

CENTROS DE JUSTICIA DE CHIAPAS Y OAXACA



Autor R. Andrade

ESTUDIO COMPARATIVO

ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y OAXACA



FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS





PRESENTACIÓN

El Centro de Justicia para las Mujeres (CJM), al ser una política pública de prioridad nacional orientada a la atención exclusiva de mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas e hijos; tiene como uno de sus ejes fundamentales de acción, la vinculación con diferentes instancias a fin de abonar a la garantía en el acceso a la justicia para las mujeres que a él acuden.

Desde el sector académico, y sabedoras de los grandes retos que enfrentamos actualmente para poner fin a la violencia contra las mujeres, reconocemos la enorme necesidad de trabajar de manera colaborativa y desde diversos frentes, como el institucional, de la sociedad civil, la iniciativa privada, la academia y la sociedad en general, para visibilizar, prevenir, atender, sancionar y erradicar esta problemática.

Para ello, hemos colaborado con el Centro de Justicia para las Mujeres de Chiapas y el Centro de Justicia para las Mujeres de Oaxaca en la realización de este estudio comparativo, el cual responde al indicador 8.C del Sistema de Integridad Institucional que establece la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres para la certificación del mismo; el cual tuvo por objetivo conocer, analizar y comparar los procesos de operación y administración de los CJM de ambas entidades, para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad las dependencias involucradas, mismas que se exponen en el presente informe de resultados.


Dra. Della Estrada Sánchez
Secretaria Académica



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y Seguridad (CECOCISE) de la Universidad Autónoma de Chiapas, muy particularmente a su Secretaria Académica, la Dra. Delia Estrada Sánchez, por su amable, sensible y siempre comprometida disposición para colaborar con las tareas del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) de Chiapas y especialmente por su contribución en la coordinación de los trabajos que derivaron en este *Estudio comparativo entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los Estados de Chiapas y Oaxaca. Informe Final.*

Así mismo, a la directora del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Oaxaca, la Mtra. Jhazibe L. Valencia de los Santos y a su equipo de trabajo y colaboradoras por su disposición para coadyuvar en la realización de este estudio que es de beneficio para ambas instancias.

Finalmente, agradecemos al personal de atención y usuarias que colaboraron a través de las entrevistas, encuestas y demás técnicas de acceso a la información, con el equipo investigador.

Este estudio, sin duda, representa el fortalecimiento de los vínculos entre los CJM de Chiapas y de Oaxaca y el aprendizaje mutuo de buenas prácticas que traigan como consecuencia una mejora en el acceso a los servicios integrales y multidisciplinarios de atención a la violencia contra las mujeres, sus hijas e hijos, que en ellos se brindan.

Rocío García Cadenas
Directora del Centro de Justicia para las Mujeres de Chiapas

Índice

Introducción.....	5
Marco contextual	5
Objetivos	7
Objetivo General:	7
Objetivos Específicos:	7
Selección.....	8
Categorías de estudio	8
Metodología empleada.....	9
Plano metodológico	9
Plano técnico instrumental	10
Análisis de resultados	12
Brechas de desempeño entre los CJM de Chiapas y Oaxaca	13
Marco Normativo y Política Pública	13
Prestación de Servicios.....	17
Infraestructura.....	26
Personal y Recursos Humanos	29
Recomendaciones	30
Conclusiones	31
Anexos	32

Introducción

El presente documento plantea el informe final así como la ruta metodológica empleada para el desarrollo del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) de los estados de Chiapas y Oaxaca.

Dicho estudio se desarrolla con la finalidad de responder al Indicador *8.C Estudio comparativo de la institución para determinar la eficiencia y eficacia de los servicios*, correspondiente al Aspecto de registro 8. Sistema de evaluación de la percepción pública respecto a la institución, Componente 3. Gestión Operativa, del Sistema de Integridad Institucional (SII) que la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) determina como básicos y necesarios para garantizar la eficacia y eficiencia en los servicios que se prestan en los Centros de Justicia.

En ese sentido, el CJM del Estado de Chiapas (Tuxtla Gutiérrez), en coordinación con el Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y la Seguridad (CECOCISE) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) y el CEJUM del Estado de Oaxaca (Oaxaca) en coadyuvancia presentan el informe final de dicho estudio.

Marco contextual

Los CJM responden a una política pública nacional puesta en marcha desde el 2010 por la CONAVIM, que busca dar respuesta a las necesidades de atención bajo un mismo techo para mujeres, infancia y adolescencia víctimas de violencia de género.

Éstos concentran servicios interinstitucionales, multidisciplinarios y especializados para facilitar el acceso a la justicia y brindar atención integral con perspectiva de género a las mujeres que han sido víctimas de situaciones relacionadas con la violencia de género, en cualquiera de sus formas y modalidades. Cuentan con instancias gubernamentales tanto concentradas como descentralizadas, así como

asociaciones de la sociedad civil que atienden de manera coordinada y bajo un mismo techo las necesidades de la población objetivo.

La visión de los CJM es llegar a ser un modelo de alcance nacional e interinstitucional que logre que las mujeres tengan una vida libre de violencia en un marco de pleno respeto a la perspectiva de género y a sus derechos humanos. De igual manera, busca prever los factores que determinan el riesgo de ejercer o sufrir violencia, así como mejorar la seguridad de las mujeres a través del acceso a la justicia, su crecimiento, inclusión social y fortalecimiento de la autonomía.

La visión de los CJM es posicionar a México como el primer país en implementar un modelo que busca la eliminación de la violencia contra las mujeres.

Los Centros tienen como objetivo:

- Servir a la comunidad, pues se conciben como centros comunitarios que no solamente atienden a mujeres que han sufrido maltrato, sino que realizarán actividades preventivas para contrarrestar la violencia contra las mujeres que ocurre en sus respectivas comunidades.
- Ofrecer servicios de atención a las mujeres que hayan sufrido violencia, que podrán ser ampliados, cuando fuere el caso, a niñas, niños y adolescentes.
- Contribuir a que las mujeres violentadas logren tener una vida libre de violencia.
- Brindar, bajo un mismo techo, a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, todos los servicios que sean necesarios para que tomen decisiones informadas; se reduzcan las posibilidades de que continúen siendo víctimas de violencia y delitos; y sean capaces de ejercer todos sus derechos, incluido el derecho a las garantías procesales y al acceso a la justicia.

Los CJM han sido implementados en diversas entidades del país. Según datos de la CONAVIM, para el año 2019 se cuenta con 44 Centros en operación en todo el territorio mexicano.

Objetivos

Objetivo General:

- Identificar, analizar y comparar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca, para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias.

Objetivos Específicos:

- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la administración y operación de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca.
- Identificar, comparar y evaluar el marco normativo con el que cuentan los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca.
- Conocer, comparar y evaluar la percepción en la prestación de servicios a víctimas de violencia de género en los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca desde la perspectiva de las víctimas.
- Identificar, comparar y evaluar las condiciones de infraestructura en los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca de acuerdo al Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica.
- Conocer, comparar y evaluar el perfil del personal de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca.
- Identificar la brecha de desempeño entre el CJM de Chiapas y el CJM de Oaxaca.
- Proponer recomendaciones de mejora a cada uno de los CJM que forman parte del estudio, así como acciones que fortalezcan el vínculo interinstitucional entre las dependencias involucradas.

Selección

El estudio comparativo se realizó entre dos CJM que comparten los siguientes criterios:

- Ser Centros de Justicia ubicados en las ciudades capitales de sus respectivas entidades.
- Tener al menos 5 años de operación desde su creación.
- Operar en Estados con características contextuales políticas, geográficas, económicas y sociales similares.
- Estar en proceso de construcción y respuesta a los indicadores para Certificación estipulados por el SII de la CONAVIM.
- Dependier de las Fiscalías Generales de sus respectivas entidades.

Las y los sujetos que participaron en la investigación fueron seleccionados, en el caso del personal y las usuarias, de manera aleatoria.

Categorías de estudio

El estudio comparativo se desarrolló teniendo como base cuatro grandes categorías, mismas que permitieron conocer, de manera integral, el estado en que se encuentra cada uno de los CJM y realizar las comparaciones entre ambos, identificar las buenas prácticas y las áreas de oportunidad; determinar la brecha de desempeño entre una y otra, así como proponer recomendaciones para la mejora y fortalecimiento intra e interinstitucional.

Dichas categorías son:

- Marco Normativo y Política Pública
- Prestación de Servicios
- Infraestructura
- Personal y Recursos Humanos

Metodología empleada

Plano metodológico

El estudio empleó la metodología de estudios comparativos Benchmarking (evaluación comparativa); una metodología desarrollada por Robert C. Camp y planteada inicialmente en el campo de los estudios de mercado, más adelante en el empresarial y en años más recientes en la Administración Pública (AP); en México, especialmente fue retomada por el Gobierno del Estado de México para la elaboración de la Guía Técnica para Elaborar Estudios Comparativos a Procesos, Trámites o Servicios de la Administración Pública Estatal (2016), misma que retoma dichas aportaciones con sus respectivas adaptaciones al campo de la AP.

Esta metodología busca analizar el qué, porqué y cómo las entidades, en este caso las instituciones, desarrollan determinadas prácticas que impactan positivamente en su operatividad.

Existen diversos tipos de Benchmarking: competitivo, funcional, de desempeño, estratégico y de procesos; cada uno con características específicas. En relación al estudio que se pretende desarrollar, el Benchmarking de desempeño es el que responde más claramente a los objetivos planteados, pues pretende conocer las diferencias entre el desempeño entre dos o más entidades y determinar cuál de ellas posee las mejores prácticas.

La metodología en comento se desarrolla tomando en consideración las siguientes fases generales, mismas que fue necesario adecuar mínimamente para ajustarse a las necesidades del estudio que se desarrolló, la fase de recolección de información se incorporó por el equipo investigador.

1. Fase de planeación (concluida)
 - a. Identificar los procesos que serán susceptibles de Benchmarking.
 - b. Identificar las entidades que serán sometidas a comparación.
 - c. Determinar las técnicas e instrumentos de acceso a la información (plano técnico instrumental).

2. Fase de recolección de información
 - a. Aplicar las técnicas de recolección de información.
 - b. Sistematizar la información recabada con base en las categorías preestablecidas.
3. Fase de Análisis
 - a. Determinar la brecha de desempeño actual, es decir, la diferencia existente entre el desempeño de una entidad y otra.
 - b. Proyectar los niveles de desempeño futuros (recomendaciones de mejora).
4. Fase de Integración
 - a. Comunicar los hallazgos a las entidades involucradas y lograr su aceptación con el fin de obtener el respaldo y compromiso de las mismas para la posible implementación de las recomendaciones.
5. Fase de Acción
 - a. Desarrollar un plan de acción con base en las recomendaciones.
 - b. Implementar acciones específicas y supervisar el progreso.
 - c. Medir o evaluar nuevamente los parámetros.

Para este estudio, se desarrollaron las cuatro primeras fases, dejando la fase 5 a consideración y como opcional o susceptible de ser retomada en estudios de continuidad al que aquí se expone; pues su consecución inmediata depende de los tiempos, recursos y posibilidades con las que las instituciones participantes cuenten.

Plano técnico instrumental

Ahora bien, en el **plano técnico instrumental**, correspondiente al inciso “c” de la fase 1 de planeación, las técnicas de investigación empleadas para el estudio fueron múltiples, mismas que permitieron responder a los objetivos generales y específicos planteados en el mismo, así como a los principios éticos que plantea la metodología de Benchmarking, los cuales son; legalidad, intercambio,

confidencialidad, utilización de la información con fines de aprendizaje y mejora; respeto entre las partes; preparación, cumplimiento, comprensión y acción.

En lo que respecta a la revisión del **Marco Normativo y política pública**, esta se realizó a partir de los indicadores que establece el SII propuesto por la CONAVIM en su componente I sobre Normativa y Política Pública, utilizando como técnica de recolección la lista de verificación. Esta técnica de investigación es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control y conocer si se cuenta o no con el documento normativo en cuestión.

Por lo que concierne a la **Prestación de servicios** en los CJM, se aplicaron 30 encuestas de satisfacción a usuarias en cada uno de los CJM estudiados, utilizando la escala de Likert, en un periodo de 5 días. La escala de Likert permite medir de manera objetiva las actitudes y conocer el grado de conformidad de la persona encuestada respecto al tema en cuestión, en este caso, la atención brindada en cada CJM.

Así mismo, se realizaron 2 entrevistas en profundidad a usuarias en cada uno de los CJM con cuestionarios semiestructurados, lo que permitió conocer de manera más profunda y en un diálogo flexible, sus percepciones respecto a la atención brindada por el personal.

Finalmente, se realizó una usuaria simulada en cada uno de los CJM. Esta técnica deviene de la observación participante y de los estudios de mercado y permite conocer, de primera mano y sin la alteración del ambiente que supone la aplicación de otras técnicas en las que el sujeto de investigación está enterado, la forma en la que el servicio está siendo proporcionado de manera orgánica.

Los instrumentos utilizados para la aplicación de cada una de las tres técnicas concerniente a la Prestación de servicios, se realizó con base en los criterios de atención que idealmente deberían seguir los CJM, expuestos en el *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica* (Modelo de los CJM), y en el *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia*

para las Mujeres en México (Protocolo de los CJM), ambos emitidos por el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

La aplicación de estas tres técnicas en conjunto, permitió triangular la información recabada y realizar un análisis más profundo que permitió, adicionalmente a conocer la percepción de las usuarias, evidenciar si la integralidad en los servicios en cada uno de los CJM es efectiva y vincular la información con la recabada en la siguiente categoría de estudio, referente a la infraestructura de los CJM.

Por su parte, la técnica empleada para el comparativo sobre **Infraestructura** en cada uno de los CJM fue la lista de verificación con comentarios, misma que se construyó a partir de los criterios de infraestructura que establece el *Modelo de los CJM*, que plantea los mínimos requeridos en cuanto a ubicación, estructura arquitectónica, organizacional y tecnológica de los CJM.

Por último, para acceder a la información respecto al **Personal y Recursos Humanos**, se realizaron revisiones documentales de la normativa que establece el perfil de puestos del personal en cada uno de los CJM estudiados; misma que se contrastó realizando entrevistas estructuradas de manera aleatoria al menos a una persona de cada una de las áreas que conforman los CJM, con la finalidad de corroborar si sus conocimientos se corresponden con el ideal planteado en los documentos normativos sobre el perfil requerido, así como los procesos de formación que la dependencia les proporciona para el fortalecimiento de sus perfiles profesionales.

Análisis de resultados

Correspondiente a la Fase 3 de la metodología de Benchmarking, el análisis de la información es de corte cuali-cuantitativo y se realizó tomando en consideración las principales diferencias entre los CJM estudiados, identificadas en cada una de las categorías comparadas, con el fin de determinar si existe una brecha y si esta es negativa, positiva o si se realizan los procesos en igualdad de condiciones y con los mismos resultados.

La información recabada fue sistematizada de acuerdo a las grandes categorías preestablecidas para el estudio.

El análisis se realizó de manera independiente por cada una de las categorías planteadas y adicionalmente se realizó un análisis general con el fin de interrelacionar la información recabada en las cuatro categorías preestablecidas. En esta última, se presenta el dictamen respecto a la brecha de desempeño identificada entre las entidades estudiadas así como las recomendaciones para la mejora.

Brechas de desempeño entre los CJM de Chiapas y Oaxaca

Marco Normativo y Política Pública

El marco normativo y política pública son uno de los elementos torales de los CJM, pues además de ser un requerimiento del SII propuesto por la CONAVIM, son los elementos que permiten guiar el actuar del personal de los mismos, así como eficientar los procesos internos tanto de prestación de los servicios hacia el exterior como de las relaciones internas entre el mismo personal.

A continuación se enlistan los instrumentos normativos con los que deberían contar los CJM, así como el estado que guarda cada uno de ellos tanto en el Centro Justicia del estado de Chiapas como en el de Oaxaca:

DOCUMENTO/ENTIDAD	CHIAPAS	OAXACA
Reglamento interno de operación	Cuenta con Reglamento interno avalado y publicado en la página oficial en el mes de agosto de 2019 por la Fiscalía General del Estado	Cuenta con un reglamento interno elaborado en el año 2018, mismo que se encuentra siendo actualizado en la Dirección jurídica de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca

Plan Estratégico	Cuenta con plan estratégico proyectado a 3 años (2019-2021)	Cuenta con plan estratégico del año en curso
Plan de Acción Anual	En ambos casos se cuenta con Plan Operativo Anual, mismo que se actualiza para proyectar el año siguiente alrededor de los meses de septiembre y octubre	
Convenio marco de coordinación interinstitucional	Cuenta con convenio marco de colaboración firmado en 2016; mismo que fue actualizado en septiembre de 2019	Cuenta con convenio marco de colaboración entre las instancias que lo conforman
Programa de capacitación y difusión en derechos humanos y/o perspectiva de género y/o igualdad	Cuenta con un Programa de sensibilización, capacitación y formación en género y derechos humanos de las mujeres. El cual fue operado en su totalidad durante el año 2019 y se reiniciará en el 2020	Cuenta con un documento que se actualizará para el año 2020 a cargo del Instituto de Capacitación de la Fiscalía General
Sistema de monitoreo y evaluación de la política pública	Ambos Centros de Justicia cuentan con Sistema de informe cuantitativo y cualitativo de avances relacionados con los servicios y atenciones brindadas a las usuarias, mismos que, mes con mes, envían a la CONAVIM	
Informes periódicos de rendición de cuentas	Al momento del trabajo de campo, ambos Centros de Justicia contemplan en sus planeaciones la elaboración y presentación pública de su informe anual de rendición de cuentas correspondiente al	

	periodo enero-diciembre 2019	
Comité de Ética (acta o minuta de constitución e instalación)	Cuenta con Comité de Ética Instalado en septiembre de 2019	Cuenta con Comité de Ética instalado en 2018
Programa y Plan anual de trabajo del Comité de ética y prevención de conflictos	Ambos Centros de Justicia cuentan con Programa y Plan Anual 2019, los cuáles establecen las actividades y sesiones a realizar por dicho Comité durante el periodo en mención	
Código de conducta	Cuenta con este documento, el cual fue avalado y publicado por la Fiscalía Jurídica de la Fiscalía General del Estado en el mes de agosto de 2019	Fue elaborado en el año 2018 y se encuentra siendo validado y actualizado por la Dirección Jurídica de la Fiscalía General del Estado
Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores	Cuenta con el documento validado por el Comité de Ética del Centro de Justicia, así como por la Fiscalía Jurídica de la Fiscalía General del Estado. Así mismo, se realizó capacitación a todo el personal para su conocimiento	Elaborada en el año 2018. Se encuentra siendo validado por el Director Jurídico de la Fiscalía General del Estado
Cartas compromiso con Código de conducta firmadas por las y los operadores	Cuenta con las cartas compromiso firmadas por todo el personal tanto de atención como	En proceso de elaboración, dado que es dependiente de la validación y puesta en

	operativo del Centro de Justicia, en las cuales establece su compromiso con el conocimiento y ejecución de dichos documentos normativos	operación del Código de Conducta
Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento omisión a las normas éticas	Cuenta con el documento validado por el Comité de Ética del Centro de Justicia, así como por la Fiscalía Jurídica de la Fiscalía General del Estado. Así mismo, se realizó capacitación a todo el personal para su conocimiento	Se encuentra siendo validado por el Director Jurídico de la Fiscalía General del Estado

Como puede observarse, ambas instancias, durante el último año han centrado esfuerzos en la construcción y/o actualización de su normativa interna; en el caso del Estado de Chiapas, se advierte que, en su mayoría, la documentación es de nueva creación, mientras que para el estado de Oaxaca se retomó la documentación generada en años anteriores.

Así mismo, al ser ambos Centros dependientes de las Fiscalías Generales de cada una de las entidades a las que pertenecen, sus documentos normativos han requerido la validación de los departamentos jurídicos, a fin de otorgarles el carácter oficial que demandan. Sin embargo, tal como solicita el Sistema de integridad institucional, algunos de estos documentos, sobre todo los relativos a sistemas disciplinarios, como el Código de conducta; la Guía para prevenir e

identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores; y el Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias por incumplimiento u omisión a las normas éticas, además de requerir la validación de los departamentos jurídicos, requiere la validación del Comité de Ética, dado que es esta figura la encargada de su operación al interior de los Centros de Justicia. En ambas instancias, se cumple con esta premisa.

En conclusión, puede notarse un recorrido bastante similar en la construcción de normativa interna en ambas dependencias; sin embargo, en lo que refiere al proceso de socialización de los mismos con el personal colaborador, se observa que únicamente el Centro de Justicia del estado de Chiapas ha iniciado procesos de capacitación que tienen el objetivo de dar a conocer los documentos normativos al personal. En el caso del CJM de Oaxaca, se conjetura que esta socialización no se ha llevado a cabo dado que su documentación, al momento de recabar esta información, se encontraba aún en proceso de validación.

Prestación de Servicios

Si bien, como se mencionó en el apartado anterior, la normativa interna es uno de los ejes fundamentales para la correcta operación al interior de los Centros de Justicia para las Mujeres, ésta no resulta exitosa si no se ve materializada de forma efectiva en la prestación de servicios a usuarias y víctimas sobrevivientes de violencia que acuden a ellos, la cual es la razón de ser de dichos Centros.

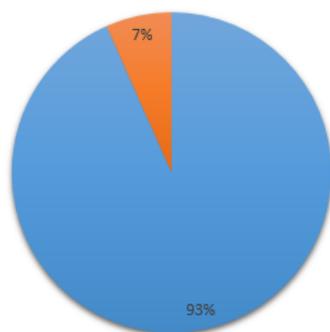
En ese sentido, este estudio se centró, sobre todo, en conocer, a través de la triangulación de tres técnicas para recabar información (la entrevista en profundidad a usuarias, la usuaria simulada y las encuestas de satisfacción a usuarias) la forma en que ellas perciben la calidad y calidez en el acceso a los servicios de atención a la violencia de género. Así mismo, la información recabada para esta categoría se confronta para su análisis a través de las entrevistas estructuradas realizadas al personal de las diferentes áreas que conforman la ruta de atención integral de ambos CJM.

Para el análisis de esta categoría tomaremos como punto de referencia dos interrogantes: ¿cuál es la percepción de las usuarias respecto al servicio? y ¿se brinda atención integral especializada de acuerdo al Protocolo de los CJM?

La primera interrogante se responde claramente durante las entrevistas en profundidad que se realizaron a las usuarias, así como en las encuestas de satisfacción, en las cuales se evidencia que éstas afirman, de manera general, haber recibido un trato amable, respetuoso y empático en ambas instancias. Sin embargo, se desglosa a continuación un comparativo más detallado acerca de las percepciones de las usuarias.

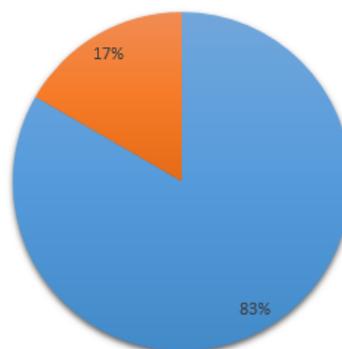
En relación a si las usuarias se sienten cómodas y seguras dentro de los CJM estudiados, éstas expresaron, en su gran mayoría, estar totalmente de acuerdo con ello. Lo que representa un indicador de suma importancia para ambas dependencias, dado que, independientemente de lo que más adelante se detallará respecto a la integralidad de los servicios, el sentimiento de comodidad y seguridad es la base fundamental de la atención que buscan brindar los CJM; sin estas condiciones, sería sumamente complejo lograr la integralidad, pero sobre todo la calidad y calidez en la atención.

Oaxaca



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo

Chiapas



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo

En esa misma lógica se expresan las usuarias al preguntarles si la amabilidad y el trato recibido de parte del personal de atención fueron adecuados. En ambas instancias puede observarse que todas las usuarias encuestadas refirieron estar totalmente de acuerdo con ello.



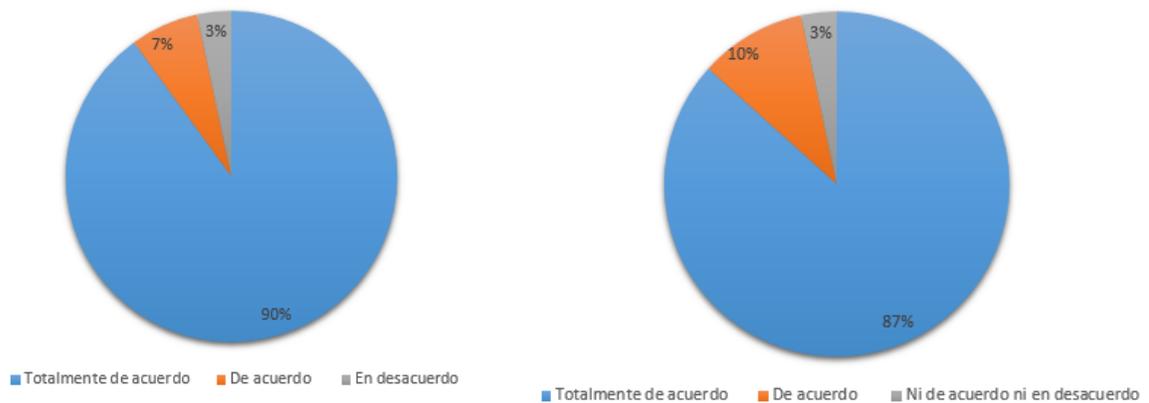
Por lo que respecta a la explicación que cada integrante del personal de la ruta de atención integral a las usuarias debe brindarles respecto a su caso, sus opciones y el camino que sugieren seguir según la naturaleza de su situación; las usuarias expresan, en su mayoría, estar totalmente de acuerdo con que el personal les explicó las opciones más adecuadas para el seguimiento de su caso. En ambas instancias, el 3% de las encuestadas refiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo con esa premisa, lo que puede llevar a suponer que, en sus casos específicos, la explicación no fue brindada o bien, si se brindó, no se hizo en los términos adecuados, claros y comprensibles para las usuarias.



Por su parte, en ambos CJM se observa el mismo patrón de respuestas respecto a si la instancia resolvió la necesidad de atención de las usuarias. En los dos casos, el 93% de ellas afirma estar totalmente de acuerdo, es decir, que su necesidad fue satisfecha. Sin embargo, aún resalta un 3% que afirma que no lo fue, como se observa a continuación.



Ese mismo 3%, en ambos casos, afirma estar satisfecha con el o los servicios que le fueron otorgados, como se advierte en las gráficas que suceden.



Finalmente y por lo que respecta a la percepción de las usuarias, aunque aún persiste el 3% que expresa dudas o negación respecto a si el proceso que se siguió para su caso es el que decidió con la ayuda del personal de atención, resalta en ambas dependencias el nivel de satisfacción de las usuarias, el cual asciende a 93%.

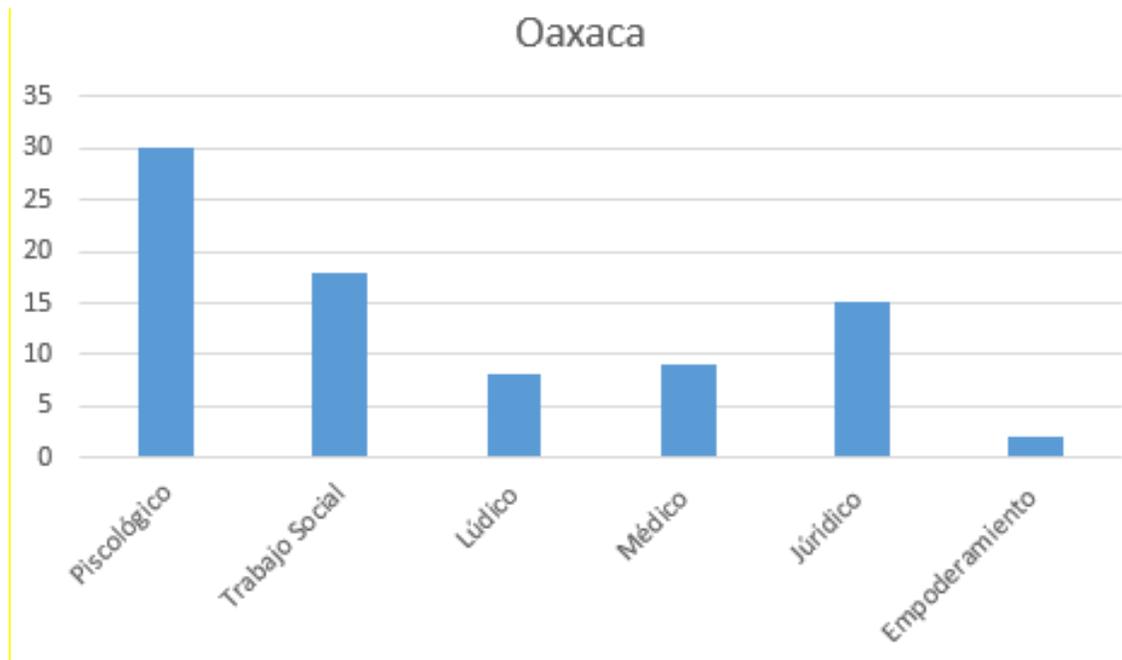


Como se ha observado, en lo relativo a la percepción que tienen las usuarias sobre el servicio brindado, ambos CJM se encuentran en similares condiciones y con un nivel de satisfacción bastante aceptable; lo que lleva a afirmar que se ofrece un trato adecuado a las víctimas.

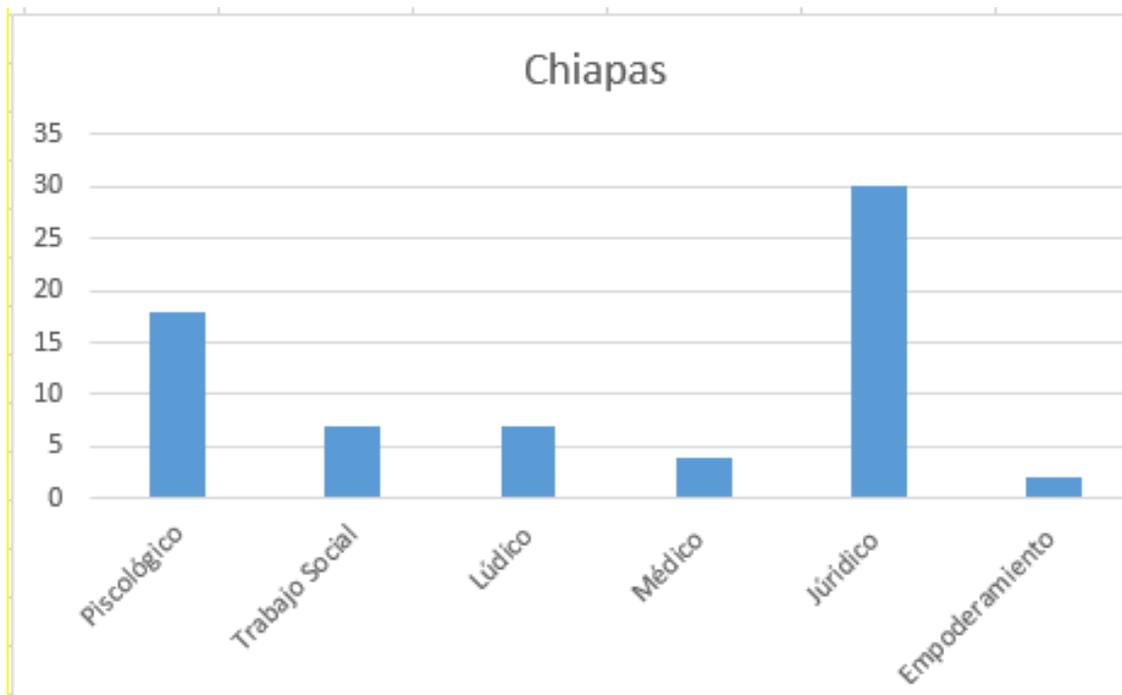
Sin embargo y aunque el 3% representa un mínimo de insatisfacción, es importante verificar y generar los mecanismos que permitan identificar por qué las usuarias perciben dicha insatisfacción, pero sobre todo, encaminar acciones para eliminar aquellas prácticas que pudieran estar generándola.

Ahora bien, respondiendo a la segunda interrogante que se planteó al inicio de este apartado, referente a si la atención brindada en los CJM es efectivamente integral. Esta interrogante puede responderse de primer momento, al analizar los servicios que las usuarias refieren haber recibido en cada instancia.

En el caso de Oaxaca, las usuarias entrevistadas y encuestadas, afirman haber recibido los siguientes servicios:



Mientras que para el CJM de la entidad chiapaneca, las usuarias afirmaron lo siguiente:



Lo anterior permite realizar diversas lecturas.

Por un lado, puede advertirse que en ninguno de los dos CJM se brindan todos los servicios a todas las usuarias, situación que resulta comprensible, dado que éstos deben adaptarse a las necesidades y requerimientos de ellas. Sin embargo, según el Protocolo de los CJM, son tres los servicios básicos que deben brindarse a todas ellas, estos son el psicológico, el jurídico y el de trabajo social.

En el caso de los otros servicios, solo se brindan cuando hay un requerimiento específico. Por ejemplo, el servicio de atención lúdica, que se brinda solamente y por obvias razones, cuando las usuarias se hacen acompañar de sus hijas e hijos o de cualquier otro menor a su cargo; o el médico, que se brinda cuando sus necesidades de salud así lo demandan.

Por otro lado, y teniendo como referencia las visitas con observación directa y las entrevistas en profundidad tanto a usuarias como a personal de atención, se observa que en ambos CJM existen áreas mayormente fortalecidas que otras.

En el caso del área de Entrevista Inicial, se identificó que Chiapas cuenta con un proceso mayormente apegado a lo que establece el Protocolo de los CJM, ya que todas las usuarias de primera vez, son referidas a esta área, la cual cuenta con dos profesionales que escuchan el testimonio de la mujer y la refieren, a su vez, al resto de los servicios según las necesidades de la usuaria. En el CJM del estado de Oaxaca todas las usuarias inician atención en el primer contacto a través del área de Trabajo Social.

En lo que respecta al área de Trabajo social, en ambas instancias se observó que brindan la atención de acuerdo a lo que establece el Protocolo de los CJM; ambos Centros, a través de su área de Trabajo Social, además participan en ferias de servicios, actividades públicas, procesos formativos y de difusión del quehacer institucional de los mismos; así mismo, ambas áreas realizan seguimiento telefónico a usuarias, visitas *in situ* a domicilios particulares de las usuarias y a hospitales.

Por su parte, en el área Médica resultó claro que el estado de Oaxaca cuenta con un equipo sumamente fortalecido, ya que además de médicas generales adscritas por Servicios de Salud del Estado de Oaxaca mediante convenio de colaboración, cuenta con especialistas, médicas legistas y consultorios habilitados para las revisiones y para la provisión de tratamiento antirretroviral cuando se requiere la aplicación de la Norma Oficial Mexicana 046 de Atención a la Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres. Mientras que el área médica del CJM del estado de Chiapas, aún no cuenta con un equipo médico lo suficientemente fortalecido, sin embargo, brindan atención primaria a las usuarias y, en caso de requerir una atención más especializada o servicios de certificación, subsanan la debilidad brindando acompañamiento presencial a todas las usuarias a las diferentes unidades médicas de la entidad, según los requerimientos de las víctimas.

En lo relativo al área psicológica, el CEJUM de Chiapas cuenta con un equipo de entre 4 y 6 profesionales, en el CEJUM Oaxaca el equipo de psicólogas es de 10 profesionistas, en ambos Centros se cuenta con espacios privados habilitados para los diferentes tipos de acompañamiento psicológico que se brindan.

El área jurídica es una de las más fuertes y dinámicas en ambas dependencias, pues cuentan con un número aceptable de profesionales. En ambas instancias, se observó que los equipos están clasificados según el tipo de atención que requiera la usuaria, ya sea de tipo penal o familiar, para esta última, se cuenta con personal comisionado del Instituto de la Defensoría Pública del estado de Oaxaca y Tribuna Superior de Justicia del Estado de Chiapas.

En la atención jurídica resalta el tipo de servicios que se brindan a las víctimas, las entrevistas en profundidad tanto a usuarias como a personal dan cuenta de que en el CJM Oaxaca, después de iniciar el expediente único electrónico en el área de Trabajo Social, se advierte y se pregunta a la usuaria su necesidad de ser canalizada a los servicios de atención jurídica, de ser el caso, en esta área se le proporciona orientación materia penal, civil, familiar y/o política. Mientras que en el CJM de Chiapas, desde enero de 2019, se brinda, además de asesoría,

acompañamiento y representación jurídica a las usuarias; lo que nos permite garantizar el acceso a la justicia de las mujeres.

El área de ludoteca es, en ambas instancias, adecuada, segura y cómoda para las y los menores que acompañan a las usuarias, con suficiente material lúdico y de entretenimiento para resguardar y observar con fines de diagnóstico psicológico a las niñas y niños que a él acuden. Cabe resaltar que el área lúdica del CJM de Oaxaca cuenta con mayor espacio, un sistema de seguridad digital y su cámara Gesell se encuentra habilitada; mientras que la de Chiapas es más pequeña y su cámara Gesell está en proceso de habilitación.

Finalmente, en el área de Empoderamiento (Áreas de Gobierno, para el caso de Oaxaca; o área de Fortalecimiento de la Autonomía, como el CJM de Chiapas le ha denominado); se observó que en ambas instancias se cuenta con personal comisionado de diferentes dependencias de la administración pública estatal. Para el caso de Oaxaca, se cuenta dentro de las instalaciones con espacios y personal de atención de Seguro Popular¹, Registro Civil; Secretaría de Desarrollo Social Humano; Seguridad Pública; Servicios de Salud en el Estado y Defensoría Pública. Mientras que para el caso de Chiapas, se encuentran bajo el mismo techo servicios de atención de Seguro Popular, Registro Civil, Instituto de Capacitación y Vinculación Tecnológica del Estado de Chiapas e Instituto Chiapaneco de Educación para Jóvenes y Adultos.

Ambas instancias cuentan con áreas de Empoderamiento que, si bien, no operan al cien por ciento de su capacidad, sí están brindando servicios y opciones a las usuarias de los CJM. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, las usuarias de los dos Centros refieren ser beneficiadas por estos servicios en un porcentaje muy bajo; lo que convierte a esta área en una de las principales fuentes de oportunidad tanto para Oaxaca como para Chiapas.

¹ Cuando se realizó la recogida de información aún existía la figura del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, que para el año 2020 se convierte en Instituto de Salud para el Bienestar.

Cabe hacer mención que, en lo relativo a la atención a usuarias y víctimas en los CJM estudiados, se observó que el CJM de Oaxaca cuenta con personal mayoritariamente conformado por mujeres, sin embargo, también hay personal masculino brindando servicios de atención. Mientras que en el CJM de Chiapas, el personal de atención a usuarias está conformado en su totalidad y exclusivamente por mujeres.

Vale la pena comentar que, ambos Centros de Justicia se fortalecen por la convergencia y responsabilidad política de las diferentes dependencias de las administración pública y de la sociedad civil que son partícipes de los convenios de colaboración interinstitucional que dan lugar a los CJM; situación que lejos de representar una herramienta para su fortalecimiento, puede estar significando un obstáculo, dado que la atracción de personal a los CJM está sujeta a la disponibilidad y voluntad de las demás instancias y no necesariamente a la de las directivas de éstos. Lo que lo convierte en un reto importante urgente de atención a través de la búsqueda de las vías para la asignación de personal especializado de las diferentes dependencias y velar como la continuidad y permanencia de dicho personal; como es el caso del CJM de Oaxaca, en el que una parte del personal adscrito de las diferentes dependencias, tienen la misma antigüedad que el inicio de operaciones de éste en el año 2013, lo cual se posibilitó mediante una cláusula dentro de los convenios de colaboración y permite aprovechar y optimizar los procesos de capacitación.

Infraestructura

El *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica*, en su apartado III “Elementos del modelo”, plantea los requerimientos básicos con los que deben contar los Centros de Justicia para las Mujeres con el fin de que la seguridad, comodidad y sobre todo, la integralidad de los servicios se vea reflejada en su infraestructura.

Los dos Centros de Justicia presentan grandes coincidencias en lo que respecta a este punto. En ambos casos se cuenta con personal de seguridad tanto fuera

como dentro del inmueble. Destaca que en el caso del CJM de Chiapas, el equipo de seguridad está conformado solamente por mujeres, mientras que en Oaxaca es mixto. Ambos inmuebles cuentan con acceso a agua potable y saneamiento, así como instalaciones sanitarias adecuadas que incluyen tomas de agua y depósitos para casos de emergencia. Cuentan con áreas de recepción en las cuales inicia el proceso de atención integral, así como sala de espera y bienvenida cómoda y segura; ambas tienen en sus instalaciones zonas de asistencia médica así como de asistencia social (llamadas áreas de Empoderamiento), psicológica y jurídica debidamente delimitadas, privadas y equipadas.

La vinculación directa de la zona de asesorías legales con la unidad de denuncia, es independiente del acceso principal a la unidad de denuncia en ambos casos, sin embargo, para el caso de Chiapas, su infraestructura permite mantener una ruta más apegada a lo que plantea el Protocolo de los CJM con áreas independientes pero al mismo tiempo interconectadas. En Oaxaca, el inmueble del CEJUM tiene dos plantas, en la baja se encuentra la Fiscalía Especializada en delitos contra la mujer por razón de género, con cuyos agentes del ministerio público se encuentra estrechamente vinculado. En ambos CJM, el horario de servicio es de 24 horas todo el año.

Los dos CJM cuentan con áreas de informática y análisis de información independientes y con personal capacitado operándolo; así mismo, cuentan con espacio de fotocopiado; en ambos casos, este servicio lo realiza de manera personal cada colaboradora según sus necesidades.

También cuentan con espacios comunitarios para realizar actividades abiertas al público y relativas a la prevención y atención de la violencia de género contra las mujeres. En las entrevistas estructuradas realizadas al personal, destaca que el CJM de Chiapas realiza recurrentemente actividades de sensibilización al público, lo que mantiene ese espacio comunitario con un flujo constante de personas; mientras que el CJM de Oaxaca realiza actividades puntuales interinstitucionales, más que públicas.

En lo que respecta al área de denuncias, el CJM de Chiapas cuenta con un área propia de denuncias que conecta de manera segura con el área de asesorías legales. Mientras que para el caso de Oaxaca, dado que, como se mencionó anteriormente, comparte el inmueble, las usuarias son dirigidas para su denuncia al piso inferior, donde se ubica la Fiscalía Especializada para la atención a delitos contra la Mujer por Razón de Género.

Ambas instancias tienen refugios temporales de fácil acceso, sin embargo, en el caso de Chiapas, su administración no depende de la directiva del CJM, sino de la Fiscalía de la Mujer, lo que representa un obstáculo en la integralidad de los servicios que se brindan como Centro de Justicia. En el CJM Oaxaca, el albergue de tránsito (como ahí se denomina) depende directamente de la directiva, y su operación está a cargo del área de Trabajo Social

Así mismo, en ambos casos se cuenta con áreas administrativas independientes y que no obstaculizan los recorridos de las usuarias dentro de las instalaciones.

Entre las principales diferencias que se observaron entre ambos CJM en materia de infraestructura resalta que el de Oaxaca se ubica en la zona Centro de la Ciudad capital, lo que facilita su accesibilidad y las opciones de transportación, brindando mayor facilidad de llegar tanto a las usuarias que provienen de las distintas colonias de la capital, como de las que viajan de otros municipios, dado que las estaciones de autobuses foráneos también se encuentran en la zona centro. En comparación con el del estado de Chiapas, que se encuentra en una zona más alejada del Centro, limitando una accesibilidad plena así como las opciones de transporte; sin embargo, en el último año, a las opciones de transporte colectivo se ha agregado una más.

Así mismo, destaca que el CJM de Chiapas cuenta con una sala de juicios orales debidamente equipada para su pleno funcionamiento, a la espera de la asignación de personal por parte del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Chiapas; mientras que el CJM de Oaxaca aún no cuenta en su infraestructura con ese espacio.

En suma, las fortalezas en cuanto a infraestructura entre ambos Centros de Justicia son bastante similares, colocándose con un nivel bastante aceptable de cumplimiento de los requerimientos que establece el Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres.

Personal y Recursos Humanos

Para recabar la información requerida para el análisis de este apartado se realizaron entrevistas estructuradas al menos a una persona de cada una de las diferentes áreas que conforman la ruta de atención de los CJM y en todos los casos el personal posee el perfil profesional requerido para el puesto que desempeña: médicas, trabajadoras sociales, abogadas, psicólogas, entre otras.

Sin embargo, se observaron diferencias en lo que respecta a los procesos formativos del personal proporcionados por los CJM para garantizar su profesionalización y la incorporación de competencias básicas necesarias dada la naturaleza de la atención que proporcionan, tales como el enfoque de derechos humanos y la perspectiva de género.

En ese sentido, el personal del CJM del estado de Oaxaca, aunque en su documentación cuenta con un programa de capacitación interno, éste aún no se ha puesto en operación al interior. Sin embargo, el personal sí refiere ser capacitado constantemente a través de la invitación e iniciativa de instituciones aliadas.

Por su parte, el CJM de Chiapas, cuenta con un Programa de capacitación hacia el interior y exterior; en el caso de la capacitación interna, el personal refirió haber cursado al menos 6 talleres de formación durante el 2019, mismos que les fueron otorgados de forma progresiva iniciando con temas básicos como sistema sexo género, lenguaje incluyente, hasta violencia feminicida y argumentación jurídica con perspectiva de género; y al exterior con temas relativos a la prevención de la violencia de género contra las mujeres, destacando su programa de Teatrín, que invita a la prevención del abuso sexual infantil y la violencia escolar a través del

teatro guiñol que llevan a espacios comunitarios y escolares dirigidos a niñas y niños.

Nuevamente destaca que, en ambas instancias se cuenta con personal comisionado de las diferentes dependencias firmantes de los respectivos convenios de colaboración; lo que representa un enorme reto para ambas entidades. El reto de lograr la interinstitucionalidad bajo el mismo techo, tal como plantea el ideal de los CJM para brindar una atención efectivamente integral a las mujeres víctimas de violencia de género, y en su caso, a sus hijas e hijos.

Recomendaciones

Si bien, los resultados permiten concluir que ambos CJM comparten características y un nivel aceptable de eficiencia en su operación, resulta importante destacar algunas áreas de oportunidad que permitirán fortalecer los procesos y en consecuencia garantizar el pleno acceso a la justicia en términos jurídicos, pero también en términos sociales, a las mujeres, sus hijas e hijos, que a ellos acuden.

Por tal motivo, se recomienda:

- Fortalecer los procesos de capacitación interna que garanticen la profesionalización constante y permanente del personal, principalmente, de aquel que se encuentra en áreas de atención directa a las usuarias y que incorporen fundamentalmente el enfoque de derechos humanos y la perspectiva de género e idealmente, con un posicionamiento feminista interseccional.
- Incorporar, de manera constante, procesos de contención emocional que garanticen la estabilidad y salud emocional del personal de atención a víctimas y sobrevivientes de violencia
- Fortalecer los canales para la incidencia política con el fin de fortalecer los vínculos interinstitucionales que garanticen la atracción y permanencia del personal comisionado de las diferentes instancias que conforman los CJM

(reuniones entre titulares de dependencias, convenios específicos de colaboración, oficios de permanencia del personal, etc.)

- Dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores que establece el Sistema de Integridad Institucional de la CONAVIM, a fin de lograr su certificación y posterior recertificación.

Conclusiones

Como pudo advertirse en los diferentes apartados de este informe, ambos Centros de Justicia comparten importantes similitudes en las diferentes categorías analizadas. Esto, en gran medida es consecuencia de las también similares cuestiones geográficas, socioculturales, económicas y políticas que comparten los estados de Chiapas y Oaxaca, que hacen que sus dinámicas de atención y operación, las concepciones sociales sobre el ser mujer, las formas en que se vive la violencia, así como las formas de vinculación interinstitucional, sean tan parecidas.

Si bien, se observan importantes áreas de oportunidad, como la garantía de la sostenibilidad del CJM con personal adscrito a la dependencia coordinadora, en ambos casos, la Fiscalía General del Estado, que permita su operación independientemente de la asignación de personal de las otras instancias; o el reforzamiento de las áreas de atención con mayor personal comisionado de las diferentes dependencias que conforman los CJM; también se observa, de manera general, una dinámica favorable y acorde a lo que establece la normativa de los Centros de Justicia para las Mujeres, que se manifiesta en el número de mujeres atendidas en cada uno de los CJM estudiados. Al respecto, el CJM de Chiapas, durante el periodo enero-diciembre de 2019 reporta un total de 5, 119 personas atendidas a través de 8,696 servicios especializados; lo que significa que, en promedio, cada usuaria recibió al menos 2 servicios especializados; mientras que el de la entidad oaxaqueña reporta haber brindado atención a 2, 278 a través de 13,648; lo que permite suponer que, en promedio, cada usuaria recibió al menos 6 servicios.

Este estudio permitirá a ambos Centros, identificar las buenas prácticas que lleven a reforzar las áreas débiles de sus respectivas instancias y al mismo tiempo, mantener la vinculación para colaboraciones que permitan su fortalecimiento y el mejoramiento de las rutas de atención a las usuarias.

Anexos

Se anexan las guías de entrevista, de observación y listas de verificación empleadas para la recolección de la información.

**ESTUDIO DIAGNÓSTICO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES
DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y OAXACA
LISTA DE VERIFICACIÓN
CATEGORÍA: MARCO NORMATIVO Y POLÍTICA PÚBLICA**



CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA CONSTRUCCIÓN
DE LA CIUDADANÍA Y LA SEGURIDAD

Esta lista de verificación forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Marco Normativo y política pública**.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCION EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA EVALUADORA:

Señale el estado en que se encuentra cada uno de los instrumentos normativos señalados

DOCUMENTO NORMATIVO	CUMPLE	NO CUMPLE	EN CONSTRUCCIÓN	OBSERVACIONES*
Reglamento interno de operación				
Plan Estratégico				
Plan de Acción Anual				

Convenio marco de coordinación interinstitucional				
Programa de capacitación y difusión en derechos humanos y/o perspectiva de género y/o igualdad				
Sistema de monitoreo y evaluación de la política pública				
Informes periódicos de rendición de cuentas				
Comité de Ética (acta o minuta de constitución e instalación)				
Programa y Plan anual de trabajo del Comité de ética y prevención de conflictos				
Código de conducta				
Guía para prevenir e identificar conductas que puedan constituir conflicto de interés de las y los operadores				

Cartas compromiso con Código de conducta firmadas por las y los operadores				
Sistema e informe de evaluación y seguimiento de quejas y denuncias, por incumplimiento omisión a las normas éticas				

* En el apartado de **Observaciones** conviene anotar lo siguiente: año de elaboración del documento en mención; si se cuenta con evidencia física o digital y si dicho documento ha sido validado o no por las instancias correspondientes; así como los comentarios que la evaluadora considere relevantes para la investigación.

**ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA
PARA LAS MUJERES DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y
OAXACA
ENCUESTA DE SALIDA
CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Esta encuesta de salida forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Prestación de servicios**. La información proporcionada por la usuaria será utilizada únicamente para los fines que el estudio persigue; por tanto, la identidad de las participantes es anónima.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCIÓN EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA ENCUESTADORA:

NÚMERO DE ENCUESTA:

HORARIO DE APLICACIÓN:

DATOS GENERALES DE LA USUARIA

EDAD:

MUNICIPIO:

ESTADO CIVIL:

Nº HIJOS/AS:

ESCOLARIDAD:

OCUPACIÓN:

SERVICIOS BRINDADOS

1. ¿Qué servicios le fueron proporcionados en el CJM? (señale todos los necesarios)
 - a. Médico
 - b. Psicológico
 - c. Jurídico
 - d. Ludoteca
 - e. Trabajo Social
 - f. Plan de crecimiento
 - g. Otro, indique cuál:
2. ¿Qué tipo de visita realizó?
 - a. Primera vez
 - b. Seguimiento

PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO

Respuesta de acuerdo al nivel de satisfacción expresado por la usuaria:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Le hicieron sentir cómoda y segura en el CJM					
2. Le fue fácil y rápido llegar al CJM					
3. La ubicación del CEJUM le parece accesible					
En caso de ser usuaria de primera vez					
4. Le invitaron a pasar a una sala privada para su mayor comodidad					
5. La sala de espera tenía un ambiente cálido y confortable					
6. Recibió la bienvenida de parte de una trabajadora social					
7. La trabajadora social le explicó cada uno de los pasos del procedimiento de atención de manera clara y comprensible					
8. Le realizaron una entrevista inicial para conocer sus necesidades					
9. El área donde le realizaron la entrevista inicial era privada y confortable					
10. La entrevista que le realizaron fue amena y con escucha atenta y respetuosa					
Todas las usuarias					
11. El tiempo de espera para ser atendida fue razonable					
12. La remitieron a las áreas adecuadas para su atención se sus necesidades					
13. La amabilidad y trato del personal fue adecuado					
14. El personal le explicó las opciones más adecuadas para el seguimiento de su caso					
15. El CJM resolvió su necesidad de atención					
16. Se encuentra satisfecha con la calidad del servicio recibido					
17. El proceso que se siguió para su caso es el que usted decidió con la ayuda del personal de atención					
18. El traslado y llegada a este CJM es accesible					
19. Se siente segura en la zona en la cual se encuentra el CJM					
20. Siente seguridad dentro de las instalaciones del CJM					
En caso de dejar hijas/os en el área lúdica					
21. Sintió que sus hijas/hijos estaban seguras/os en el área lúdica					
22. El personal del área le explicó en qué consiste el área lúdica					
23. El personal el área le inspiró confianza					
24. Sus hijas/os fueron tratados de manera respetuosa, amable y profesional por el personal					
25. El personal no atendió de manera adecuada a sus hijas/os					
26. Siente que el espacio de ludoteca es inseguro y/o incómodo para sus hijas/os					
En caso de haber recibido atención médica					
27. Las exploraciones que le realizaron fueron respetuosas y con su consentimiento					
28. La médica le atendió en un ambiente de privacidad y respeto					

Responda de acuerdo al nivel de satisfacción expresado por la usuaria:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
29. Le proporcionaron información sobre la atención (curaciones, tratamiento, etc.) adecuada y clara					
30. La médica le informó sobre sus derechos sexuales y reproductivos (métodos anticonceptivos, prevención del embarazo, interrupción legal del embarazo, etc.)					
31. La médica le proporcionó los medicamentos necesarios para reestablecer su salud					
32. Después de atenderla, la canalizó y/o le recomendó instituciones de salud para dar seguimiento a su atención					
33. La médica no le brindó la atención que usted necesitaba					
34. El trato de la médica fue invasivo e incómodo					
En caso de haber recibido atención psicológica					
35. Se sintió apoyada y comprendida por la psicóloga					
36. La psicóloga le ofreció acompañamiento terapéutico de seguimiento					
37. La psicóloga le ofreció acompañamiento terapéutico de manera grupal					
38. El acompañamiento de la psicóloga le ha servido para sentirse más fuerte y segura					
39. La psicóloga le prestó la atención que usted necesitaba y/o la hizo sentir cómoda					
En caso de haber recibido atención jurídica					
40. La abogada la atendió en un espacio privado y cómodo					
41. La abogada la hizo sentir segura y acompañada					
42. La abogada le explicó las opciones tanto familiares como penales para el seguimiento de su caso					
43. La abogada le explicó de manera clara y comprensible todas sus dudas					
44. La abogada realizó únicamente las acciones que usted consintió					
45. La abogada la acompañó físicamente a realizar sus trámites necesarios					
46. La abogada la hizo sentir presionada a ejercer alguna acción legal que usted no quería					
47. La abogada no le brindó la atención necesaria para su caso					
En caso de haber denunciado					
48. El personal del MP la trató con respeto y profesionalismo					
49. El personal le realizó comentarios que la hicieron sentir culpable o incómoda en su declaración					
50. Su declaración fue tomada en un espacio privado y cómodo					
51. El personal del MP la hizo sentir acompañada y segura					
Todas las usuarias (Trabajo social)					
52. En caso de requerir algún trámite, el personal de Trabajo social le acompañó para realizarlo en tiempo y forma	N/A				
53. En caso de requerir salir del edificio para realizar un trámite, fue acompañada y asesorada por el personal	N/A				

Responda de acuerdo al nivel de satisfacción expresado por la usuaria:		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
54. En caso de ser usuaria de seguimiento, ha recibido llamadas telefónicas o visitas personales del CJM para dar seguimiento a su caso	N/A					
55. El personal le ayudó a construir un plan de crecimiento con opciones de estudio, de trabajo u otras acordes a sus necesidades	N/A					
56. La trabajadora social le proporcionó todos los apoyos requeridos para su atención						

Todas las usuarias	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy malo
57. En general, ¿cómo calificaría el servicio brindado por el CJM?					
58. ¿Recomendaría este CJM a otras mujeres? a. Sí b. No					
59. ¿Le gustaría agregar algún comentario, opinión o recomendación sobre este CJM?					

DATOS GENERALES DE LA USUARIA

**ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA
PARA LAS MUJERES DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y
OAXACA
ENCUESTA DE SALIDA
CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



Esta entrevista forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Prestación de servicios**. La información proporcionada por la usuaria será utilizada únicamente para los fines que el estudio persigue; por tanto, la identidad de las participantes es anónima.

Se solicita el consentimiento de la usuaria para grabar en audio la entrevista completa.

Utilice este instrumento para guiar la entrevista y permita que la persona entrevistada pueda expresarse.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCIÓN EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA ENCUESTADORA:

NÚMERO DE ENTREVISTA:

HORARIO DE APLICACIÓN:

EDAD:

MUNICIPIO:

ESTADO CIVIL:

Nº HIJOS/AS:

ESCOLARIDAD:

OCUPACIÓN:

GUIÓN DE PREGUNTAS

¿Cuál es la razón por la que acudió a este CJM?

¿Cuáles fueron los servicios que se le brindaron?

¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal?

¿Considera usted que el personal de este CJM está capacitado para prestar los servicios?

¿Los servicios que le proporcionaron fueron acordes a sus necesidades?

¿En algún momento se sintió presionada para realizar algo con lo que no se sentía cómoda?

¿Cree usted que la ubicación de este CJM es accesible y segura?

¿Se siente usted cómoda y segura dentro de las instalaciones de este CJM?

¿Qué recomendaciones haría usted a este CJM para mejorar la prestación de servicios?

**ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS
MUJERES DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y OAXACA
LISTA DE VERIFICACIÓN
CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA CONSTRUCCIÓN
DE LA CIUDADANÍA Y LA SEGURIDAD

Esta hoja de registro forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Prestación de Servicios**.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCION EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA USUARIA SIMILADA:

INSTRUCCIONES

Como usuaria simulada, acude a al CJM asignado. Simularás el caso de una mujer que está atravesando una situación de violencia de género con las siguientes características: _____; y requiere ser atendida en dicha institución.

Te pedimos que por cada visita de usuaria simulada que realices **llenes este formato inmediatamente** después con la mayor cantidad de información posible fuera de las instalaciones de la institución.

Si no eres atendida, solo llena las secciones que te corresponden.

Hora de entrada al CJM: _____. Hora de salida: _____.

Tiempo total de estancia en el CJM: _____.

ASPECTO	SI	NO	COMENTARIOS
¿El CJM cuenta con un área de recepción?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¿La atención del área de recepción fue adecuada y respetuosa?			
¿El CJM cuenta con un área de espera privada y cómoda?			
¿Fuiste trasladada al área privada para esperar la atención de la trabajadora social?			
¿La trabajadora social te brindó información sobre cada una de las áreas y el proceso de atención?			
¿El tiempo de espera en la sala privada fue razonable?			
¿El área a la cual te canalizaron después de la sala privada fue la adecuada para la situación que mencionaste?			
Describe lo más detalladamente posible tu tránsito por el CJM considerando la atención, infraestructura, tiempo de espera, etc.:			

En general, ¿cómo calificarías la atención recibida de parte del personal del CJM?

Comentarios adicionales:

**ESTUDIO DIAGNÓSTICO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES
DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y OAXACA
LISTA DE VERIFICACIÓN
CATEGORÍA: INFRAESTRUCTURA**



CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA CONSTRUCCIÓN
DE LA CIUDADANÍA Y LA SEGURIDAD

Esta lista de verificación forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Infraestructura**.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCION EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA EVALUADORA:

Señale el estado en que se encuentra cada uno de los instrumentos normativos señalados

Aspecto	CUMPLE	NO CUMPLE	EN CONSTRUCCIÓN	OBSERVACIONES*
La ubicación del CJM es de fácil acceso y se encuentra en una zona segura.				
El CJM cuenta con un mapa de riesgos sobre las zonas de mayor amenaza o peligro aledañas a sus instalaciones (sanitarias, meteorológicas, entre otros).				
El CJM cuenta con vías de acceso de transporte público y particular				

accesibles.				
El CJM cuenta con accesibilidad para peatones, ciclistas, así como para personas con discapacidad motriz o visual.				
El CJM cuenta con iluminación en las zonas aledañas				
El CJM cuenta con personal de seguridad tanto dentro como fuera del inmueble				
El CJM cuenta con acceso a agua potable y saneamiento así como instalaciones sanitarias adecuadas (tomas de agua, bebederos, depósitos de almacenamiento).				
El CJM cuenta con características que favorecen la movilidad urbana (para buses, estación para bicicletas, señalizaciones de tránsito, luminarias).				
El CJM cuenta con un área de recepción				
El CJM cuenta con una sala de espera cómoda y privada				
El CJM cuenta con zona de asistencia médica (anotar en comentarios cuántos consultorios lo componen y el estado de estos) y médica de emergencia				

<p>El CJM tiene una zona de asistencia social que cuenta con área para la realización de trámites y servicios, otro para la tramitación del afiliación y servicios médicos y el módulo de información sobre apoyos económicos y sociales; espacio para cubículos de organizaciones de la sociedad civil (osc) e instancias públicas de asistencia social que se incorporarán en el Centro de Justicia.</p>				
<p>El CJM cuenta con una zona de asistencia psicológica con área de consultorios para terapia individual e infantil y sala para terapias grupales</p>				
<p>El CJM cuenta con una zona de asesorías legales compuesta por: área de coordinación, área secretarial, oficina para la jueza o juez en materia familiar y un conjunto de despachos individuales en donde se brindará asesoría a las usuarias</p>				
<p>El CJM vincula directamente la zona de asesorías legales con la unidad de denuncia, sin embargo, esta vinculación es independiente del acceso principal a la unidad de denuncia.</p>				
<p>El CJM cuenta con una zona de informática y estadística con equipo de cómputo suficiente y una zona de trabajo donde puedan analizarse los datos requeridos; así como centro</p>				

de copiado.				
El CJM cuenta con un centro de negocios comunitario con salón para capacitaciones y conferencias.				
El CJM cuenta con una zona para el área de denuncias que contempla: módulo de denuncias, sala para la toma de declaración, oficina de la jueza, sala para juicio de garantías, módulo de detención provisional; adicionalmente, sanitarios, sala de juntas, sala de asistencia médica, área secretarial, zona administrativa, cubículos para MP oficinas de policía.				
El CJM cuenta con un albergue temporal de fácil acceso.				
El CJM cuenta con una zona administrativa general, que cuenta con una oficina directiva, área secretarial y de archivo general				
El CJM cuenta con una sala de juicio oral con un acceso independiente para las personas acusadas, debido a que en ningún momento se deben encontrar las mujeres violentadas con sus agresores.				

El CJM cuenta con área de coordinación del ministerio público para uso de las policías municipal y ministerial e incluye dos unidades especializadas, una en delitos sexuales y otra en violencia familiar.				
El CJM cuenta con una zona de área lúdica para el resguardo y observación de las hijas e hijos de las usuarias.				
El CJM cuenta con iluminación artificial e iluminación de emergencia, iluminación diurna y ventilación adecuada, con ventanas en sus fachadas.				
El CJM cuenta con área de lactancia para las usuarias del servicio y personal				
El CJM cuenta con comedor comunitario para el personal				

* En el apartado de **Observaciones** conviene anotar los comentarios que la evaluadora considere relevantes para la investigación.

**ESTUDIO DIAGNÓSTICO ENTRE LOS CENTROS DE JUSTICIA
PARA LAS MUJERES DE LOS ESTADOS DE CHIAPAS Y
OAXACA
GUÍA DE ENTREVISTA
CATEGORÍA: PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS**



Esta entrevista forma parte del Estudio diagnóstico entre los Centros de Justicia para las Mujeres de los estados de Chiapas y Oaxaca, el cual tiene el objetivo de analizar y diagnosticar los procesos de operación y administración de los CJM de los estados de Chiapas y Oaxaca para la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad de ambas dependencias; este instrumento responde a la categoría **Personal y Recursos Humanos**. La información proporcionada por el personal será utilizada únicamente para los fines que el estudio persigue; por tanto, la identidad de las participantes es anónima.

Se solicita el consentimiento de la persona entrevistada para grabar en audio la entrevista completa. Utilice este instrumento para guiar la entrevista y permita que la persona entrevistada pueda expresarse.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

INSTITUCIÓN EVALUADA:

LUGAR:

FECHA:

NOMBRE DE LA ENCUESTADORA:

NÚMERO DE ENTREVISTA:

HORARIO DE APLICACIÓN:

DATOS GENERALES DE EL PERSONAL ENTREVISTADO

EDAD:

MUNICIPIO:

ESTADO CIVIL:

Nº HIJOS/AS:

ESCOLARIDAD:

PROFESIÓN:

ÁREA:

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:

GUIÓN DE PREGUNTAS

¿Cuál es el área en la cual presta sus servicios en este CJM?

¿A qué dependencia pertenece?

¿Bajo qué condiciones laborales desempeña su trabajo? (contrato, base, honorarios, etc.)

¿Cuánto tiempo lleva laborando en dicha área?

¿Cuáles son las funciones del área en la cual se encuentra prestando servicios?

¿Cuáles son los instrumentos normativos que sustentan las funciones del servicio que se presta en su área?

¿Cuál es el perfil idóneo del personal en el área en la cual se encuentra?

¿Cuál es su formación (escolar y no formal)?
¿Qué cursos, talleres o programas de capacitación ha recibido sobre género, violencia y derechos humanos de las mujeres?
¿De parte de quién ha recibido dichas capacitaciones?
¿Cómo calificaría los servicios que se prestan en su área de trabajo?
¿Qué elementos considera que hacen falta para fortalecer la prestación de servicios en su área?
¿Cómo se vinculan y establecen comunicación con el resto de las áreas?
¿Cuáles son las principales debilidades o áreas de oportunidad que usted observa en el área en la cual labora?
¿Qué acciones considera que la directiva de este CJM debería realizar para mejorar la prestación de los servicios?
¿Cómo calificaría las condiciones laborales bajo las cuales desempeña su trabajo?