cambio de utensilios, blancos y ropa de cama. Añadió que se valora a las usuarias para autorizar su ingreso sólo si no tienen síntomas. El OCcejum advierte que esta decisión, aunque es una medida de prevención del contagio, restringe el acceso a los derechos de las mujeres y estigmatiza a quienes presentan algún síntoma.

### *¿HA AUMENTADO LA CANTIDAD DE USUARIAS DURANTE LA CONTINGENCIA SANITARIA POR COVID-19?*

Como mencionamos en la primera parte de este informe, México ha registrado un incremento de la violencia contra las mujeres desde la implementación de medidas de confinamiento en casa. Aunque esta realidad se encuentra soportada por evidencia, fue puesta a debate cuando el presidente Andrés Manuel López Obrador negó que la violencia contra las mujeres hubiera aumentado y declaró que un 90% de las llamadas al 911 eran falsas —afirmación que para agosto de 2020 sigue sin ser comprobada por la Oficina de la Presidencia— (Animal Político, 2020). Frente a este escenario, una segunda intención de esta investigación fue conocer cuáles eran las percepciones y realidades en cada uno de los Cejum respecto al aumento de la violencia contra las mujeres, causado por las medidas de confinamiento implementadas en el marco de la crisis por la COVID-19.

---

<sup>14</sup> La directora del Cejum en Tlaxcala declaró el 3 de agosto que sufrieron un recorte de dos millones de pesos que ha afectado la prestación de servicios (Flores, 2020).



## DECLARACIONES DE FUNCIONARIAS

En una primera parte de las entrevistas se interrogó si las agencias experimentaron un incremento en el número de casos atendidos. Las respuestas obtenidas se clasifican en dos tipos. Por un lado, las asistentes de dirección de los centros en Oaxaca y Tlaxcala señalaron que sí aumentaron las llamadas anónimas al número de emergencia, y en la mayoría de las ocasiones por violencia familiar. Las funcionarias añadieron que no se ha incrementado el número de casos que ingresan a los Cejum. De su lado, la funcionaria de Oaxaca comentó que no todas las llamadas se traducen en nuevos casos atendidos, quizá porque estas denuncias provienen de otras regiones de la entidad y terminan siendo canalizadas a otras agencias. Sin embargo, esta declaración es una hipótesis que requiere ser validada y comparada con las estadísticas de usuarias atendidas por cada Cejum.

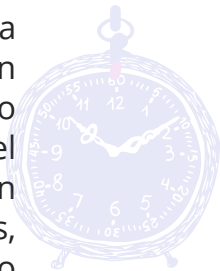
Por otro lado, las directoras de los Cejum en Mérida y Torreón afirmaron que no han observado un incremento en las llamadas a los números de emergencia ni en los casos que se reciben. Ambas añadieron que el incremento es un rumor y no ha sido respaldado por las unidades de informática. La directora en Mérida agregó que este tipo de cuestionamiento por parte de las OSC es una confrontación innecesaria; la coordinadora regional del Cejum en Torreón comentó para un medio de comunicación que el aumento de denuncias sólo ha ocurrido después del relajamiento de las medidas de higiene y confinamiento (El Diario de Coahuila, 2020).

Respecto a lo dicho por las funcionarias de Mérida y Torreón, el OCCEjum señala que las afirmaciones de la inexistencia de un aumento en las llamadas al 911 son contrarias a las inferencias posibles hechas con los datos de la SESNSP. De acuerdo con dicha información, Coahuila y Yucatán han tenido una variación positiva en el número de llamadas de emergencia entre enero y junio de 2020, en comparación con el año anterior, del 18.9% y 5.1%, respectivamente (SESNSP, 2020b). Además, el recorte muestra una tendencia nacional a la alza en el primer semestre del año respecto a llamadas relacionadas con violencia contra las mujeres (SESNSP, 2020a, p. 93).

### *¿HAN INGRESADO MÁS MUJERES A LOS REFUGIOS QUE ADMINISTRA EL CEJUM DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19?*

En una segunda parte de la entrevista, se preguntó a las funcionarias el número de mujeres, con sus hijas e hijos, que han sido resguardadas en los refugios o casas de tránsito desde el comienzo de la pandemia. Las respuestas fueron:

- En el Cejum de Torreón, seis mujeres y sus respectivos infantes.
- En el Cejum de Oaxaca, tres mujeres y sus respectivos infantes.
- En el Cejum de Tlaxcala no se ha resguardado a ninguna usuaria.
- En el Cejum de Yucatán han sido resguardadas en promedio dos mujeres con sus núcleos familiares por mes.



A causa de la modalidad de la entrevista, las funcionarias no pudieron proporcionar información específica o precisa sobre el número de hijas e hijos ingresados ni el tiempo de resguardo. Tampoco pudieron indicar cuántas mujeres fueron resguardadas antes de la crisis por COVID-19 ni, por ende, establecer si hubo un cambio en el número de resguardos; esta información estadística no pone en riesgo la seguridad o privacidad de las usuarias. La situación expuesta es ejemplo de que una de las principales barreras en el seguimiento y evaluación de los Cejum es la falta de periodicidad con que sistematizan los datos. En consecuencia, el OCCEjum se ve imposibilitado para determinar o inferir si el número de usuarias resguardadas ha cambiado a partir de la contingencia sanitaria.

## AUSENCIA DE DATOS OFICIALES

Como se explicó al inicio de esta sección, el aumento de la violencia en contra de las mujeres durante la crisis por COVID-19 ha sido una verdad en disputa. Así pues, este informe ha presentado las tres posturas existentes. Por un lado, la Presidencia de la República y funcionarias de los Cejum —en específico, de Coahuila y Yucatán— niegan la existencia de este hecho. Por otro, el resto de servidoras públicas entrevistadas reconocen que existe un aumento en las llamadas al 911, pero infieren que esto no se traduce en un incremento de casos. Finalmente, las organizaciones de la sociedad civil, incluidas las integrantes del OCCEjum, han trabajado para visibilizar las experiencias de violencia que han sufrido las mujeres como consecuencia directa de la falta de políticas de cuidado, prevención y atención en el marco del confinamiento.

El OCCEjum apunta que un obstáculo para visibilizar el aumento de la violencia contra las mujeres es la ausencia de datos oficiales respecto a quienes han sido atendidas por los Cejum durante la crisis sanitaria. Si bien en los cuadernos estadísticos del SESNSP se observa un incremento en las llamadas, esto no provee información sobre las mujeres que son atendidas, lo cual ofrece un panorama incompleto de la situación (SESNSP, 2020a). La Conavim sólo ha publicado tales datos para el primer trimestre del año y, a un mes de completar el tercer trimestre, sigue sin hacer públicos los datos de atención en los Cejum entre abril y junio (Conavim, 2020c). Como ya se mencionó en apartados anteriores, esta información tampoco ha sido presentada por cada Cejum en sus canales institucionales ni en medidas de transparencia proactiva. Esta opacidad impide un monitoreo puntual del desempeño de los Centros de Justicia y propicia un escenario de cuestionamiento de verdades.



# CONCLUSIONES

Los Cejum, al ser espacios que concentran servicios integrales y especializados para atender a mujeres y niñas víctimas de violencia, son considerados como actividades esenciales que no han parado sus operaciones durante la contingencia por COVID-19. Esta situación los dejó con poco tiempo para adaptarse a la nueva realidad, en la que aparte de su obligación de atender a la población, deben implementar medidas de higiene y acondicionar sus servicios a las restricciones de distanciamiento físico de un momento a otro. El desafío de estas agencias se ha complejizado a raíz del aumento de violencia en contra de las mujeres debido al confinamiento. Así, este informe colectivo del OCCEjum evaluó las acciones implementadas por los Cejum de Torreón (Coahuila), Oaxaca (Oaxaca), Tlaxcala (Tlaxcala) y Mérida (Yucatán).

Como el informe expone, los Cejum no han dejado de brindar atención, tanto en sus oficinas como en medios no presenciales. El uso de plataformas, redes sociales y llamadas telefónicas ha permitido adaptar los servicios y dar seguimiento a la atención de sus usuarias. Aunque los testimonios recolectados por las organizaciones integrantes del OCCEjum muestran que la prestación de servicios se da en algunos casos garantizando un trato digno e integral, el informe da cuenta de que el acceso también está siendo condicionado a requisitos como el acompañamiento de activistas, contar con una denuncia o, incluso, en algunos casos, sufrir un hecho de violencia extrema.

Los Centros de Justicia evaluados han implementado medidas de mitigación y prevención, como el uso de equipo de bioseguridad y disponibilidad de gel antibacterial, así como guardias para reducir el número de personas en las instalaciones; pero la aplicación de criterios de restricción de acceso o toma de temperatura varía entre agencias. El número y tipo de medidas se reduce al tratarse de los refugios o casas de tránsito que administran. A pesar de que sólo un Cejum reconoce tener obstáculos ante la crisis, anteriores resultados demuestran que todos enfrentan carencias que ponen en riesgo la provisión de servicios que garantice los criterios de bioseguridad.

Este informe también expone las realidades y percepciones que existen desde los Cejum frente a la crisis de violencia de género en el país. El OCCEjum muestra preocupación por las declaraciones vertidas por las funcionarias que carecen de sustento estadístico o, en el mejor de los casos, sólo son hipótesis que aún deben ser comprobadas por cifras oficiales.

En este sentido, una conclusión transversal en este informe es la falta de información pública, accesible y concisa, que sea presentada por mecanismos de transparencia proactiva, para conocer la situación y estadísticas de los Cejum durante la crisis por COVID-19. Sin tales insumos, el trabajo de seguimiento y evaluación por parte de las OSC está limitado para proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar el acceso a la justicia de las mujeres.

# RECOMENDACIONES

## A. PARA LOS CEJUM

### *SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN*

- Publicar en sus páginas web (micrositios o redes sociales) información clara y precisa sobre horarios y servicios (presenciales y a distancia) brindados durante la pandemia, así como buscar nuevos mecanismos de comunicación que garanticen el acceso a la información de todas las personas.
- Observar las buenas prácticas de otros estados en la prestación de servicios que cumplen las medidas de distancia física, como la vía telefónica o digital, para, en la medida de lo posible, replicarlas.
- Garantizar la prestación de servicios de seguimiento adaptados a la nueva normalidad, explorando el uso de medios vía remota, no exclusivo al uso de herramientas digitales.

### *SOBRE EL ACCESO A LOS SERVICIOS*

- Garantizar el acceso a todas aquellas mujeres y niñas que requieran los servicios proveídos por los Cejum.
- Asegurar la preparación del personal que integra los Cejum respecto al conocimiento y comprensión de los criterios de atención que deben ser brindados a mujeres usuarias.
- Garantizar la permanencia de guardias presenciales en horarios extendidos, con el fin de asegurar la atención y prestación de servicios en distintos escenarios.
- Garantizar el acceso a los servicios sin que exista como condicionante una denuncia.
- Garantizar el acceso a los servicios para aquellas usuarias que por motivos de salud, y en seguimiento a las medidas de bioseguridad, no puedan ingresar a las instalaciones del Cejum.

### *SOBRE LA ATENCIÓN A LAS USUARIAS*

- Homologar la atención proporcionada por las personas que laboran en el Cejum para que sea respetuosa de los derechos humanos de las usuarias y apegada a la normativa aplicable.

- Reforzar el mecanismo de acceso y aplicación de las órdenes de protección para garantizar que ésta sea inmediata y efectiva para las usuarias.
- Brindar una atención de calidad a todas las usuarias, independientemente de si se encuentran acompañadas por activistas o no.

### ***SOBRE LAS MEDIDAS DE HIGIENE***

- Continuar atendiendo las recomendaciones oficiales para la prevención del contagio de la enfermedad COVID-19.
- Implementar, con el apoyo de las agencias federales y estatales, las medidas posibles en los Cejum y sus refugios para prevenir y atender los casos de COVID-19.

## **B. PARA LAS AGENCIAS FEDERALES Y ESTATALES**

Dentro del ámbito de sus respectivas competencias se recomienda:

- A la Secretaría de Salud, establecer un protocolo nacional sobre las medidas de higiene y distanciamiento físico para la entrega de servicios esenciales, en el periodo que dure la crisis de COVID-19 y en el marco de la nueva normalidad.
- A la Conavim, proporcionar acompañamiento y seguimiento a los Cejum para afrontar las necesidades que existen en ellos y garantizar una atención digna y justa a las usuarias.
- A la Conavim, presentar la información de mujeres atendidas por los Cejum durante el segundo y tercer trimestre del año, que permita el monitoreo puntual del desempeño de dichas agencias.
- A la Conavim y los gobiernos estatales, destinar recursos a los Cejum para que puedan atender de mejor manera los efectos de la contingencia, tanto en materia de disponibilidad de medidas sanitarias como de recursos humanos.
- A las fiscalías estatales, capacitar a su personal sobre los protocolos de atención a mujeres y niñas víctimas de violencia para mejorar la recepción y canalización de casos, así como prevenir y erradicar prácticas de revictimización y posibles violencias institucionales.
- A los institutos de transparencia, coadyuvar en la generación de información clara, precisa y actualizada sobre el funcionamiento de los Cejum, así como en el registro de las necesidades y desafíos que éstos afrontan.

# REFERENCIAS

Animal Político. (15 de mayo de 2020). AMLO dice que el 90% de las llamadas sobre violencia contra las mujeres son falsas. Animal Político. Recuperado de <https://cutt.ly/sfHWCRO>

Cejum Oaxaca [@CEJUM\_GobOax]. (3 de abril de 2020). Somos un equipo interdisciplinario trabajando para ti las 24 hrs todos los días, si sufres violencia cuenta con nosotr@s, no te detengas! Armenta y López 700 Planta Alta Centro Oaxaca [imagen adjunta] [Tweet]. Twitter. <https://cutt.ly/ofHvqyL>

CNPdYPC (Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana). (2012). Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres en México. Recuperado de <https://cutt.ly/kfGpgE8>

Conavim (Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres). (2020a). Directorio de los Centros de Justicia para las Mujeres. Recuperado de <https://cutt.ly/lfGjX9U>

Conavim. (2020b). Centros de Justicia para las Mujeres funcionando en la República Mexicana. Recuperado de <https://cutt.ly/DfHu6Jf>

Conavim. (2020c). Mujeres atendidas en los Centros de Justicia para las Mujeres durante el primer trimestre de 2019 y 2020. Recuperado de <https://cutt.ly/xfHTmca>

Conavim. (2012). Centros de Justicia para las Mujeres: lineamientos para su creación y operación. Recuperado de <https://cutt.ly/4fGppJ9>

El Diario de Coahuila. (28 de junio de 2020). Centro de justicia y empoderamiento para las mujeres Coahuila, ante “nueva realidad”, sigue brindando atención en la Laguna. El Diario de Coahuila. Recuperado de <https://cutt.ly/1fHECjE>

El Financiero. (8 de abril de 2020). ¿Túneles sanitizantes para combatir COVID-19? Pueden propagar más el virus: Secretaría de Salud. El Financiero. Recuperado de <https://cutt.ly/bfHWpxP>

Equis: Justicia para las Mujeres, Intersecta y RNR (Red Nacional de Refugios). (2020). Las dos pandemias. Violencia contra las mujeres en México en el contexto de COVID-19. Recuperado de <https://cutt.ly/7fGoTYU>

Equis: Justicia para las Mujeres. (2017). Centros de Justicia para las Mujeres (Cejum). Informe sobre el estado de la política pública a nivel nacional. Recuperado de <https://cutt.ly/bfGoHM8>

Flores, M. (3 de agosto de 2020). Entrevista con la Directora Casa de Justicia para las mujeres Juana De Guadalupe Cruz Bustos. Con-nexiones: Portal de Noticias de Tlaxcala. Recuperado de <https://cutt.ly/SfHWU7X>

INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales). (2020). SNT emite recomendaciones para garantizar derechos de acceso a la información y de protección de datos personales durante pandemia [comunicado INAI/134/20]. Recuperado de <https://cutt.ly/0fGLMau>

Instituto Coahuilense de las Mujeres. (20 de marzo de 2020). Si sufres violencia, llámanos o escríbenos [infografía]. Facebook. <https://cutt.ly/ffHc7D4>

López, L. A. (16 de junio de 2020). Por pandemia descuidan atención a violencia: Red de Mujeres. Milenio. Recuperado de <https://cutt.ly/JfHaKjt>

OCCEjum (Observatorio Ciudadano de Centros de Justicia para las Mujeres). (2019a). Radiografía de los Centros de Justicia para las Mujeres. Diagnóstico Oaxaca. Recuperado de <https://cutt.ly/FfGa3gA>

OCCEjum. (2019b). Radiografía de los Centros de Justicia para las Mujeres. Diagnóstico Yucatán. Recuperado de <https://cutt.ly/kfGa7NM>

Poder Judicial del Estado de Yucatán. (18 de marzo de 2020). Acuerdo general conjunto número de los plenos del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Yucatán, por el que se dispone la suspensión de funciones y actuaciones jurisdiccionales en sede judicial, del 19 de marzo al 20 de abril de 2020. Recuperado de <https://cutt.ly/EfHyIDG>

Quadratín Tlaxcala. (12 de mayo de 2020). Cómo contrarrestar la violencia durante el aislamiento por COVID-19. Quadratín Tlaxcala. Recuperado de <https://cutt.ly/BfHtenv>

Secretaría de Salud. (31 de marzo de 2020). Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.

Diario Oficial de la Federación (DOF). Recuperado de <https://cutt.ly/3fHUIGk>

SESNSP (Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública). (2020a). Información sobre violencia contra las mujeres. Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1. Recuperado de <https://cutt.ly/8fGodwV>

SESNSP. (2020b). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1. Cifras al corte del 30 de junio de 2020. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/564608/Llamadas\\_de\\_emergencia\\_9-1-1\\_Ene-junio\\_2020..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/564608/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-junio_2020..pdf)

SESNSP. (s. d.). Programa de necesidades para el diseño de un Centro de Justicia para las Mujeres. Recuperado de <https://cutt.ly/HfGpqqU>

# RELACIÓN DE ENTREVISTAS Y TESTIMONIOS

Entrevista a la asistente de dirección del Centro de Justicia para las Mujeres en Oaxaca, Oax., realizada por Equis: Justicia para las Mujeres el 4 de junio de 2020.

Entrevista a la asistente de dirección del Centro de Justicia para las Mujeres en Tlaxcala, Tlax., realizada por Equis: Justicia para las Mujeres el 4 de junio de 2020.

Entrevista a la coordinadora regional del Centro de Justicia para las Mujeres en Torreón, Coah., realizada por Equis: Justicia para las Mujeres el 4 de junio de 2020.

Entrevista a la directora del Centro de Justicia para las Mujeres en Mérida, Yuc., realizada por Equis: Justicia para las Mujeres el 4 de junio de 2020.

Testimonios de mujeres usuarias del Cejum en Mérida, Yuc., recopilados por el Observatorio Ciudadano Nacional de Violencia, A. C., el 1 de julio de 2020.

Testimonios de mujeres usuarias del Cejum en Oaxaca, Oax., recopilados por el Consorcio para el Diálogo Parlamentario y la Equidad Oaxaca, A. C., el 10 de julio de 2020.

Testimonios de mujeres usuarias del Cejum en Oaxaca, Oax., recopilados por el Grupo de estudios sobre la mujer Rosario Castellanos el 10 de julio de 2020.

Testimonios de mujeres usuarias del Cejum en Torreón, Coah., recopilados por la Red de Mujeres de La Laguna el 14 de julio de 2020.

Testimonios de mujeres usuarias del Cejum en Tlaxcala, Tlax., recopilados por el Colectivo Mujer y Utopía, A. C., el 11 de julio de 2020.



# ANEXOS

## A. Batería de preguntas a funcionarias del Cejum

Me comunico con la intención de hacer una serie de preguntas sobre los servicios proporcionados por el Centro de Justicia durante la contingencia sanitaria de COVID-19, esto con el objetivo de hacer un informe al respecto.

¿Usted podría contestar las preguntas?

a. En caso de que conteste no: ¿podría comunicarme con alguien que pueda responder las preguntas?

b. En caso de que diga sí: le comento que para poder transcribir su respuesta con exactitud voy a grabar esta conversación.

Podemos empezar con sus datos generales:

1. ¿Cuál es su nombre?

2. ¿Qué puesto tiene en el Centro de Justicia?

Ahora le haré unas preguntas sobre los servicios que el Centro está brindando durante la cuarentena:

1. ¿Qué horario de atención tienen en el Centro?

2. ¿Qué servicios están proporcionando en el Centro?

3. Por la contingencia, ¿dejaron de prestar algún servicio?

4. En caso de que conteste sí: ¿cuáles son los servicios que no están proporcionando?

5. ¿Todo el personal está trabajando durante la cuarentena?

a. En caso de que conteste no: ¿cómo se decide qué personal asiste al Centro?

b. ¿Hay personal que no acude a trabajar?

I. En caso de que conteste sí: ¿este personal está haciendo trabajo desde su casa?

II. En caso de que conteste sí: ¿en qué consiste este trabajo?

6. ¿Están prestando atención por otros medios? Por ejemplo, por teléfono, video llamadas, por internet, visitas, etc.?

En caso de que conteste sí, preguntar:

a. ¿Qué medios utilizan?

b. ¿Qué servicios brindan por estos medios?

c. ¿En qué horario laboran?

d. ¿Quién se encarga de atender estos medios?

7. ¿Están brindando atención a todas las usuarias de nuevo ingreso?

8. ¿Están dando seguimiento a la atención de las usuarias que no son de nuevo ingreso?

9. ¿Existe algún criterio para dar prioridad a ciertos casos, por ejemplo, que se acuse de ciertos delitos o la fecha de las lesiones de la usuaria?

10. En caso de que conteste sí:

- a. ¿En qué consisten estos criterios?
- b. ¿Cómo se establecieron estos criterios?

11. ¿Qué obstáculos o limitaciones institucionales está enfrentando el Centro en la atención de las usuarias?

Muchas gracias, lo siguiente que le preguntaría es sobre las medidas de higiene:

1. ¿Qué medidas de higiene y de prevención (toma de temperatura, por ejemplo) han adoptado para atender a las usuarias dentro del Centro?
2. ¿Le están haciendo pruebas para COVID-19 al personal que labora en el Centro?
  - a. En caso de que conteste sí: ¿con qué periodicidad o bajo qué supuestos?
  - b. ¿Se le da algún tipo de apoyo a personal que presente síntomas?

Hablemos un poco sobre los casos que están atendiendo en el Centro:

1. ¿Ha aumentado el número de usuarias de nuevo ingreso atendidas durante la contingencia sanitaria?
  - a. En caso de que conteste sí: ¿qué medidas está tomando el Centro para atender el aumento de usuarias de primer ingreso?
  - b. ¿Cuál es el(los) motivo(s) más frecuente(s) por el(los) cual(es) las mujeres de nuevo ingreso acuden al Centro?
2. ¿Están atendiendo a usuarias que se encuentren en contextos de aislamiento en su hogar por la cuarentena y no puedan acudir al Centro?
  - a. ¿De qué manera las atienden y con qué servicios?
3. ¿El Centro está tomando medidas adicionales para prevenir el aumento de casos de mujeres víctimas de violencia en la cuarentena? Si sí, ¿cuáles?
4. ¿Quién tomó la decisión de implementar estas medidas adicionales?

Por último, ¿me podría proporcionar los siguientes datos sobre sus casas de tránsito/ albergues?:

1. ¿Qué medidas de higiene se están tomando en las casas de tránsito que administra el Centro?
2. ¿Han presentado algún caso de contagio en éstas?
  - a. En caso de que conteste sí: ¿se trataba de una usuaria?
  - b. En caso de que conteste sí: ¿qué hicieron para atender a la usuaria contagiada?
3. ¿Cuántas mujeres se encuentran resguardadas durante la contingencia?
4. ¿Cuántas mujeres se encontraban resguardadas antes de la contingencia?
5. ¿Cuántas mujeres usuarias se encuentran resguardadas con sus hijos e hijas actualmente?

## B. Lineamientos sobre testimonios de mujeres y niñas que buscaron acceder a los Cejum

1. Solicitar a la persona de la que versa el testimonio su autorización para la reproducción de éste.
2. Proteger los datos personales cambiando nombre, domicilio, edad y otros que permitan identificar a la persona.
3. Elegir testimonios de mujeres y niñas que acudieron a un Cejum por primera vez o para dar seguimiento a los servicios que les estaban proporcionando en el periodo del 20 de marzo (inicio de la cuarentena en México) hasta la fecha.
4. De preferencia, que la persona que narra el testimonio sea la activista que acompañó a la usuaria para que el relato sea lo más fiel posible.
5. Identificar en el relato los siguientes elementos:
  - a. Lugar, fecha y hora en que se llevaron a cabo los hechos del testimonio.
  - b. Personas que se encontraban durante los hechos (por ejemplo, si la mujer o niña iba acompañada o llegó sola).
  - c. Forma en que se enteró la activista u organización de la situación de la mujer o niña que quería acceder a servicios del Cejum (por ejemplo, llegó directamente a la organización, fue referida por otra autoridad, etc.).
  - d. El motivo por el que la mujer o niña acudió al Cejum.
  - e. La respuesta del personal del Cejum al intentar acceder a los servicios.
  - f. Si la usuaria pudo acceder a los servicios del Cejum, detectar la calidad, tiempos y eficacia de éstos.
  - g. Las violaciones a los derechos de la usuaria identificados por la activista que dio acompañamiento al caso.
  - h. Cuál fue la buena práctica que adoptó el Cejum para atender el caso.
  - i. Señalar si la usuaria forma parte de una población vulnerable (mujeres indígenas, embarazadas, con hijas e hijos menores, niñas, adolescentes, adultas mayores, con algún

# CRÉDITOS

Ana Pecova  
Directora Ejecutiva  
Isabel Erreguerena  
Coordinadora de Políticas Públicas

## INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

Alejandra Ramos  
Oficial de Proyecto  
Gerardo Contreras  
Oficial de Proyecto

## REVISIÓN

Maïssa Hubert  
Subdirectora Ejecutiva  
Kim Piaget  
Oficial de Proyecto Senior  
Mariana López  
Oficial de Proyecto

## CORRECCIÓN DE ESTILO:

Laura Zúñiga Orta

## EDICIÓN GRÁFICA

Miguel Ángel Fonseca Durón  
Facilitación Tecnológica / Multimedia

## RECOPILACIÓN DE TESTIMONIOS Y CONSULTORÍA

### COAHUILA:

Ariadne Lamont  
INCIDE FEMME  
Red de Mujeres de la Laguna

### OAXACA:

María de Lourdes López  
Valeria del Carmen Ramos  
Yésica Sánchez  
Consortio para el Diálogo Parlamentario y  
la Equidad Oaxaca A.C.  
María Antonia Cruz Montero.  
Montserrat Rosario Avendaño.  
Nadia Altamirano Díaz.  
Michel Hernández.  
Angélica Ayala Ortiz.  
Grupo de Estudios sobre la Mujer  
Rosario Castellanos.

### TLAXCALA:

Alma Morales  
Diana Morales  
Colectivo Mujer y Utopía A.C.

### YUCATÁN:

Adelaida Salas  
Observatorio Ciudadano Nacional de Violencia A.C.

### **AGRADECIMIENTOS:**

A las autoridades de los Centros de Justicia para las Mujeres en Tlaxcala, Oaxaca, Mérida y Torreón por las entrevistas proporcionadas para la elaboración del informe.

Este informe fue elaborado con los insumos proporcionados por las integrantes del Observatorio Ciudadano de los Centros de Justicia para las Mujeres, bajo la coordinación de Isabel Erreguerena, Gerardo Contreras y Alejandra Ramos, de Equis Justicia para las Mujeres.



2020