Revista de Ciencias Sociales

Transdisciplinar

Vol.5 Núm. 9 Julio-Diciembre 2025
ISSN: 2683-3255

UANL

CENTRO DE ESTUDIOS HUMANÍSTICOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Transdisciplinar
Revista de Ciencias Sociales

La contribución de la disciplina del diseño en la atención a víctimas: La CEAVE como caso de estudio

The contribution of the design discipline to victim care: CEAVE as a case study

Irma Hernández López
https://orcid.org/0000-0002-8033-4988
Juan Carlos Ortiz Nicolás
https://orcid.org/0000-0003-2180-1360
Universidad Nacional Autónoma de México
Coyoacán, Ciudad de México, México
Giselle de la Cruz Hermida
https://orcid.org/0000-0002-3972-6103
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Ciudad Juárez, Chihuahua, México

Fecha entrega: 01-09-24 **Fecha aceptación**: 12-06-25

Editor: Rebeca Moreno Zúñiga. Universidad Autónoma de Nuevo León, Centro de Estudios Humanísticos, Monterrey, Nuevo León, México.

Copyright: © 2025, Hernández López, Irma. This is an open-access article distributed under the terms of Creative Commons Attribution License [CC BY 4.0], which permits unrestricted

use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9-134
Email: irma_h_l@outlook.com juancarlos.ortiz@cidi.unam.mx gisselle.delacruz@uacj.mx

La contribución de la disciplina del diseño en la atención a víctimas: La CEAVE[1] como caso de estudio

The contribution of the design discipline to victim care: CEAVE as a case study

Irma Hernández López[2]
Juan Carlos Ortiz Nicolás[3]
Giselle de la Cruz Hermida[4]

Resumen: El artículo indaga la percepción de la sociedad y las víctimas hacia la infraestructura y el servicio de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en Ciudad Juárez (CEAVE). Se analizan datos de una encuesta realizada a 100 personas residentes de Ciudad Juárez y 12 entrevistas a profundidad a víctimas que han acudido a la institución.

1 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Chihuahua.

2 Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México. https://orcid.org/0000-0002-8033-4988 Correo electrónico: irma.hernandez@cidi.unam.mx

3 Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México. https://orcid.org/0000-0003-2180-1360 Correo electrónico: juancarlos.ortiz@cidi.unam.mx

4 Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Ciudad Juárez, Chihuahua, México. https://orcid.org/0000-0002-3972-6103 Correo electrónico: gisselle.delacruz@uacj.mx

Estos datos se sometieron a un análisis descriptivo, con el fin de reconocer las variables que intervienen en la percepción de confianza de las personas (víctimas y no víctimas) acerca de las instalaciones y el servicio de la CEAVE con el propósito de incidir en la mejora de la atención. Los resultados muestran que las personas manifiestan inseguridad y desconfianza derivado de los sentimientos y percepciones que les genera la infraestructura de la institución. Se identificó que la falta de privacidad y confort, pasillos largos, accesibilidad, son variables en donde el diseño puede incidir.

Palabras clave: Atención a víctimas, arquitectura, diseño, infraestructura, transdisciplina.

Abstract: The article investigates society's and victims' perceptions of the infrastructure and services provided by the Executive Commission for Attention to Victims in Ciudad Juárez (CEAVE). Data from a survey of 100 residents of Ciudad Juárez and 12 in-depth interviews with victims who have attended the institution are analyzed. These data were subjected to descriptive analysis to identify the variables that impact people's (victims and non-victims) perceptions of trust in the facilities and services of CEAVE, with the aim of improving care. The results indicate that participants express feelings of insecurity and distrust due to the institution's infrastructure. It was found that lack of privacy, discomfort, long hallways and accessibility are variables where design can have an impact.

Key words: Victimization, care for victims, architecture, design, infrastructure, transdiscipline.

Introducción

Ante un panorama de altos índices de victimización en México, el Estado se ha visto obligado a implementar medidas y políticas encaminadas a proporcionar atención a las víctimas. Esto, a su vez, ha implicado cambios estructurales en los modelos de atención. Algunos de los principales cambios realizados por el Estado para la atención a víctimas son:

1. La legislación: cambio de sistema de justicia, deja atrás el modelo inquisitivo y se adopta un modelo acusatorio y juicios orales. Se diseña e implementa la Ley General de Víctimas (LGV, 2013). Esta ley, es el órgano jurídico que establece los lineamientos, procedimientos, valores, principios, derechos victimales, y si bien, no hace referencia de manera explícita a la infraestructura mínima con la que deben contar las instancias, de forma implícita, lo aborda en los derechos que tiene la víctima[5] y en los principios generales[6] bajo los cuales se debe operar la LGV. Esto considerando que la ley menciona que los servicios deben ser accesibles a todas las personas, la atención tiene que estar libre de discriminación, garantizar la seguridad, intimidad y anonimato de las víctimas. Para dar cumplimiento a lo anterior la LGV establece que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) tiene la facultad de "Garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las víctimas" (LGV, 2013, Art. 86, I, p. 31). En este sentido, se entiende que la CEAV tiene la facultad de implementar los mecanismos necesarios para cumplir sus objetivos tales como

5 Consultar artículo 7 de la LGV.

6 Consultar artículo 5 de la LGV.

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

considerar el diseño arquitectónico y de servicios de la institución para brindar una mejor atención.

2. En el modelo de atención a víctimas. Se adopta uno orientado a la atención psicosocial con perspectiva de género, derechos humanos y victimológico.

3. En el rediseño institucional, se trabaja bajo el modelo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del delito y de derechos humanos. Esta forma de organización implica atender a todas las víctimas, ser partícipe de la generación e implementación de la política pública, entre otras cosas.

La meta fundamental de los ajustes realizados es que las víctimas tengan acceso a la justicia y a la reparación integral del daño con base en lo estipulado en la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua (2016) y el protocolo de atención de la entidad federativa. Además, cumplir con los estándares internacionales[7] que México está obligado a respetar por ser Estado miembro de las Naciones Unidas.[8]

A pesar de los esfuerzos realizados por el Estado los resultados no son alentadores. La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) (INEGI, 2020) reporta datos que ponen en duda la eficacia de las políticas del Estado. Esto se refleja en los altos índices de cifra negra[9]

7 Estos estándares están marcados en los tratados que México ha firmado en materia de atención a víctimas. Se puede consultar Suprema Corte de Justicia (s.f.) http://www.internet2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html

8 Esto implica que México, "asume la obligación jurídica de aplicar sus disposiciones" (Naciones Unidas, 2014: p. 1) .

9 Representa los delitos no denunciados o que no se abrió carpeta de investigación

(92.4%), lo que muestra que existe un alto índice de personas que no acuden a denunciar hechos de victimización y una desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones y funcionarios encargados de impartir y administrar la justicia. A nivel federal el 61.4% confía en la Fiscalía General de la República (FGR) y el 54.8% en las fiscalías estatales.

Uno de los aspectos que se han descuidado en las políticas de atención a víctimas se encuentra en la percepción que tienen las víctimas y la ciudadanía hacia las instalaciones: la infraestructura general y la propia atención que se proporciona. Esto porque se ha puesto énfasis en el rediseño institucional, pero se han dejado de estudiar y/o evaluar aspectos relacionados a la arquitectura, el urbanismo, el diseño de servicios y experiencias. Si bien, la ENVIPE (2019 y 2021) reporta que existe desconfianza en las instituciones, no se abordan las razones del porqué de esa desconfianza y tampoco si existe una relación entre desconfianza y diseño (arquitectónico, urbano, servicios y experiencias)[10]. La literatura especializada, sin embargo, sugiere que la percepción que tienen las víctimas de los centros de justicia les provoca miedo, inseguridad, abandono. Los datos no son contundentes por lo que es importante profundizar en ello. Esto teniendo presente que el marco normativo como es la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua señalan que la atención a víctimas debe gestionarse bajo condiciones de seguridad, empatía, respeto y cumplimiento de los derechos humanos y que se debe reflejar en un trato digno hacia las víctimas. Así, el diseño

10 Se considera en este artículo a la disciplina del diseño como general y que incluye a la arquitectura, urbanismo, servicios y experiencias.

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

arquitectónico, el urbano, de servicios y experiencias no son aspectos menores. Para cumplir con una atención apegada a los principios normativos debe contemplarse una atención digna, así como las instalaciones y potencialmente la experiencia vivida por las personas, considerando que ésta sea: profesional, confortable, segura, y cuidar la privacidad, solo por mencionar algunos aspectos. Con base en lo anterior, argumentamos que es importante integrar a la disciplina del diseño, que incluye aspectos arquitectónicos, de urbanismo, diseño de experiencias y servicios para atender estos vacíos. Este trabajo parte de la premisa de que la disciplina del diseño es una variable determinante para una atención adecuada encaminada a la reparación del daño y que tendría que ser parte de las nuevas perspectivas asociadas a la atención de víctimas.

El objetivo de este artículo es explorar la percepción que tiene la sociedad y las víctimas hacia la infraestructura y el servicio que se brinda en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en Ciudad Juárez (Ceave) y con ello identificar áreas de oportunidad en donde tenga injerencia la disciplina del diseño.

Para cumplir el objetivo, este trabajo está estructurado en cinco apartados. 1) La CEAVE, 2) Marco de referencia en el que se sustentan los principales conceptos teóricos, 3) Metodología, se hace énfasis que es una investigación de tipo exploratorio desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, 4) Análisis y discusión de los resultados y 5) Conclusiones.

La CEAVE

La CEAVE es una institución que se encarga de dar atención a víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos en

Ciudad Juárez, Chihuahua. Es una instancia que tiene poco tiempo operando y esto ha implicado importantes retos para su funcionamiento, por ejemplo, los espacios en donde se proporciona la atención se han adaptado constantemente con base en las necesidades que han surgido de la inmediatez, por lo tanto, se ha dejado de lado la planeación y el diseño de los espacios. Como se mencionó con anterioridad, la CEAVE se encuentra en Ciudad Juárez, por lo que se darán detalles de datos relevantes del estado de Chihuahua relacionados a la victimización para contextualizar la problemática. Existe una ley de víctimas para el Estado de Chihuahua, los planteamientos están completamente alineados con la ley establecida a nivel federal. La meta es garantizar un trato respetuoso y empático, en donde se vean materializados los ejes transversales[11] y lo que establece el marco normativo.

La victimización es una constante en el estado de Chihuahua, sin embargo, la denuncia no lo es, esto en apego a los datos reportados por la Envipe a nivel estatal (INEGI, 2022), en donde se estima que la cifra negra es de 92.8%. Entre las causas más recurrentes para no denunciar, la mayoría (27.6%) no lo hizo por considerarlo una pérdida de tiempo y por desconfianza en la autoridad (16.4%).

Ciudad Juárez es una de las poblaciones que ha sido fuertemente señalada a nivel nacional e internacional en cuanto a victimización. Los casos del Campo Algodonero y Villas de Salvácar marcaron un referente en la atención a víctimas, el acceso a la justicia, la reparación del daño y la responsabilidad

11 Perspectiva de género, victimológico, derechos humanos

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

del gobierno local y del Estado Mexicano de asumir a nivel internacional los costes de sus omisiones.

En lo que respecta al municipio de Juárez, con base en la Encuesta sobre victimización y percepción sobre seguridad pública (FICOSEC, 2018) el 31.3% de los hogares han tenido por lo menos una víctima del delito (secuestros, extorsiones, homicidio, robo a casa habitación, etcétera). De ese porcentaje 81.4% no denuncia. Las principales razones para no hacerlo fueron:

1. se consideró una pérdida de tiempo (40.8%)
2. el delito era de poca importancia (15.0%),
3. por desconfianza en la autoridad (9.8%),
4. porque no tenían pruebas (9.3%),
5. por miedo al agresor (8%),
6. por otra razón (5.1%),
7. por trámites largos y difíciles (5%),
8. por la actitud hostil de la autoridad (3.6%)
9. y por miedo a la extorsión (2%).

En lo que respecta a la arquitectura, la CEAVE es una instancia anexa a la Fiscalía General del Estado de Chihuahua zona norte. En la imagen 1, se observan las instalaciones y se aprecia que ésta es de grandes dimensiones.

Es un edificio de concreto y grandes ventanas. Las dimensiones de la estructura hacen ver a las personas pequeñas. Además, se observa que está a la vista de todo el público y se ubica en una de las vialidades principales de Ciudad Juárez. Es una arteria en donde transitan dos medios de transporte público que son la "ruta" o camión y el Vivabús (la única línea que funciona en

Imagen 1. Fachada de la Fiscalía General del Estado de Chihuahua zona norte

Fuente: Acervo propio.

la ciudad). Bajo este contexto, puede señalarse que el edificio es una "caja negra transparente". Esto tiene implicaciones simbólicas, tal y como lo sugieren Dodier y Barbot (2016), el edificio es transparente, su visibilidad, aparentemente, constituye la esencia misma de su poder y eficacia; porque ha de ser evidente, y esa evidencia debe ser obvia para imponer. También en apariencia se espera esté al alcance del público y accesible como objeto. Al mismo tiempo es una caja negra: es opaca, pues sus prácticas, sus rutinas, sus mecánicas lo son, no por secretas, sino porque no sabemos por qué funcionan así (Gatti, Martínez y Revet, 2017, p. 285). En consecuencia, las víctimas al solicitar atención desconocen a la CEAVE, en su forma, estructura, y funcionamiento.

Lo anterior implica que la atención a víctimas, a partir de la participación de expertos en diseño, debe invitar a su

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

reconocimiento (Bilbao, 2017), y es precisamente en este reconocimiento en donde está una de las claves para que la disciplina del diseño intervenga en la planeación y organización de los espacios y servicios en donde serán atendidas las víctimas. Bilbao (2017), puntualiza que el reconocimiento implica conocer sus problemáticas, que son plurales y tienen necesidades y demandas específicas. Se tiene que dejar de lado la idea de víctima universal o víctimas transicional. Si bien, se diseña para personas en situación de víctima es importante reconocer su multiplicidad, variabilidad y plasmarlo en el diseño de los espacios en donde son atendidas.

Ante este panorama, un punto de partida para abordar el tema es identificar la percepción que tienen las víctimas y no víctimas hacia la infraestructura de la CEAVE.

Conceptos básicos

El estudio de la víctima ha tenido una particular relevancia en los últimos años y en este sentido ha madurado la victimología como disciplina, lo que ha contribuido a estudiar científicamente a la víctima, así como a desarrollar conceptos clave para cumplir dicha meta.

Víctima

Ante una gama amplia de definiciones, en esta investigación se retoma el aporte de Marchiori (1998), Beristain (2000) y Neuman (2001), quienes señalan que las víctimas son personas naturales o jurídicas que sufren daños en sus bienes (vida, salud, propiedad) que están protegidos jurídicamente. Además, se destaca que ser víctima conlleva un padecimiento emocional, sufrimiento físico y

social. Estos padecimientos no solo los padece la persona que ha vivido directamente el delito, sino también familiares, amigos y la comunidad.

Las víctimas se enfrentan a un proceso institucional-jurídico cuando deciden denunciar y en muchas ocasiones ese proceso se ve afectado por factores que llevan a la revictimización.

Revictimización

La revictimización, es una consecuencia del maltrato, omisiones que reciben las víctimas por parte de las instituciones y su personal encargado de impartir y administrar la justicia. Este tipo de actos tiene un importante impacto psicológico y/o emocional que tiene altos costes para la víctima (Orth, 2002; Albertin y Landrove, en Morillas, 2018; Marchiori, 2007; Márquez, 2011). Algunos ejemplos de factores que revictimizan son: los largos tiempos de espera, pasillos solos y oscuros, interminables recorridos por diversas oficinas que las víctimas tienen que recorrer para llegar a la oficina en donde son atendidas, altos niveles de burocratización (Rozanski, en Gutiérrez de Piñares, Coronel y Pérez, 2009; Recalde, 2016; Landrove, en Morillas, 2018). Otro factor es la infraestructura tanto del diseño arquitectónico del edificio, incluyendo todos los componentes de los espacios, como en el mobiliario, que muchas de las veces, es improvisado (Calle, 2004; Arrieta, 2014; Turvey 2014 y Sánchez 2018), esto implica que sea inseguro e inadecuado para cumplir los objetivos de atención. Los espacios no son congruentes con las características de la población (niños, adultos, mujeres, hombres, migrantes) que deben atender las instituciones. En este sentido, Arrieta afirma

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

que "... la apreciación generalizada de ... los diversos escenarios de justicia penal sí presentan un impacto importante en la victimización secundaria" (Arrieta, 2014 p. 318); en esta misma línea se encuentra la postura de Griesbach (s/a). Por su parte, Recalde (2016), los denomina obstáculos institucionales. Por su parte Castañer y Griesbach (s/a) destacan que estos actos de revictimización a causa de la infraestructura y/o los espacios en donde se lleva a cabo el proceso de atención, incluido el jurídico, es aún más grave cuando se trata de víctimas menores de edad.

Estos factores en muchas ocasiones llevan a la víctima a que desista de denunciar, por lo que las propias instituciones son agentes victimizantes (Berinstain, 1994) y la atención en muchas ocasiones no llega a las víctimas.

Atención a víctimas

La atención hacia las víctimas es un derecho fundamental, es un aspecto esencial para su bienestar y protección (Melup, 2007). El Estado, sus instituciones y mecanismos deben garantizar una atención con dignidad (Beristain *et al.*, 2017). Este trato digno implica desde la capacidad de proporcionar atención a todas las víctimas, personal especializado y profesionalizado hasta contar con instalaciones adecuadas para tales fines.

La realidad apunta a que el trato que reciben las víctimas se caracteriza por violaciones a sus derechos, constante incertidumbre y falta de certeza. En este sentido, Marchiori (1998) señala que:

> La víctima está sola, marginada y generalmente humillada frente a la administración de justicia. Debe concurrir a lugares que

> desconoce [...] Deberá declarar en varias oportunidades, en situaciones y lugares distintos, con personas diferentes que le preguntarán una y otra vez sobre las características del autor, sus vestimentas, su reacción ante la agresión [...] (p. 158-159).

El rol de la disciplina del diseño en la atención a víctimas

La arquitectura, el urbanismo y el diseño de servicios y experiencias inciden directamente en la vida de las personas, tanto en lo personal, familiar, social e institucional. En el último caso, los centros de atención a víctimas son un ejemplo claro. Desde esta perspectiva, es relevante mencionar que la planeación urbana, debería considerar la ubicación estratégica del centro de atención, así como la señalización e iluminación, para tener lugares más seguros (Garrido, 2015, en Botello y Cervera, 2018), ya que esto puede condicionar o potencializar el acceso de las personas a los servicios institucionales como la Fiscalía General del Estado o la CEAVE, entre otras. La organización de la atención y distribución espacial puede contribuir, u obstruir, la seguridad de la población (Botello y Cervera, 2018) y potencialmente a la prevención de la revictimización.

Los edificios destinados a proporcionar servicios gubernamentales, además, se han basado en lo que la literatura ha denominado apariencia pública. Esto se plasma no sólo en su ubicación en la ciudad, sino también en los detalles que pone de manifiesto su poder y dan un mensaje de magnificencia, tal como se observa en la fachada de la Fiscalía del Estado de Ciudad Juárez (imagen 1). Es en este sentido que Cornadó (2012, párrafo 1) afirma "que la arquitectura a lo largo de la historia ha sido una disciplina o arte que ha quedado al "servicio del poder". Lo cual

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

queda evidenciado en la nula identificación y funcionalidad que manifiestan tener las personas con respeto a las instalaciones en que se ubica la CEAVE.

Hay que reconocer que la distribución de los espacios influye en las emociones y la interacción de las personas, por lo que es importante considerarlo en el proceso de diseño, y con ello conceptualizar nuevas perspectivas, como aquellas que conciben a la arquitectura como una herramienta terapéutica en refugios para mujeres que viven violencia (Paredes y Vicente, 2018; Rodríguez y Alfaro, 2019; Urtecho, 2020). Otros trabajos, desde el ámbito institucional en lo nacional e internacional,[12] están enfocados a promover principios y lineamientos arquitectónicos para el diseño, rediseño y construcción de refugios para mujeres, niñas y niños que viven violencia extrema (Minoja, 2016). En este mismo rubro se ubica la propuesta para el diseño arquitectónico del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) (Hernández, 2011). Estas propuestas son producto de una mirada desde diferentes disciplinas, sin embargo, queda la interrogante si se han considerado las necesidades de las víctimas como usuarias de estas instalaciones y servicios; si ellas han sido partícipes del proceso para el desarrollo e implementación de las propuestas.

Uno de los primeros trabajos que han emergido de la disciplina del diseño, y que han puesto en el centro a las víctimas es la propuesta de Dorst y colegas. (2016) "*To protect and serve*". Ellos destacan específicamente la importancia de incidir en los

12 Secretaría de Gobernación (SEGOB), (CONAVIM), Organización de las Naciones Unidas (ONU-HÁBITAT).

derechos de las víctimas dentro del proceso penal mediante el diseño de la sala en donde tiene lugar la parte jurídica: la corte. Otros trabajos que también se pueden mencionar son los de Ortiz y Hernández (2019) quienes con un acercamiento teórico han abordado el tema de atención a víctimas desde un enfoque multidisciplinar (diseño, victimología) y han hecho énfasis en el trabajo transdisciplinario.

Metodología

Se estableció un estudio de caso de la CEAVE, por dos aspectos específicos: Ciudad Juárez ha sido una ciudad emblemática a nivel nacional e internacional por los altos índices de víctimas de violencia de género y es la pionera en implementar un sistema de justicia enfocado en atención a víctimas con un modelo específico para esta población.

Para responder el objetivo de investigación se adoptó un enfoque que incluye lo cuantitativo y cualitativo. Para la primera, se eligió la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de información para sondear la percepción de la sociedad civil sobre la infraestructura de la CEAVE. El cuestionario está compuesto por 23 ítems de los cuales solo se analizan los ítems (19[13] y 22[14]) que abonan para abordar el objetivo de esta investigación[15] (Tabla 1).

13 Pregunta 19. ¿Me siento con la confianza de recurrir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en caso de requerirlo?

14 Pregunta 22. ¿Me sentiría segura en las instalaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas?

15 El análisis de los resultados de todo el cuestionario se presentan en Hernández (2020) Tesis doctoral "Pautas de Institucionalización de la

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

En el estudio participaron 100 personas, 42 hombres y 58 mujeres. El criterio para la selección de la muestra es no probabilístico porque no se busca la generalización, sino la descripción (Hernández-Sampieri et al., 2014). Los resultados se sometieron a un análisis estadístico descriptivo. Durante la aplicación del cuestionario también se recolectaron datos cualitativos para explicar las respuestas numéricas dadas por las personas participantes.

Para la aproximación cualitativa se realizaron 12 entrevistas en profundidad a mujeres víctimas que acudieron a la CEAVE. En la selección y tamaño de la muestra se recurrió a la técnica de bola de nieve (Welch, 1975) y de saturación teórica (Strauss y Corbin, 2016). Además, se hizo un análisis de fotografías que nos permitió profundizar en cómo son las instalaciones de la institución en donde son atendidas las víctimas. Los resultados se trataron mediante la técnica de análisis de contenido utilizando como herramienta el software MAXQDA por ser útil para la investigación de tipo descriptivo (Tinto, 2013).

Análisis de resultados

Derivado de los datos recolectados a continuación se presentan en primera instancia los resultados del enfoque cuantitativo y en segunda del enfoque cualitativo.

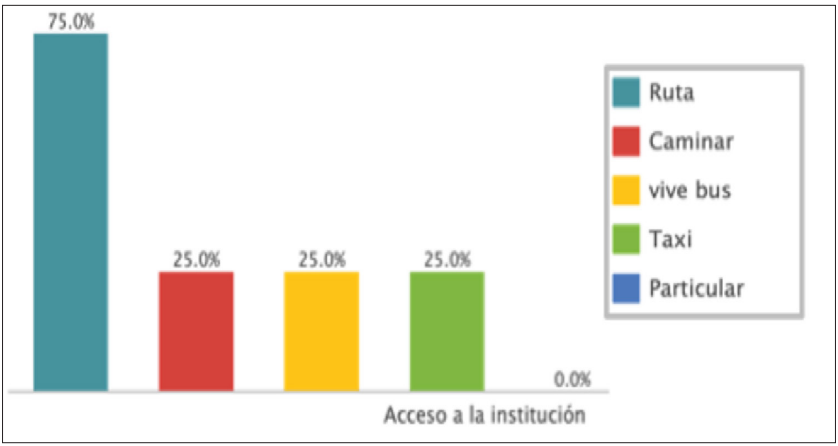
Cuestionario

Un importante factor en el diseño urbano institucional es el acceso, la ubicación y viabilidad para los usuarios de llegar a

atención a víctimas en Ciudad Juárez".

la CEAVE. La mayoría de las personas tiene que desplazarse en transporte público, tal y como se muestra en la gráfica 1, en donde el principal medio de transporte reportado es la "ruta"[16]. Hay quienes tienen que usar dos medios de transporte además de caminar por lo menos durante 20 minutos para poder tomar la ruta. El trasladarse en transporte particular (auto propio) no es una opción para la gran mayoría que proviene de colonias de la periferia.

Figura 1. Medio de transporte utilizados por las entrevistadas para llegar a la Ceave



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que la ubicación de la CEAVE no es la mejor con relación a las características de la población que atienden (personas de bajos recursos y de la periferia). La ubicación no responde a las necesidades de las víctimas, pero sí de la institución. Su ubicación y su estructura dan visibilidad para

16 Es un término local que hace referencia al transporte público, camión.

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

la población que transita en su automóvil, pero no accesibilidad y funcionalidad para quienes requieren los servicios.

Tabla 1. Medias de los ítems 19 y 22

Estadísticos		19. ¿Me siento con la confianza de recurrir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en caso de requerirlo?	22. ¿Me sentiría segura en las instalaciones de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas?
N	Válido	100	100
	Perdidos	0	0
Moda		2	2

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la percepción de confianza, en la tabla 1 se muestran los resultados. Al analizar las respuestas a los ítems 19 y 22. En una escala de 1 a 5, en donde 1 corresponde a estar totalmente en desacuerdo y 5 a totalmente de acuerdo. Para el ítem 19 se registró que la moda, tanto para hombres como mujeres, se encuentra en el valor 2 (en desacuerdo), en donde 19 hombres y 30 mujeres eligieron dicho valor. Esto indica que la mayoría de las personas reportaron estar en desacuerdo con sentir confianza al recurrir a la CEAVE en caso de requerirlo. Entre las razones que compartieron las y los participantes se reportan las siguientes:

- La poca confianza hacia el personal, pues consideran que no tienen la capacitación, conocimiento y habilidades para atender a las víctimas.

- Consideran que el actuar del personal no es ético y no está apegado a los derechos humanos y a los valores institucionales bajo lo que se debe regir la institución.

En lo que corresponde al ítem 22, se registró el valor de la moda en el número 2, en desacuerdo, valor reportado por 21 hombres y 28 mujeres. Este dato implica estar en desacuerdo en sentirse segura en las instalaciones de la CEAVE, algunas de las razones que explican los resultados obtenidos son:

- El edificio en sí mismo no les representa ninguna confianza

- Al encontrarse la CEAVE dentro de la Fiscalía, se sienten intimidadas
- Si la fiscalía ha sido atacada por grupos criminales, no la puede considerar segura
- Los propios funcionarios se han resguardado en la CEAVE ante balaceras de la cual ha sido objeto la fiscalía

Entrevista

Derivado del análisis de contenido de las entrevistas realizadas, las víctimas también señalaron que no se sienten seguras en la CEAVE. En la tabla 2 se transcriben algunos segmentos que dan cuenta de ello. Se destaca que el tamaño de los consultorios y oficinas es pequeño; existe exceso de documentación sobre escritorios, cajas de archivo, comparten oficina y no se respeta la privacidad, entre otras razones impactan en la inseguridad reportada.

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Tabla 2. Las instalaciones son un factor de desconfianza e incomodidad hacia la institución y los servicios que proporciona.

Nombre del documento	Segmento
P2	Consultorio … chiquito, era una oficina, estaba su escritorio, su computadora y a su lado estaban unas sillas, un sillón y una mesa [*hace alusión a un espacio pequeño, saturado de muebles*]
P5.	… si está confuso de llegar, uno ubica la fiscalía General pero no la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
P8	El tiempo que tardé, de mi casa (colonia Tarahumara) al Instituto, fue aproximadamente de 45 minutos…
P9	… espacio pequeño [*hace referencia a la oficina de la CEAVE en donde fue atendida*], las personas estaban armadas, había hombres y policías caminando en los pasillos, se escuchaba mucho ruido, en los cuartos donde estuve acudiendo tenían computadoras y muchas hojas en los escritorios.
P9	No fue fácil llegar al lugar… tuve que caminar 30 min a pie y de ahí me trasladé en una ruta de transporte público…
P12	son oficinas compartidas *[haciendo referencia a que no se mantenía la confidencialidad y había muchas interrupciones]*
P12	oficina muy chica y tenía muchos expedientes, muchísimos, muchísimos, expedientes
P12	Ahí sinceramente no cabíamos…
P12	… pues en la ruta, tenemos que transbordar del centro para agarrar la otra ruta.
P12	Si es muy tardada la ruta se hace como hora y media.

P12	las oficinas no tienen la separación adecuada para sentirte en confianza y contar lo que te pasa con la licenciada, con el psicólogo, con la persona que te va a ayudar...
P12	están todos ahí escuchando...
P12	No da confianza el lugar. Al contrario, da miedo, es una institución ya muy vieja que ha sufrido ataques muchas veces entonces dices "cómo una institución en dónde estás siendo atendido y llevas ayuda psicológica o vienes a contar tu problema tiene tantos, es agredida de esa forma. No te sientes en la confianza de que sí voy entrando y la balean como ha sido varias veces.
P12	Te hace sentir que hay mucho dolor, mucho dolor, mucha impotencia, mucho coraje.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior, se refleja el sentir, percepciones, dificultades, frustraciones de las víctimas con respecto a las instalaciones, a su ubicación y la accesibilidad para llegar, que van desde el cómo poder llegar a la institución, accesibilidad y transporte, el diseño mismo del edificio, así como los espacios e instalaciones en que son atendidas.

Los segmentos de la tabla 2, dan cuenta que las personas no se sienten cómodas, seguras, en confianza en las instalaciones. Los resultados también sugieren que las instalaciones no son las idóneas para dar atención a las víctimas. Esto porque no garantizan su seguridad, privacidad; por el contrario, es un lugar que les transmite "... que hay mucho dolor, mucha impotencia y mucho coraje".

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Como se mencionó con anterioridad las instalaciones de la CEAVE se han ido adaptando conforme las necesidades que van surgiendo. Por lo tanto, no existe un estudio previo integral de la institución en términos de diseño (arquitectónico, urbano, de servicios). Los resultados conducen a afirmar que las instalaciones de la CEAVE son agentes que re victimizan pues de acuerdo con el Modelo de Atención a Víctimas (MIAV) un acto revictimizador es no contar con las instalaciones adecuadas (oficinas, consultorios, salas). Bajo esta perspectiva el diseño de la atención, potencialmente a través de enfoques como el diseño arquitectónico, de experiencias y servicios podría rediseñarse y con ello evitar la revictimización.

La alta demanda de los servicios de atención implica largos tiempos de espera. La sala que antecede la atención es un espacio que hace que las víctimas se sienten exhibidas y expuestas. En términos de mobiliario, las sillas no son las más cómodas (ergonómicas) lo cual es relevante pensando en los largos tiempos de espera para la atención. Otro aspecto para notar es que los resultados indican que las personas generalmente van con infantes y no existe un espacio diseñado para ellos. Estos resultados coinciden con lo identificado por Muelas Cerezuela (2012), en la CEAVE se observa mobiliario improvisado, deficiente, cajas apiladas, escritorios llenos de documentación apilada y tres escritorios en una oficina pequeña. Estas condiciones pueden generar "incomodidad para un ciudadano no victimizado, [pero] puede desembocar en una victimización secundaria para las víctimas" (Arrieta, 2014 en Domínguez-Vela, 2016 p. 14). Esta situación ejemplifica la inclusión de la arquitectura, urbanismo y el diseño para abordar e involucrarse en estos retos; con

un acercamiento a las personas afectadas pueden generarse propuestas de diseño efectivas.

En síntesis, tanto los datos cualitativos como cuantitativos indican que las instalaciones de la CEAVE, el tamaño del edificio, el acceso para llegar, sus oficinas y consultorios, lejos de facilitar la inmediatez de las gestiones asociadas a la atención añaden confusión y nerviosismo al estado en que se puedan encontrar las víctimas cuando acuden a presentar una denuncia o presentar declaración, lo cual coincide con lo afirmado por Domínguez-Vela (2016).

Factores que inciden en un diseño orientado a la atención a víctimas

A partir de los resultados del estudio de caso, presentamos algunas propuestas, desde la perspectiva de la disciplina del diseño, que sería relevante atender dentro de los requerimientos establecidos en el marco normativo[17] y en el modelo de atención.[18] Sin duda, el diseño debe garantizar los principios, valores institucionales[19] así como los derechos victimales[20] con miras a evitar la revictimización.[21]

17 Viabilidad, accesibilidad, entre otros. Para mayor detalle se recomienda revisar....

18 Empatía, escucha .

19 Implementar los tres ejes transversales género, derechos humanos y victimología.

20 Reparación del daño, no repetición, acceso a la justicia, etc.

21 Es todo acto que....

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Para dar cumplimiento a lo anterior, y con base en los datos obtenidos, se espera que el diseño contemple las siguientes características:

- **Un punto fundamental es poner en el centro del proceso de diseño a las víctimas.** Esto implica entrevistarlas a profundidad, conocerlas, tomar en cuenta la diversidad de víctimas y considerar a todos los actores (funcionarios, especialistas en diferentes áreas como psicología, victimología, derecho, sociología, trabajo social, medicina). Es aquí en donde tiene cabida explorar alternativas que consideren la atención a víctimas como un sistema, en donde el entorno y los actores son relevantes para desarrollar propuestas integrales. Una primera aproximación para abordar este aspectos es a través del análisis del impacto del contexto en la experiencia del usuario (Ortiz Nicolás, 2019). También existen procesos de diseño, como el centrado en la persona, que giran en torno a las personas (ISO, 2019). Esto es relevante considerando que el fin de la CEAVE es la atención de víctimas, algo que debe contemplarse en el diseño de cualquier tipo de propuesta dirigida a víctimas.
- **Desarrollar soluciones integrales**. Esto puede lograrse al considerar un enfoque sistémico que considere el diseño del espacio, el modelo de atención buscando garantizar la seguridad, confianza y privacidad de las víctimas. En este caso, es significativo considerar el diseño del servicio, por ejemplo, al facilitar los procesos

administrativos para que no se considere una pérdida de tiempo asistir a recibir atención. A su vez el diseño arquitectónico puede ser considerado y/o enfocado con la intención de que todo el edificio impacte positivamente en las personas, brindar confianza, seguridad.

- **Evaluar la mejor ubicación del edificio**. Valorando la accesibilidad, rutas de transporte, seguridad para las personas que solicitan atención. Otra alternativa es que existan varios centros ubicados en diferentes zonas de la ciudad.

Conclusiones

En este trabajo se parte de la premisa que el servicio e instalaciones de la institución son una variable determinante para una atención adecuada encaminada a la reparación del daño de las víctimas. Por lo tanto, la disciplina del diseño adquiere un rol protagónico para lograr tales fines y así evitar conductas revictimizadoras.

Se puede afirmar, con base en los datos obtenidos y en la literatura revisada, que las víctimas que acuden a la CEAVE, en mayor o menor medida, tienden a ser revictimizadas por el simple pero importante hecho de no contar con las instalaciones adecuadas: ubicación, espacio, distribución, atención, tiempos de espera, mobiliario. Los resultados demuestran la relevancia del diseño y su inclusión en el tema de la victimología.

En este trabajo se concluye que los espacios reducidos, insuficientes y la desorganización (documentación apilada, varios escritorios en un mismo espacio), falta de privacidad porque los funcionarios comparten oficinas, largos pasillos, son aspectos

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

que las personas perciben como factores que les transmite desconfianza en la CEAVE, pues las hace sentir expuestas, vulnerables, e inseguras.

El reto para la arquitectura y la disciplina del diseño es precisamente diseñar soluciones integrales para contrarrestar la sensación de dolor, impotencia, inseguridad que les generan las instalaciones. Generar espacios en donde las personas se sientan seguras, cómodas, y tengan la sensación de confort dentro de lo que la propia situación permite. Y esto ¿Cómo puede lograrse? un primer acercamiento a la problemática es poner en el centro del proceso de diseño a las víctimas y hacer una especie de etnografía de atención a víctimas, para conocerlas, reconocerlas e identificar sus necesidades a partir de su propia voz y no desde el imaginario del arquitecto o diseñador, de los funcionarios o de los políticos. El reto es integrar las miradas de los diferentes saberes y actores para generar propuestas integrales. Sabemos que esto también tiene un impacto en términos de presupuesto, de ahí que en este trabajo desde un inicio se haga referencia a un trabajo transdisciplinario.

Si bien, este es un primer acercamiento, una exploración de la problemática, arroja datos importantes que trazan la pauta para profundizar y explorar nuevas rutas. Esto implica que en el desarrollo de futuras investigaciones se explore el tema desde la investigación transdisciplinar y con ello generar propuestas de intervención que integren las necesidades tanto de las víctimas como de los especialistas que brindan la atención. Las propuestas que emanen tienen que estar encaminadas al cumplimiento de los derechos victimales y no a la simulación como lo han sido las llamadas “Ciudades Justicia” en Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, (ver Eguzkilore, p. 28, 2014) en donde se ha apostado

por la utilización del vidrio como un elemento central en la construcción de diversos escenarios judiciales como "metáfora de la transparencia de la justicia" (Arrieta, 2014, p. 295). Estas aproximaciones exponen a las víctimas, las evidencian y las revictimiza. Lo pertinente es que la configuración arquitectónica además de centrarse en el diseño exterior se configure con las necesidades de las víctimas aunado a los requerimientos legales y protocolos de atención que se refleje al interior de la institución tanto en su diseño físico como en el diseño del servicio. El reto de la disciplina del diseño es "humanizar la atención a víctimas a través del diseño de sus espacios, servicios y experiencias de las víctimas.

Bibliografía

Arrieta, O. V. (2014). Diversos escenarios judiciales y su impacto en la victimización secundaria. *Eguzkilore*, *28*, 287-320.

Beristain, A. (1994). Reflexiones Criminológicas sobre Inmigrantes y refugiados. *Cuadernos del Instituto Vasco de Criminología*, (7), 163-189.

Beristain, C. M. (2000). *Victimología. Nueve palabras clave*. Valencia: Tirant lo Blanch

Beristain, C. M., Valencia, V. A., Buitrago, R. A. y Cox, V. A. (2017). *Metodología de Investigación, búsqueda y atención a las víctimas.* Del caso Ayotzinapa a nuevos mecanismos en la lucha contra la impunidad. Bogotá: Temis.

Bilbao, A. G. (2017). Inocencia y reconocimiento. En Un mundo de víctimas (Ed.). Gatti, G. (2017). Antrhropos: España. pp.331-339.

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Botello, M. A. y Cervera, G. L. (2018). Dispersión urbana: impacto en la seguridad pública. Ciudades 118, *Expediente*, (abril-junio), 52-55.

Calle, F. S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. *Portularia: Universidad de Huelva*, *4*, 61-66.

Castañer, A. y Griesbach, M. (s/a). Capítulo II. La importancia de denunciar. Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia, A.C.

Cornadó, F. (2012). La arquitectura de las instituciones. http://francesccornado.blogspot.com/2012/05/la-arquitectura-de-las-instituciones.html

Dorst, K. y otros. (2016). *Designing for the common good. Ámsterdam*: bis publishers.

Domínguez-Vela, M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, *VI*, *1*, 3-22.

FICOSEC (2018). Encuesta sobre victimización y percepción sobre seguridad pública. https://ficosec.org/cuales-fueron-los-principales-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-victimizacion-y-percepcion-sobre-seguridad-publica-envipe-2021/

Gatti, G., Martínez, M., y Revet, S. (2017). La víctima en escena: una etnografía en los juzgados de violencia contra las mujeres. En Un mundo de víctimas (Ed.). Gatti, G. (2017). Antrhropos: España. pp.281-295.

Griesbach, M. (s7F). El derecho penal y su importancia para niños, niñas o adolescentes. Oficina de Defensoría de los Derechos de la Infancia A.C.

Hernández, R. P. M. (2011). Centros de Justicia para las Mujeres Lineamientos Urbanos y diseño arquitectónico. Consultado https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/63354/cjmlineamientos.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México: McGraw Hill.

ISO (2019). Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems (ISO 9241–210:2019). URL (Ingreso el 24 de julio de 2023 https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-2:v1:en

Marchiori, H. (1998). *Criminología la víctima del delito*. México: Porrúa.

Marchiori, H. (2007). Asistencia a víctimas. Respuestas desde la primera línea de atención. En Hilda Marchiori (Coord.), *Principios de Justicia y asistencia para las víctimas* (pp. 85, Córdoba: Grupo Editor Encuentro.

Márquez, C. A. (2011). La victimología como estudio. Redescubrimiento de la víctima para el proceso penal. *Revista prolegómenos. Derechos y Valores*, (1), 27-42.

Melup, I. (2007). Declaración de Naciones Unidas sobre Principios de Justicia para las víctimas del Delito y abuso de Poder. Respuestas desde la primera línea de atención. En *Principios de Justicia y Asistencia para las Víctimas* (pp. 19-37). Córdoba: Grupo Editor Encuentro.

Meneses, J. (2016). Capítulo 1. El Cuestionario. En *Técnicas de investigación social y educativa*. Fàbregues Feijóo, S., Meneses Naranjo, J., Rodríguez Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). Editorial UOC.pp. 9-17.

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Diario Oficial de la Federación (2013). Ley General de Víctimas.

Minoja, L (2016). Lineamientos arquitectónicos para el diseño y construcción de refugios especializados para mujeres, sus hijas e hijos, víctimas de violencia extrema, familia o de género. Secretaría de Gobenración (SEGOB), Programa de las Nacionaes Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU_Habitat), Coisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/226938/Lineamientos_arquitect_nicos_Refugios_para_mujeres_sus_hijas_e_hijos_RED-2017-1.pdf

Morillas, F. D. L. (2018). Victimización penitenciaria. *Revista Internacional de Doctrina y Jurisprudencia*, 14.

Naciones Unidas. Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de las Naciones Unidas (1996). *Manual sobre Justicia para las Víctimas. Aprobada por Asamblea general por Resolución, 40, 34.*

Naciones Unidas, (2014). *Los principales tratados internacionales de derechos humanos.* Nueva Yordk y Ginebra: Naciones Unidas.

Neuman, E. (Ed.). (2001). *Victimología: El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales.* Buenos Aires: Editorial Universidad.

Ortiz Nicolás, J. C. (2019). Diseño contextual: ocho estructuras del contexto que impactan a la experiencia del usuario. *Bitácora arquitectura*, (40), 106-113.

Ortiz, Nicolás, J. C., y Hernández López, I. (2019). La inserción de la disciplina del diseño en el reto de la victimización. *Academia XXII*, *10*(19), 165-188. http://www.revistas.

unam.mx/index.php/aca/article/view/69893 [Consultado 27 de julio de 2020].

Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research, 15*(4), 313-325.

Recalde, C. G. (2016). En la base de la ruta: barreras de acceso y estrategias de atención en la ruta de declaración y registro de víctimas del conflicto. *Revista CS*, (20), 123-142.

Padilla JL, González A, Pérez C. Elaboración de un cuestionario. En: Rojas AJ, Fernández JS, Pérez C. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Editorial Síntesis, 1998:115-140.

Rodríguez, R. B. A. y Alfaro, B. G. (2019). Hogar refugio temporal para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la provincia de Trujillo. http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5770

Sánchez, D. A. F. (2018). *Los derechos Humanos de las Víctimas del Delito: Garantismo victimal*. México: Editorial Flores.

Strauss, A. y Corbin, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar teoría fundamentada.* Medellín: Universidad Antioquia.

Thackara, J. (2013). *Diseñando para un mundo complejo. Acciones para lograr la sustentabilidad*. México: Designio.

Tinto, A. J. A. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica actualizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Provincia*, (29), 135-173.

 DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134

Turvey, B. E. (Ed.). (2014). Victimity: Entering the Criminal Justice System. En *Forensic Victimology. Examining Violent Crime Victims in Investigative and Legal Contexts*. (pp. 30-65). Waltham: Elsevier.

Urtecho, F. I. (2020). Diseño de un hogar de refugio temporal para mujeres, con criterios de diseño espacial en base a los elementos de psicología ambiental terapéutica, Cajamarca - 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. http://hdl.handle.net/11537/24159

Welch, S. (1975). Sampling by referral in a dispersed population. *The Public Opinion Quartely*, *39*(2), 237-238.

Normatividad

Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua. *Periódico Oficial del Estado* 20-06-2018, No. 49.

Ley General de Víctimas. *Diario Oficial de la Federación* 9-01-2013. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas México. https://www.gob.mx/ceav#4244

Fiscalía General del Estado de Chihuahua. http://fiscalia.chihuahua.gob.mx/inicio/?page_id=21747

Reglamento de la Ley General de Víctimas. *Diario Oficial de la Federación* 28-11-204.

Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) (2015). Diario Oficial de la Federación

Páginas web

Inegi (2019). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. Tercer Trimestre 2019. https://www.Inegi.org.mx/contenidos/programas/ensu/doc/ensu2019_septiembre_presentacion_ejecutiva.pdf

Inegi (2020). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública, 2020 (ENVIPE). Consultada en https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2020/doc/envipe2020_presentacion_nacional.pdf

Suprema Corte de Justicia de la Nación. Tratados Internacionales vigentes en México. http://www.internet2.scjn.gob.mx/red/constitucion/TI.html

DOI: https://doi.org/10.29105/transdisciplinar5.9.134