



Proceso de Fortalecimiento del Observatorio Ciudadano de los Centros de Justicia para las Mujeres (OCCEJUM)

Resultados finales del proceso de investigación

Objetivo del informe: Presentar los hallazgos encontrados en la investigación realizada por las Organizaciones de la Sociedad Civil integrantes del OCCEJUM de Yucatán como parte de las actividades de monitoreo ciudadano.

La información obtenida, a partir de las siete entrevistas realizadas a altos y medios mandos del Centro de Justicia para las Mujeres de Yucatán, se analizó con base en los ejes de estudio de la Guía Metodológica diseñada por la EQUIS: Justicia para las Mujeres para el Observatorio de los Centros de Justicia para las Mujeres. Estos ejes son: estructura Institucional, asignación de recursos, diseño operativo, localización geográfica, atención a usuarias y acceso a la justicia. A continuación, se desarrollan los hallazgos.

Para iniciar es importante comentar que desde la inauguración del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM), la cual fue el 7 de marzo de 2014, a la fecha se han atendido a 71,859 mujeres, contemplando a sus hijas e hijos. El número de usuarias atendidas por primera vez en el año 2017 a la fecha es de 4,224 mujeres, y el número de usuarias atendidas por seguimiento en el año 2017 a la fecha es de 7,695 mujeres.

● **Estructura Institucional.**

El Centro de Justicia para las Mujeres de Yucatán, es creado a partir de los lineamientos marcados por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM). Al ser un órgano descentralizado de la Fiscalía General del Estado de Yucatán, la manera a través de la cual se asigna a las personas responsables, es decir, el puesto de la dirección (ya que no se cuenta con un Consejo Consultivo o Comité Técnico), ha sido por elección del responsable de Fiscalía, actualmente el Maestro en Derecho Ariel Francisco Aldecua Kuk. Siendo él quien, al dejar el puesto la Licenciada Alejandra May, nombra a la Lic. Laura Ancona como directora del Centro, esto debido a que ella cuenta con una experiencia laboral de veintidós años en Fiscalía y cuatro años como parte del CEJUM. Además, participó en su creación y ejecución del mismo, así como por tener un amplio conocimiento de la organización, dado que colaboró de manera cercana con la anterior directora.

En cuanto a la organización interna del Centro de Justicia es importante mencionar que al realizar las visitas y entrevistas se comenta que existe un Coordinador General, sin embargo, al recibir el organigrama del CEJUM Yucatán, este no se encuentra como parte de su estructura, del mismo modo, en ese documento se menciona el área de empoderamiento como una coordinación, sin embargo, a lo largo de las entrevistas nadie habla respecto a la función de coordinar esa área.

● Asignación de Recursos

En cuanto a los recursos que obtiene el CEJUM, si bien se sabe que son recursos federales y estatales, al ser un órgano que pertenece a Fiscalía, no existe una claridad respecto al financiamiento total que reciben, debido a que no tienen un acceso directo a esos recursos y mucho menos autonomía financiera para poder presupuestar sus necesidades. Lo cual trae consigo varios inconvenientes. Como primer punto, no puede brindar por sí mismo los servicios completos, debido a que no les es posible cubrir necesidades básicas como medicamentos (analgésicos o antibióticos), materiales médicos, traslado, transportes, así como necesidades del refugio como papel higiénico, ropa, ropa interior, artículos de higiene personal, alimentos, alimentos específicos para menores de edad, entre otros. Como segundo punto, y a partir de lo anterior, el personal es quien cubre esas necesidades con recursos personales, así como también invierten tiempo en gestionar donaciones con el personal de Fiscalía, quienes se encuentran en espacios aledaños al Centro. Dichas donaciones son una medida que organizaron para equilibrar las necesidades del Centro y los gastos que tenía el personal para intentar cubrirlos. La directora comenta que Fiscalía no tiene las posibilidades para brindar esos recursos dado que es una dependencia de Seguridad Pública, por lo que los servicios que ofrece están relacionados con los rubros para usar sus recursos y no coinciden del todo con los servicios del CEJUM.

Actualmente se cuenta con 73 personas, de las cuales 45 son parte de la plantilla del personal de la Fiscalía General del estado, y 28 son el personal comisionado de las siguientes dependencias:

- Instituto Para la Igualdad Entre Mujeres y Hombres (IPIEMH)
- Secretaría del Trabajo Y Previsión Social
- Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana del Estado de Yucatán
- Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
- Instituto de Defensoría Pública del Estado Yucatán
- Secretaría de Educación del estado de Yucatán
- Secretaría de Salud del Estado de Yucatán
- Secretaría de Fomento Económico
- Secretaría de Desarrollo Social
- Registro Civil
- Secretaría de Seguridad Pública
- Tribunal Superior de Justicia, Juzgado Sexto y Área de Mediación

El Centro de Justicia no tiene participación directa en el proceso de selección del personal que conforma su equipo. En cuanto al personal comisionado, cada dependencia decide quién se integra, mientras que el resto del personal es el área de Recursos Humanos de la Fiscalía responsable de llevar el proceso de contratación, en el cual la participación de los altos mandos del Centro es exclusivamente sugiriendo y opinando, sin opción a tener una relación directa. El proceso de selección se da usualmente a partir de la emisión de convocatorias para contratar personal en Fiscalía, una vez que cuenta con ciertos perfiles,



realiza evaluaciones y entrevistas, y a partir de ahí selecciona los perfiles y los dirige a las diferentes instancias que le corresponden a Fiscalía, siendo una de ellas el CEJUM.

En cuanto a la asignación de quienes ocupan actualmente el cargo de coordinadoras, antes laboraban en otras áreas de Fiscalía, por lo que al iniciar el proceso de la conformación del CEJUM se hace una invitación abierta para quienes desearan sumarse al proyecto, a partir de ahí quienes se interesaron, participaron en la creación de los protocolos y son asignadas como coordinadoras. Según lo expresado por una de las entrevistas, el área de “Atención a Víctimas se dividió a la mitad”, dado que de esa área salieron la mayoría de las personas que hoy lo conforman.

Lo anterior nos permite observar que el personal que integra inicialmente el Centro cuenta con la experiencia en la atención, pero no necesariamente en temas de Derechos Humanos y perspectiva de género. Ambos temas han sido abordados en capacitaciones a lo largo de los cuatro años que llevan de formación, pero la selección del personal no responde precisamente a las recomendaciones de CONAVIM.

Actualmente el personal del CEJUM es insuficiente para cubrir todos los servicios que se ofrecen, como comenta la directora, no se cuenta con personal que cubra todos los puestos que expresa el protocolo. Para subsanar esta situación se han establecido estrategias como lo son: doblar turnos, que algunas personas deban estar al pendiente del teléfono toda la noche, que algunas personas deban estar disponibles los fines de semana por si surgiera una emergencia, que al personal se le pida que cubra turnos de emergencia, que se cubran puestos a los que no se pertenece (la psicóloga de administración incluso ha dado atención), entre otras. Si bien, se comenta que las estrategias que se tienen son para evitar que se “sobre-explote” al personal, fue evidente notar que dichas estrategias no están siendo suficientes, ni respetando la calidad de vida del personal, lo cual, además, se vincula con la calidad de los servicios que se ofrecen.

En cuanto a los aspectos positivos de la estructura actual del CEJUM se encontró que ha facilitado la agilización de procesos en Fiscalía, obteniendo también buenos resultados en las vinculaciones que se tienen con otras dependencias. La directora comenta que, si se consolidan los compromisos, involucrando más a las dependencias se fortalecería.

En cuanto a las evaluaciones, se trata de una práctica que inician en el 2017, por lo que al tratarse de una evaluación anual solamente se ha llevado a cabo una vez. La dinámica es que, a través de un formato digital, cada coordinadora evalúa al personal a su cargo, una vez terminada la evaluación se asigna un resultado, se imprime y se conversa en privado con cada persona, para compartirle los resultados y establecer compromisos de mejora. A las coordinadoras, la directora se encarga de evaluarlas. Otra estrategia implementada como impulso para el personal, es una dinámica a través de la cual reconocen el trabajo de algunas/algunos integrantes, la cual se desarrolla haciendo una votación interna y quien resulte ganador o ganadora, recibe un reconocimiento en la fiesta de fin de año.



- **Diseño operativo:**

El Centro de Justicia se rige a partir de su “Manual de procedimientos para la atención de las usuarias y víctimas del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán”, además, cada área cuenta con sus propios protocolos, los cuales son:

- Protocolo de atención de asesoría jurídica del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo de actuación del área de psicología clínica en el Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo de actuación del Ministerio Público adscrito al Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo para la evaluación psicológica pericial del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo de trabajo social para la operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo de atención para la atención médica en el Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo para la actuación del médico legista en el Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.
- Protocolo de la policía ministerial investigadora del estado perteneciente a la Unidad especializada policial del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de Yucatán.

Sobre este aspecto, se encontró que los protocolos se crearon por el personal de Fiscalía que se integraría al Centro de Justicia, y que han sido actualizados a partir de diversas capacitaciones que han tenido en materia de su fortalecimiento tanto con CONAVIM, como con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

En total el año 2017 y 2018 el CEJUM participó en 20 capacitaciones, impartidas por sociedad civil e instituciones gubernamentales. En cuanto a este aspecto, es importante mencionar que es el departamento de capacitaciones de Fiscalía quien se encarga de gestionarlas, la directora comenta que este departamento tiene un catálogo que permite que el CEJUM seleccione las capacitaciones que desea, las cuales usualmente están relacionadas con el área de psicología y atención jurídica, sin embargo, no son orientadas al servicio especializado que ofrece el Centro, ni a sus demás áreas, por lo que tienen que gestionar sus propias capacitaciones con Fiscalía, así como gestionar capacitaciones sin costo, por lo que usualmente el IPIEMH es quien les acerca este servicio, sobre todo en materia de sensibilización de género y atención a la violencia.

En cuanto a los espacios de contención con los que cuenta el personal se mencionó que inicialmente la coordinadora del área de psicología era quien se encargaba de ello, ofreciendo sesiones y espacios de escucha, sin embargo, al notar que era una estrategia no adecuada, se gestiona en el 2017 un espacio de contención (talleres) con una persona externa y se crea un convenio de colaboración con la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), quienes comenzaron un proceso grupal en el tema y ofrecen espacios individuales terapéuticos. Sin embargo, el personal no se suma a

las opciones, notando que se trata de un tema al que no se la ha dado la importancia debida.

Entre su operatividad también se encuentra una plataforma tecnológica, tal como lo menciona el Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres, nombrado “Sistema Rosa”, el cual fue creado por el área de informática de Fiscalía en conjunto con altos y algunos medios mandos del CEJUM. A lo largo de las entrevistas hubo comentarios encontrados respecto a su verdadera funcionalidad y uso como parte de la atención, a lo que concluimos que un aspecto positivo es que ya cuentan con ella, sin embargo, todavía no es posible integrarla de manera total, debido a que no es una plataforma estable, lo que perjudica los procesos y seguridad de los datos. Actualmente solamente el área de trabajo social y psicología la utilizan, pero exclusivamente como banco de datos. Razón por la que continúan utilizando una herramienta que llaman “guarda de custodia”, siendo esta una ficha impresa en la que van plasmando los datos de la usuaria, los servicios recibidos, las personas que se los ofrecieron, la duración de estos, y datos que consideren importantes. Al finalizar las áreas correspondientes resguardan los datos de manera digital.

- **Localización geográfica**

El Centro de Justicia para las Mujeres de Yucatán se encuentra ubicado a las afueras de la ciudad de Mérida, convirtiéndolo en un espacio poco accesible para la comunidad en general. La coordinadora del área de Psicología comenta que este aspecto perjudica directamente la atención que reciben las usuarias. Esto debido a que muchas citas se cancelan por complicaciones relacionadas con los tiempos de traslado y el transporte público, siendo que muchas de las usuarias tardan más de dos horas en llegar. Otras reprograman o llegan tarde, lo cual complica el servicio otorgado debido a que, al llegar a tiempo, no hay garantía de que la psicóloga que la acompaña se encuentre disponible, por lo que en ocasiones no es posible dar el servicio requerido, y reprograman la sesión.

De manera interna el Centro cumple de manera general con lo expuesto en el Modelo Nacional de los CEJUM y las medidas de seguridad. Sin embargo, actualmente estos espacios ya no son suficientes para la atención que se brinda, esto debido a que la confidencialidad de las mujeres se ha visto comprometida por la falta de espacios, sobre todo en el área jurídica y psicológica.

La directora expresó que espera pronto se puedan hacer modificaciones para brindar los servicios con mayor calidad.

Finalmente, la infraestructura no se encuentra adecuada para brindar atención a mujeres con discapacidades motrices. El espacio no es de fácil acceso, no cuenta con sillas de ruedas inmediatas, no tiene rampas externas, ni elevador interno.

- **Atención a usuarias y acceso a la justicia**

En cuanto a la atención brindada por el CEJUM, a partir del trabajo de campo realizado, se encontró que la atención en recepción no fue la ideal en cuanto a un servicio de

calidad, de atención a la violencia de género con perspectiva de género. Además, se comenta que se les ofrece a las usuarias evaluaciones para calificar al personal, pero que no se han reportado de manera directa algún servicio.

- **Análisis de contexto**

Factores externos

Factores políticos

¿Cuáles son las oportunidades?

- Con el próximo cambio de partido (sale el Partido Revolucionario Institucional (PRI) y llega el Partido Acción Nacional (PAN)), se espera haya cambios a favor de las mujeres, esto debido a que se cuenta con personas aliadas que han mantenido relaciones políticas o exclusivamente laborales con el gobernador electo. Esto nos permite creer que se incluirán personas que cubran perfiles recomendados, con personal sensibilizado y capacitado en las diferentes áreas necesarias de las dependencias.
- También se espera que el nuevo gobierno esté abierto a escuchar la experiencia de las organizaciones que están trabajando en la prevención, sensibilización y atención de la violencia contra las mujeres.
- La persona que posiblemente quede a cargo de la Secretaría de Gobierno, es aliada en estos temas, razón por la que también creemos que se podrán impulsar acciones relacionadas con la justicia a las mujeres. También es posible que se cuente con un aliado en Fiscalía. Siendo ambos datos todavía no oficiales.
- Que el CEJUM pase a ser Secretaría de Gobernación.

¿Cuáles son las amenazas?

- Que desaparezcan los Centros de Justicia a nivel Federal.
- Que colocaron a personas en el CEJUM por compromisos partidistas.
- Que no otorguen recursos para su financiamiento total.
- Que no se destine el presupuesto necesario al CEJUM.
- Que no exista el interés del trabajo colaborativo.
- Que el gobernador electo no se sensibilice a la problemática de violencia que hay en el estado y repercuta en las decisiones del CEJUM o no le importe negociar.

Factores socioculturales

¿Cuáles son las oportunidades?

- Que gracias a los cuatro años que llevan laborando ha tenido impacto en las personas siendo que cada vez lo conocen más.
- Que la sociedad civil se involucra más
- Que se cuenta con más información en torno a los temas relacionados con el CEJUM.
- Que se ha logrado visibilizar, y continúa haciéndose, la violencia que viven las mujeres.

¿Cuáles son las amenazas?

- Que la violencia a las mujeres se recrudezca.
- Que la sociedad civil no se vincule/se desarticule.
- Que la ciudadanía no encuentre un buen servicio en el CEJUM.

Factores internos

Operación

¿Cuáles son las fortalezas?

- La creación del juzgado familiar anexo al CEJUM brinda un mejor servicio a las mujeres, quienes ya no tienen que trasladarse.

¿Cuáles son las debilidades?

- Al depender de la Fiscalía General del estado, tiene menor fuerza, sobre todo al compararle con Centros que pertenecen directamente a la Secretaría de Justicia, donde tienen un mayor impacto, y pueden dar un mejor servicio.
- El personal no tiene decisión en el proceso de selección para quienes se integran a laborar en él. Por lo que es posible que no necesariamente las personas cuenten con el perfil necesario para la atención.
- La falta de personal ocasiona que las abogadas no acompañen procesos de las usuarias.

Recursos

¿Cuáles son las fortalezas?

- A lo largo de los cuatro años de existencia el personal se ha capacitado por lo que existe una mayor sensibilización.
- Se ha realizado un trabajo coordinado con organizaciones civiles, lo cual facilita la atención de calidad a usuarias (se agilizan procesos, se ponen a disposición fiscales, se pueden leer expedientes). Sin embargo, sabemos que se trata de prácticas que deberían ser para todas las usuarias y no solo por llegar de organizaciones civiles.
- Que el personal participa en talleres con sociedad civil.

¿Cuáles son las debilidades?

- No se cuenta con personal no capacitado.
- No se cuenta con personal con base.
- No se cuenta con los recursos económicos y, por consiguiente, humanos, necesarios para brindar los servicios.
- La falta de coordinación, bajos salarios, falta de seguridad laboral.
- Desnivel en sensibilización del personal.
- No se cuenta con protocolos uniformes.

Anexo 1. Entrevistas realizadas a personal del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Yucatán (CEJUM Yucatán).

- **Entrevista realizada a Laura de Lourdes Ancona Ruz**

Puesto: directora.

Antigüedad como directora de CEJUM: cuatro años.

Profesión: Licenciada en Derecho.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CEJUM:

Tengo 22 años de experiencia en Fiscalía, entre al Centro como coordinadora del área del Ministerio Público, posteriormente, hace como dos años, entró como coordinadora Jurídica ya del Centro y a partir del 16 de marzo de este año, estoy siempre como coordinadora Jurídica, pero ya encargada del despacho del Centro.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

El Fiscal General cuando pide su renuncia la maestra Ale, me dice que, precisamente por la experiencia que yo ya tenía, le gustaría que yo lo apoyara como la encargada del Despacho del Centro.

¿Cuáles son los principales obstáculos que se enfrenta en la dirección del Centro?

Los principales obstáculos son primero la falta de personal en varias áreas, yo que manejo el modelo y el protocolo sé qué me hace falta en el área Jurídica, que tiene que haber un grupo de abogados victímales, grupo de abogados para medidas de protección, un grupo de orientadoras y, eventualmente, solo cuento con las orientadoras y si yo las pusiera a hacer el trabajo victimal, ya no habría esa integralidad, porque tendría que sacarlas a audiencia y se quedaría vacío el lugar. Como las doctoras, todo el personal es muy comprometido, pero tampoco se le puede sobreexplotar, porque, aunque ellas cubren el horario de la noche si hay algo vienen. Entonces el obstáculo principal ha sido la falta de personal en las áreas clave. Lo que hemos estado haciendo son estrategias de acomodo de horarios y de personal.

Recursos Humanos

Nos puede hablar del personal del CEJUM ¿Cuántas personas asignadas y adscritas hay?

Somos como sesenta y la diferencia es que como veinte vienen del registro civil, del Instituto de Defensa Pública del Estado (INDEPEY), Mediación Superior del Estado, Secretaría de Salud, IPIEMH, Secretaría del Trabajo, Secretaría de Fomento Económico (SEFOE), Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Centro Estatal de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana de Yucatán (CEPREDEY) y la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia (PRODEMEFA). Son las que recuerdo en este momento. Los beneficios son que ellas vienen a colaborar en esas partes que no cubro como CEJUM, por ejemplo, PRODEMEFA me da el servicio jurídico, me da servicio de psicología y me da trabajo social como complemento de los servicios del Centro.

¿Cuáles serían los obstáculos a los que se enfrentan con esta estructura?

Obstáculos son que dependen jerárquicamente de otra dependencia y las órdenes no son inmediatas, yo puedo dar una orden y la tienen que corroborar con su superior. Habría que hablar de una estrategia donde hubiera mayor coordinación y que se estableciera bien hasta dónde deben actuar, sobre todo cuando hay premura. Sí ha habido avances en el sentido de que ya están más activas, a partir de dos años atrás las instituciones ya son más colaboradoras. De hecho, hicimos un nuevo convenio con CEPREDEY y ahorita ellos cada semana hacen unas actividades en diferentes parques de la ciudad entonces vamos con ellos y las usuarias que allá van nosotros le damos orientación legal gratuita, se les llevan los servicios del Centro, se les acercan los servicios. Y Secretaría del Trabajo, con ellos hemos trabajado el proceso de empoderamiento, se apoya con becas.

¿Cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

El criterio no lo manejamos directamente, porque al ser un órgano desconcentrado de la Fiscalía, nosotros no tenemos un área de Recursos Humanos, sino que el área de Recursos Humanos está en Fiscalía. Obviamente cuando nos van a mandar a alguien, me preguntan a quién propones, y si conozco gente que cubre el perfil, que he trabajado con ellos en delitos sexuales o en otras áreas y sé que son gente sensible, que pueden tener más clic con las usuarias, propongo. Pero esa selección y todo lo que es de sus instrumentos que les aplican y toda esa parte se les hace directamente en Fiscalía. Tenemos como la sugerencia y opinión, pero la última palabra la tiene Fiscalía.

¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?

No, de hecho, se ha cambiado personal, se debe a que nos gusta ampliar el servicio y hay gente que dice que no, deben ser empáticos, que tengan actitud de servicio, ellas deben entender que la mujer que vive violencia en cada persona puede ver algo, un “no” para ellas no es un “no” jurídico, ellas lo ven como una negativa, siempre les digo que tienen que tener la sensibilidad para atenderlas. Como el INDEPEY, que no entras en el rango de servicio, pero les das otra opción. No les puedes decir “no puedo”.

Idealmente ¿qué sería lo mejor para el buen funcionamiento del CEJUM? ¿tener sólo personal adscrito, sólo personal asignado o una combinación de ambos? ¿Por qué?

Para mí el funcionamiento está bien, pero tendría que haber un mayor compromiso y responsabilidad de todos los que participamos en esto y decir te voy a mandar la gente idónea y esa gente idónea te tiene que responder, porque al final la que coordina somos nosotros, para mí no importa que vengan de otras áreas con sus especialidades, pero que respondan al trabajo en equipo, que se integren. Desde las dependencias y las titulares ir sensibilizando, que entiendan la importancia. Yo creo que ahorita nos dieron más ministerios públicos, precisamente por la necesidad, por qué las denuncias tardan al menos tres horas, algunos dicen que porqué tardan tanto, lo ven como algo malo, pero una señora que ya vivió 30 años de violencia en cuánto tiempo quieres que te cuente su situación, ellas necesitan desahogarse, y el Ministerio Público no se los permite.

Capacitaciones

¿En qué temas se capacita al personal del CEJUM?

Se les capacita en el Nuevo Sistema de Justicia Penal, tanto a nivel de lo que es integración de carpetas, como peritaje. Se capacita en género, las psicólogas sobre peritaje, sobre victimología y contención.

Respecto a las diferentes áreas del CEJUM, ¿hay capacitaciones específicas para atender las distintas necesidades del área o del servicio?

Hay un catálogo de capacitación y me dicen si me interesa y yo veo a qué área le puede impactar, manejo de personal.

¿Qué tipo de capacitación se imparte? (Taller, Curso, Diplomado, otro)

Hay de todo: talleres, cursos, diplomados incluso conferencias.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

De cuatro horas de lunes, miércoles y viernes, pero varía.

¿Quién imparte la capacitación? ¿De qué institución o dependencia provienen quienes capacitan?

Las da la dirección de capacitación y servicios, hay unos que nosotros hemos coordinado con otras instancias como UNASSE, ella nos invita, nos inscribimos y vamos.

¿Se han encontrado con obstáculos para que el personal acuda a las capacitaciones? ¿Cuáles?

Sí, la capacitación es aquí y saben que estás en el edificio, como no hay personal no puedes dejar la operatividad, entonces no van o no van todos los días. Pero si es fuera saben que no estás aquí, entonces ven cómo resolver los asuntos. Esa parte de poder desconectarse por completo.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal,

¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí.

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?

Cada coordinación hace unas encuestas, que son un instrumento que conforme vas contestando se califica solo (en digital) y sale un resultado, se platica de alguna sugerencia que pudiera ver como un criterio de oportunidad para mejorar, entonces se les notifica a todos y lo tenemos documentado.

¿Cada cuándo se evalúa al personal?

Llevamos dos evaluaciones, en cuanto a documento, pero tenemos un comité de ética y cada fin de año se hace como un reconocimiento a la persona. Son evaluaciones que se hacen en el comité, eso es un poco más informal, lo conforman las coordinaciones y personal seleccionado. Son dos comités, uno es de ética y otro el equipo líder.



¿Quién lleva a cabo la evaluación?

Las coordinaciones y administración, nos ha ido bastante bien la gente lo toman como algo más innovador.

¿Les dan seguimiento? Si sí, ¿quién?

De documentar el área de Administración. Cada coordinación hace sus resultados y a las coordinaciones las califica la encargada de dirección, se hace la calificación y se compila, por la parte de administración se hace un documento con todo lo que son las calificaciones y luego se asienta por oficio, y de manera personal, lo que hago es que mezcló a las coordinadoras para evitar conflictos.

Mecanismos de coordinación

El CEJUM cuenta con convenios de coordinación con:

Con la Facultad de Psicología, con CESSEX, con Mujeres Moviendo México, Mujeres con Valor, con INDEPEY, Secretaría de Salud, con PRODEMEFA, con CEPREDEY, con la Casa de las Artesanías.

¿Dentro de los convenios de coordinación se establecen las facultades y actividades que deberá realizar cada dependencia en el CEJUM?

Dependiendo de la materia del convenio, si son convenios con Universidades, implica un intercambio, implica también de parte de nosotros dar pláticas que nuestro personal acuda cuando ellos tienen actividades culturales, ponemos módulos con ellos, si tenemos un caso alterno se canaliza aquí. Como lo de los parques ir con ellos. Con la Secretaría de Salud, ellos tienen un compromiso de tener dos doctoras acá y nos dan pláticas y ya, nosotros replicamos y llevamos temas de violencia, derecho de las mujeres. Se establecen bien las facultades, esas están determinadas y si hay algún punto se llevan anexos.

¿Con qué dependencias es necesario establecer convenios de coordinación?

Ahorita se debería de reestructurar los convenios, siento que es muy necesario el convenio con sociedad civil, con empresas, con las aerolíneas.

Consejo Técnico

¿El CEJUM cuenta con Consejo Técnico?

No, nunca se ha trabajado. Para mí sería necesario. Es un tema pendiente.

¿Cuál es la razón por la cual el CEJUM no cuenta con Consejo Técnico?

¿Es necesario la conformación/instalación de un Consejo Técnico?

Un consejo técnico empujaría el compromiso, hablamos de tener reuniones periódicas y decir “mira tú, el personal no me está funcionando o tengo este problema”, vamos a solucionarlo. Lo mismo hablando qué puedes dar, en qué puedo ayudar.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, sabemos que el CEJUM cuenta con:

Tenemos unos protocolos que trabajamos por áreas, tengo uno con USAID, se hizo un concentrado que incluso se documenta. Pero el protocolo que manejamos por ley es para la atención de usuarias y víctimas de CONAVIM.

¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?

Los miembros del comité del equipo líder, esa es una de sus funciones, que ellos mismos dan a conocer en pequeños cursos. Ejemplo, la Dra. Lulú hizo su presentación para que todos conozcan qué es la parte médica, qué es violación, qué es abuso, toma de los protocolos y se dan, pero eso es parte del comité. La primera parte la da Fiscalía, la segunda es la coordinación le da el protocolo general y el protocolo específico.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto:

¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

Sí

¿Por parte de quién recibe la atención?

Tuvimos el año pasado un curso, tuvimos la experiencia de decir que estuvo muy bien, y ahora ya no se pudo, pero vino la Secretaría de Salud, pero ese ya es opcional. Ya ahorita estoy acomodando unas rondas, imitando lo de Edwina que nos dejó ciertos patrones, como para que también, en tanto logró contactar con alguien para poder hacer esa parte, tenemos un convenio con CESSEX y con la Facultad de Psicología sobre el mismo tema. Ese convenio lo hicimos directamente nosotros con la Facultad para que nos dieran personal y no dar la capacitación nosotros.

¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?

Muchos, por los horarios de trabajo, así como hay gente que dice que sí otras dicen que les estresa más. Estuvimos buscando algo que se adaptara a nuestras necesidades, queríamos que fueran todos, no queríamos una contención individual porque abordarla sería mucho. A Edwina la buscamos y nos presentó una forma de trabajar que era como una terapia grupal, se le presenta el proyecto a la directora de capacitación y ella hizo la gestión para que se hiciera.

En la UADY ahora no han acudido, mucha gente me dice que están tomando terapia, pero de forma particular, porque dicen que se les acomoda sus horarios. Buscan la opción de forma personal. Por ejemplo, yo, porque siento que el hecho de salir y que sea alguien ajeno siento esa comodidad y así muchas otras.

¿Considera que es necesario que se atienda el Síndrome?

Sí, que se sensibilice a las personas de la importancia que tiene lo que es la contención. Porque todo eso genera beneficios.

Personas atendidas

¿Cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados?

La parte estadística la lleva administración y dirección. Tenemos un Sistema Rosa donde se capta la información, y cada área me hace sus bitácoras donde se cruza la información.

¿Existe un área que se encargue en específico de generar estadísticas del CEJUM?

Sí, el área de administración.

¿Qué datos recolectan de las usuarias desde que entran en las instalaciones?

¿De qué forma recolectan y almacenan los datos de las usuarias? ¿Cómo protegen la confidencialidad de esos datos? ¿De qué forma evitan la revictimización de las usuarias?

Datos generales, motivo por el que vienen, nombre del agresor, el tipo de violencia que está viviendo y sobre esa base se trabajan los servicios. Conforme vaya avanzando se le van agregando información, se hace directo en electrónico. No hay formatos porque uno de los principios del código es la parte ecológica, incluso estamos tratando de disminuir al mínimo la papelería, incluso es el único lugar de toda la Fiscalía que maneja botes de basura ecológicos.

¿Qué pasa con esos datos?

Tengo un aviso de privacidad que tengo que cumplir, a las usuarias se les informa acerca de ese aviso de privacidad hay uno simplificado, el amplio está en la página de Fiscalía y no se dan datos absolutamente para nada los datos sensibles, no se proporcionan, salvo en la excepción que nos dan a nosotros por motivos estadísticos o por motivos de transferencia por servicios. Con ese sistema, porque van pasando, nosotras le llamamos cadena de custodia (pero no es cadena de custodia), sino como que pasa de un lado siempre acompañada, trabajadora social la va a llevar al área legal y la de atención legal la va a llevar al área de psicología, siempre va a tener acompañamiento y en esa hoja está la historia y van agregando notas si es necesario, por una parte, pero se trata de explicar el caso.

¿Entonces sí utilizan un formato de registro?

Sí, en ese camino sí hay una hoja para llevar el registro.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Sí, lo maneja trabajo social. Albergues, instituciones, se canalizan dependiendo el área, si es médica, que viene con una herida y no puede continuar la ruta de atención, pues se canaliza, si tiene seguro, la llevamos al Instituto, siempre va con una trabajadora social y con un chofer de aquí, y no se le deja hasta que se atiende.

¿De qué forma el CEJUM hace difusión de sus servicios y actividades? ¿Cómo llevan el servicio a mujeres que se encuentran en localidades alejadas del CEJUM?

Ese era un problema que teníamos, mucha gente no conocía los servicios del Centro, entonces lo que hicimos fue que nos pusimos en coordinación con el Ayuntamiento de Mérida y cada jueves vamos a parques de la ciudad y montamos un módulo y llevé a una orientadora legal para dar atención gratuita, una trabajadora social que me lleva toda la gama de servicios que da el Centro y si alguien está interesado desde ahí se le da la cita. Y también estamos haciendo un programa donde estamos yendo cada miércoles, sacamos una estadística acerca de los lugares donde hay más violencia y feminicidios, damos pláticas se llama “El ABC de la violencia”, son aspectos jurídicos y aspectos psicológicos. Se les explica cuáles son sus derechos, se acerca a los Ministerios Públicos, fungimos como enlace y se les menciona todo lo que hacemos en el Centro de Justicia, cómo pueden acceder al programa.

Recursos Financieros

En cuanto a los recursos financieros con los que opera el CEJUM, ¿de qué dependencias provienen los recursos, tanto federales como estatales, con los que opera el CEJUM?

Los recursos de nosotros vienen de estatales y federales, asignados a la dirección y administración de Fiscalía, aquí no manejamos ni un recurso.

¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente?

Quizá no son suficientes, pero sabes qué pasa que tampoco está en manos de ellos, ejemplo: yo necesito medicinas específicas, pero no hay una parte en Fiscalía porque no hay salud. Una opción es que el CEJUM no pertenezca a Fiscalía. Por ejemplo, tenemos un niño que toma leche NAN1 y así lo compraríamos con nuestro recurso, porque tenemos albergues y tendríamos esa línea para trabajar. Ejemplo ahí (Fiscalía) no presupuestan ropa interior porque no es el objetivo.

- **Entrevista realizada a Renán de Atocha Cetina Arguelles**

Puesto: Coordinador General.

Antigüedad en su puesto: cuatro meses.

Profesión: Licenciado en Derecho.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CEJUM:

Antes estaba en jurídico con la Licenciada Laura, ella era la coordinadora jurídica y yo era auxiliar de la Licenciada Laura Ancona. En el puesto estuve año y medio.

¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinador/a del área?

Los verdaderos obstáculos, realmente lo que nosotros vemos es la falta de personal. Mucha falta de personal, bueno como yo, por iniciativa, mayormente los coordinadores con tal de no afectar o cubrir ciertos turnos que no están dispuestos en esos momentos, tenemos que bajar a cubrirlos, tenemos que ver que se cubra porque obviamente asesoría ya tiene sus horarios, pero hay intermedios o hay casos que a veces se suscitan de acompañamiento de asesora. Entonces se va una asesora y tenemos que cubrir estos espacios entre nosotros. Igual espacios, necesitamos espacios más amplios para poder desarrollar sabemos obviamente son víctimas que son usuarias que vienen arrastrando muchos años de violencia y cómo estar dos asesoras y estar escuchando la plática de la otra usuaria les desconcentra les da pena, ya no es algo íntimo, ya son dos usuarias con dos asesoras dentro un mismo cubículo. Bueno yo siento que eso igual en el área de psicología, de lo que viene siendo jurídico, igual con Ministerio Público son muy reducidos los espacios.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:

¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

Normalmente ellos siguen un perfil (Recursos Humanos) se hacen perfiles para designar qué persona es apta en cuestión de dar asesoramiento o dar el trato hacia las personas, nosotros ponemos a disposición, ponemos que nos hace falta personal y a fin de cuentas los de allá adelante es quién decide por nosotros. Nosotros no hacemos contrataciones directas o que nos recomienden y así que lo metamos o no. Mayormente Fiscalía lo maneja.

Al Fiscalía decidir eso ¿impacta negativamente en la atención que se da en el CEJUM?

Yo creo que no, o sea, a fin y al cabo, nosotros tenemos un control que se llama el C3, nosotros pasamos por pruebas de polígrafo, se hacen estudios socioeconómicos, se hacen perfiles para que personas puedan dar ese asesoramiento o tal vez una terapia, yo creo que más bien viene ya en la persona porque te pueden entrevistar y puedes decir “sí, todo muy bien” pero al fin de tener esa relación ya con las usuarias yo creo ya es perspectiva de género.

¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?
Sí, hasta el momento.

¿Cuáles son los principales obstáculos que ha enfrentado como coordinador/a respecto al número de personal disponible para ejecutar las tareas de su área?

Mayormente yo coordino todo el Centro y me especializo más en la asesoría jurídica. Las asesoras tienen rol de guardia, días inhábiles, días festivos, ellas tienen un rol de cómo cubrir, tienen un calendario y se cubren todos los horarios, ¿qué es lo que pasa? Que son cosas que no tenemos previsto, como embarazos del propio personal, se les da incapacidad entonces a veces, por ejemplo, ahorita están chocando incapacidades y

vacaciones, yo solo tengo cinco asesoras, de esas cinco se me van dos este mes, una por incapacidad de cuatro meses y una se va de vacaciones quince días y me quedo con tres asesoras para la tarde y de la mañana es muy poco, entonces lo que tengo que hacer es ir moviendo. Por ejemplo, tal vez no pueda darte las vacaciones ahorita, me puedes esperar o yo mismo tratar de cubrir el área, yo me quedo viendo parte de las asesorías y lo mismo pasa con todas las áreas. A falta de personal nosotros tenemos que ver cómo subsanar esos espacios y dar la mejor atención.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

Realmente me enteré de una convocatoria en la Fiscalía y meto mis papeles. En su momento me llaman y me dicen que yo iba a entrar como chofer aquí del Centro, me entrevistan con la que era la Licenciada Alejandra May Luna, que en su momento fue la directora del Centro y ella, debido a las aptitudes que yo tenía, y a la licenciatura que yo estaba tomando, ella decide integrarme a lo que viene siendo jurídico para que yo vaya aprendiendo, y pues ya lo de chofer era como si en un momento dado se necesitaba de alguien, de algún traslado de usuaria o cualquier cosa yo lo hacía.

¿Cómo es que te asignan a la coordinación general?

Ya con la experiencia que llevo aquí con el Centro la Licenciada Laura se da cuenta con la que era la directora Alejandra May se dan cuenta de mis aptitudes, de poder hablar con la gente, tener esa empatía con la gente, entender a las usuarias, poder platicar con ellas y resolver esos asuntos y poco a poco me van dando un poco de libertad que yo entre a atender a usuarias, igual acompañado de psicólogas y trabajo social y ven que sí funciona, entonces a raíz que nombran a la Licenciada Laura Ancona como la directora del Centro, entonces como que ya me dan un poco más de libertad y me ponen como coordinador general del Centro.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

Sí, se recibe capacitaciones a través de Fiscalía. Fiscalía nos manda la lista sobre las capacitaciones que hay generalmente y nosotros acudimos. Hay unas que sí son para el Centro de Justicia del área de psicología, que son más específicos y hay otros donde el propio personal tiene que investigar por su cuenta y se mueven los espacios para que se les dé tiempo y puedan tomar los cursos y sinceramente hay veces que no se pueden tomar los cursos por la falta de personal.

¿Tienen costo?

En costo sinceramente nosotros tenemos que ver el costo de manera particular.

¿Qué tipo de capacitación se imparten en su área? (Taller, Curso, Diplomado, otro)

Hemos tomado en perspectiva de género, control de enojo, las psicólogas han tomado clínica forense, asesoramiento jurídico.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

Las capacitaciones realmente son como vaya surgiendo, si en el área jurídica que el Poder Judicial está dando una capacitación se habla, pero no todo el personal acude

sino el que esté interesado de jurídico. Y cuando nos dan aquí capacitación del IPIEMH son dos semanas: lunes, miércoles y viernes, seis días en total y en ese sí acude el personal tratando de cumplir espacios.

¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?

Realmente nosotros le damos la facilidad siempre y cuando, tenga quién cubra el área, jurídicamente, clínicas o forense podrían ir algunas, no pueden ir todas, porque como te he comentado no podemos dejar el área sola, porque mayormente le damos por área que se queden dos personas mínimo.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal, ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí.

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?

El Centro tiene un año haciendo una evaluación de personal. Eso lo hacen los coordinadores que califican al personal y se les da igual reconocimientos el que salga más alto en aptitudes sobre todo en su área, se le da reconocimiento a nivel personal, o sea, mayormente tratamos de premiar los esfuerzos, no hay regañones, hay pláticas constructivas. Por ejemplo: fallamos aquí, pero podemos mejorarlo.

¿Las pláticas constructivas o de retroalimentación quién las hace?

Cada coordinación se encarga de darle los resultados y de hablar con su personal. Cada coordinación evalúa a su personal, cómo se desenvuelve en su trabajo y el desempeño en el Centro. En base a protocolos. A las coordinaciones las evalúa dirección.

Entonces, ¿cada cuándo se evalúa al personal?

Una vez cada año.

¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?

Administración tiene todas esas evaluaciones.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿cuentan con protocolos?, ¿qué protocolos son implementados en su área?:

Sí, son protocolos del Centro de Justicia, de Actuación Ministerial y Pericial.

¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?

Sí, normalmente se hacen pequeñas juntas, donde si alguien tomó el curso trata de difundirlo a las demás, porque sabemos igual que no todo o hay que solamente nos dicen solo para cinco personas se le va a dar el curso, entonces tratamos de mandar a

coordinación y la psicóloga. En el área jurídica todas las asesoras tienen que ir, se les da prioridad porque son las que están en más contacto con las usuarias.

¿Qué sucede cuando llega personal nuevo?

Tiene que leer los protocolos, la Ley de Acceso, Ley General, le damos todas las facilidades para que vaya entendiendo sobre qué se trata y cómo tenemos que tratar a las usuarias con perspectiva de género, de no estar re-victimizando a las usuarias; constantemente estamos al pendiente. Si tienen alguna duda acude a tu coordinación, o puedes acudir a dirección la Licenciada Laura, quien tiene abiertas las puertas de su oficina y pueden hablar con ella sin ni un problema.

¿Se encarga alguien de hacer una inducción al nuevo personal?

Sí, ejemplo si entra una nueva para el área de psicología quien le da la bienvenida es la psicóloga Bere, se le explica el protocolo y se le da un recorrido por todo el Centro y se le explica junto con la directora qué funciones tiene, qué puede hacer y qué no se puede hacer en ciertos casos.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto: ¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

Sí, una vez nos dieron contención, hace un año aproximadamente.

¿Por parte de quién recibe la atención?

Vino una francesa y nos dio contención. A raíz de eso estuvimos platicando con la Licenciada Alejandra May, que era la directora en ese entonces, de hacer más constante este tipo de actividades sobre la contención, para que tengamos cómo desahogarnos, cómo liberar tensión.

¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?

A raíz del cambio que se hizo, no se le dio el seguimiento, y ahorita la Licenciada Laura lo está tomando nuevamente sobre estos cursos y obviamente buscamos opciones, porque la francesa había que pagar. Esa vez Fiscalía pagó y estamos buscando unos que sean gratuitos.

Personas atendidas

Respecto a las personas atendidas, ¿cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados en su área?

Es una estadística que se hace, desde el inicio Trabajo Social les abre un expediente y nosotros le damos si es de inicio o de seguimiento. Entonces trabajo social, psicología, ministerio público, asesoría legal cada coordinador lleva sus estadísticas. Cada mes tenemos que entregar.

¿Cómo es el proceso de la atención?

De inicio pasa a asesoría para su conocimiento básico de lo que ella necesite y de ahí toma decisiones para continuar con el proceso. Entonces, se les da seguimiento, si ya previamente tienen una carpeta y viene a sus citas constantes y entrega de documentos.

¿Qué es el Sistema Rosa?

El Sistema Rosa es normalmente donde se abre el expediente de la usuaria y llevamos un control de la usuaria. Y se imprime igual lo que viene siendo boletas para no caer en revictimización y que esté contando la historia. Ahí se tiene un resumen de lo que tal vez ella viene buscando. Ejemplo, si viene por divorcio, entonces le damos el asesoramiento jurídico para que tramite su divorcio, o si viene por violencia le damos la atención, si no quiere denunciar o quiere retirar la denuncia, por protocolo hacemos que pase con la psicóloga para que la haga consciente de lo que puede traer al retirar su denuncia, que pueda repercutir en su vida, en su integridad.

¿Cómo se relaciona el Sistema Rosa y quiénes lo utilizan?

Pues sí nos ayuda el Sistema Rosa, ya que es un medio de comunicación de la usuaria y nosotros. El Sistema Rosa, lo tiene Trabajo Social y Jurídico.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Sí, hacemos canalizaciones, imprimimos unas pequeñas tarjetas, por ejemplo, cuando está muy saturado el INDEPEY, las canalizamos, porque además el INDEPEY tiene un salario del que no se puede pasar para dar el asesoramiento gratuito. Si se pasa del salario obviamente no puede cubrirlo entonces no da el asesoramiento. Entonces nosotros canalizamos a escuelas o dependencias del Centro, y en las tarjetas viene el logo y folio y siguen su trámite ahí.

Recursos Financieros

¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado cubrir?

No, sabemos que no, nosotros hemos puesto de nuestra “bolsa” para cubrir las necesidades de las usuarias, mayormente para su transporte cuando son de otro estado, pasamos con una cajita para ver quién quiere cooperar, igual para medicamento, pañales, ropa o varias cosas para el albergue, entre nosotros cubrimos las necesidades.

Sabemos que cuentan con personal adscrito y con personal asignado, que provienen de diferentes dependencias ¿nos puedes hablar de esto?

Realmente sí nos ayuda que vengan de Fiscalía o de otras dependencias, nos ayudan a que las usuarias al momento de llegar aquí (CEJUM) tengan todo, por eso estoy de acuerdo con eso, no tengo ni un problema.

¿Han tenido alguna dificultad con este modelo?

No hemos tenido ni una dificultad, ellos rinden informe con sus jefes igual con nosotros rinden informes. Entre más gente nos apoye mejor.

Mecanismos de coordinación

El CEJUM cuenta con convenios de coordinación con:

Cuenta con dependencias, con escuelas, nos dan becas para que sigan estudiando ya sean psicólogos, el Ministerio Público, PRODEMEFA, con el IPIEMH.

¿Dentro de los convenios de coordinación se establecen las facultades y actividades que deberá realizar cada dependencia en el CEJUM?

Los convenios pues nosotros ofrecemos nuestros servicios tanto como ellos, vamos a dar cursos en escuelas, y ellos nos dan una beca, nosotros enviamos nuestras propuestas y ellos nos envían sus propuestas y a final llegamos a una mediación.

¿Con qué dependencias es necesario establecer convenios de coordinación?

Como te menciono mientras más ayuda podamos recibir de afuera de otros Centros o de otras dependencias que nos ayude a dar un mejor trato a las usuarias más eficaz, o sea yo estoy de acuerdo.

¿Qué datos recolectan de las usuarias desde que entran en las instalaciones? ¿De qué forma recolectan y almacenan los datos de las usuarias? ¿Cómo protegen la confidencialidad de esos datos? ¿De qué forma evitan la revictimización de las usuarias?

Tenemos en cada cubículo la Ley de Confidencialidad se les lee, una vez que ellas acepten la Ley de Confidencialidad no podemos dar información, ni por teléfono. Hemos tenido problemas con los abogados que ven las demandas, para revisar el albergue, porque piensan que nosotros canalizamos al albergue y no queremos dar información, no podemos porque una vez que la usuaria pide apoyo con nosotros en el albergue eso es confidencial, tal vez a un pariente cercano que la usuaria haya puesto en la lista se le da información.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Tenemos a PRODEMEFA, INDEPEY, APIS, VIFAC, etc. Donde la usuaria requiera, ya sea albergue, médico, legal, nosotros canalizamos depende de la necesidad de la usuaria.

¿De qué forma el CEJUM hace difusión de sus servicios y actividades? ¿Cómo llevan el servicio a mujeres que se encuentran en localidades alejadas del CEJUM?

Tenemos parques, se van los martes y jueves, se van las asesoras jurídicas con una trabajadora social y se van a distintos parques, siempre estamos cambiando de parques, difundiendo con folletos. También hay programas “*Centro de Justicia acercándose a tu municipio*” donde al año sacamos una estadística de los seis municipios que tienen alto grado de agresión o feminicidios y nosotros acudimos, son tres sesiones: En una hablamos sobre lo que es el Centro, dos la psicóloga les explica los tipos de violencia que existen, y tercero ya es el cierre, llevamos asesoras jurídicas para que las usuarias se puedan acercar y nosotros las orientemos.

¿De qué dependencias provienen los recursos, tanto federales como estatales, con los que opera el CEJUM?

Realmente no, si pedimos algún recurso Fiscalía es la que nos viene otorgando recursos. Nosotros dependemos en recursos de la Fiscalía.

- **Entrevista realizada a Perla del Rocío Violeta Maldonado Ramírez.**

Puesto: Coordinadora del Área Administrativa.

Antigüedad en su puesto: tres años.

Profesión: Psicóloga.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del Centro de Justicia:

Atención a víctimas.

¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinadora del área?

Pues mira, realmente cuando pasas de estar en una dirección donde hay muchas carencias aprendes a hacer magia con lo que tienes con el personal que tienes y con el recurso que tienes, y a veces en el gobierno nos hemos topado que hay más carga de trabajo de la que puedes absorber y tienes que hacer como que muchos malabares, pero créeme que de estar en una dirección que no tenía nada y de ver que también los compañeros te pueden ayudar o tú misma puedes dar un poquito más de tu tiempo, ayudar a las usuarias que si les das dos, tres pesos para comprar, o entre todas hacemos una coperacha para comprar una despensa lo que sea, te abre más el panorama de ser un poquito más flexible. Pero siempre el problema que ha habido, es que es mucha la carga de trabajo que tenemos, con los insumos que tenemos siempre sale, buscamos las maneras, aliados, ayuda, con otras dependencias. Gracias a dios conocemos gente que está en el ramo que nos ayuda, pero ¡uy! creo que no es suficiente lo que tenemos para la cantidad del problema que tenemos en el estado, está muy fuerte, nos gana a veces, creo que ese es el mayor obstáculo tener personal suficiente y es que le hacemos de todo; yo le he hecho de chófer para buscar usuarias a todos lados y llevarlas a un municipio, ya viste que yo soy administradora, pero también soy psicóloga he bajado a atender casos, haces lo que puedes y de todo tipo pero no es suficiente.

Ahora que mencionabas como la anterior dirección; ¿A qué dirección te referías?

De atención a víctimas porque bueno, ahorita los Centros por modelo pues tiene a las doctoras, tienen al mismo ministerio público aquí inmerso, tienen a la Secretaría del Trabajo, SEDESOL, allá cuando estábamos en atención a víctimas éramos solo psicólogas, algunos abogados que te daban asesoría legal, y párale de contar; pero no teníamos médicos, aquí en Fiscalía hay médicos de Servicio Médico Forense (SEMEFO) no que te vayan a curar o que te revisen, si no que si llegaban usuarias de repente que el marido acababa de golpear y estaban embarazadas y córrele a salud a urgencias y luego llévalas porque se sentían mal y no sabías que hacer pues no eres un especialista ¿no? Entonces ahí en el departamento teníamos muchas carencias que con este Centro ya

tenemos esa posibilidad de atender y aun así teniendo todo te das cuenta que tampoco es suficiente, que ojalá tuviéramos todavía más, que este Centro pudiera crecer más y más y más, estamos un poco ambiciosos.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM: ¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

Pues mira el personal que está desde el inicio lo que hicimos fue hacer una selección de personal que por perfil o por experiencia laboral ya hubiera estaba involucrada en la atención de mujeres víctimas de violencia, de hecho la dirección de atención a víctimas se dividió prácticamente en dos y la mitad del departamento vino que es gente que ya tiene tiempo trabajando con mujeres o en casos de mujeres, que te estoy hablando que es la mitad del caso del personal, no era suficiente así que se reclutó nuevo personal pero siempre con experiencia mínima de dos años en atención a mujeres víctimas de violencia, por ejemplo, vinieron algunas chicas del CEAMA que hicieron trabajo con adolescentes y que a la vez tenían información sobre los adolescentes que son delincuentes, porque vienen de un núcleo familiar con problemas de violencia, no pues hay muchas cuestiones ¿no? Pero siempre se trató de que, por perfil, bueno, siempre se nos pidió que por perfil tuvieran experiencia mínima de dos años en algo relacionado con la violencia de género.

¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?

Es que realmente para nosotros siempre está la solicitud, el único detalle que tenemos con el Centro de Justicia de Yucatán es que nosotros dependemos de la Fiscalía General del Estado y la Fiscalía tiene una propia dirección de recursos humanos, entonces pues aunque nosotros establecemos nuestro perfil ya las contrataciones quedan sujetas al departamento administrativo de la Fiscalía pues entonces así como que yo pueda decir “oye ¿sabes qué? si se cumple el perfil”, pues la neta yo no te podría decir por qué yo no hago el reclutamiento del personal, pero siempre tratamos que desde que entra el personal a trabajar al Centro los empezamos a mandar a su curso de inducción y su curso de capacitación para que se envuelvan un poquito más en la cuestión.

Y ahora que me decías cómo no siempre puede el CEJUM ¿cómo seleccionar en este proceso en la experiencia en este reclutamiento hay cómo algunas situaciones que se puedan ubicar en las que no se dieron esas características?

No, de hecho no, porque te digo que de las chicas que han entrado, han tenido experiencia las últimas que hemos tenido son chicas que empezaron como servicio social y meritorias, y a lo mejor no propiamente aquí en el Centro, pero si en atención a víctimas y ya se les contrató y ya están trabajando o gente que lleva, por ejemplo, hay una chica que todavía no hemos logrado pescar me ha estado cubriendo suplencias, es una chica que ha estado haciendo servicio social con nosotros, se quedó de meritoria hizo prácticas, y lleva aquí en el Centro casi dos años, cubriendo plazas, vacantes, incapacidades, de alguna u otra forma se ha quedado trabajando con nosotras y ya tiene la experiencia lo único que nos falta es fijarla.

¿Y cómo podrían?, ¿cuáles son los pasos a seguir para poder tener?

Pues es que ya te digo, eso depende de la cuestión administrativa, ahorita no se ha podido quedar pues porque no se ha abierto la plaza, no se ha tenido la oportunidad, de hecho, entiendo que próximamente se va a abrir, va a haber contratación masiva entonces estamos esperando a que ella entre y ya con las recomendaciones del Centro, pero te digo, todo el procedimiento administrativo no depende de aquí, o sea, nosotros no reclutamos, dependemos de la Fiscalía.

¿Y ante la coyuntura electoral cuál es el panorama ante estas entradas y salidas de personal?

Pues mira realmente nosotros estamos sujetos siempre a lo que nuestro jefe que es el Fiscal General pues determine, incluso ahorita la encargada que es Laura, pues es una persona que estuvo con nosotros desde el principio con nosotros trabajando, la directora anterior pues se movió por cuestiones políticas, pero eso es completamente ajeno a nosotros, nosotros seguimos operando, el equipo que está trabajando ahorita, es el mismo que del principio sí cambia un poquito la dirección, pero en esa cuestión, no sabemos qué pasará, no sabemos qué va a determinar el Fiscal a quién va a mandar por aquí, eso ya es ajeno-esperemos que nos dejen seguir trabajando, realmente ha habido muy buen equipo, pero pues nosotros somos ajenos a la cuestión política.

¿Cuál es el panorama frente a los cambios políticos?

Bueno, ya tuvimos dos cambios de directora, bueno tres porque Laura sigue a cargo de la dirección, pero pues te digo a mí el equipo cuando yo llegué lo mismo me dijeron, la verdad yo no sé qué va a pasar, pero pues qué más podemos hacer que seguir trabajando, o sea el tiempo que nos toqué y con lo que nos den, que me quiten el horario, que me pongan más horas, me bajan el sueldo. Y en estas situaciones que cada quién sabe hasta qué puede dar, pero al menos mientras estemos, bueno yo le dije mis niños, pues, vamos a seguir trabajando y que sea lo que tenga que salir.

Entonces ¿con el actual modelo en el que se encuentra el CEJUM no han tenido problemas?

No, bastante bien te digo, realmente el modelo que establece el Centro de Justicia digo está muy bien pensado y esa cuestión de que cada departamento maneje su propio personal, maneje su propio ritmo, de que las coordinaciones se encarguen de lo suyo y a la vez trabajen en conjunto pues la verdad es que ha funcionado muy bien y no ha habido mayor problema.

¿Cuáles son los principales obstáculos que ha enfrentado como coordinadora respecto al número de personal disponible para ejecutar las tareas de su área?

Pues yo creo que es un poquito cansado, porque también a mí me ha tocado de que hay que hacer una diligencia y no hay chofer, o no hay chofer en la noches y de repente ya sea yo o alguna de las coordinadoras tiene que venir, en la madrugada, por ejemplo nos pasó con una usuaria que tuvo una crisis de ansiedad y la tuvimos que llevar al psiquiátrico en ese momento, te estoy hablando de once o doce de la noche, ¿y qué haces?, pues la vienes a buscar y la llevas con la trabajadora social a ingresarla a urgencias al psiquiátrico, entonces todas esas cosas, que me encantaría tener un chofer en el horario nocturno, pero no lo tengo, y pues con quién tengo que verlo pues con las coordinaciones o con mi personal. Usualmente nosotros que somos administrativos,



bueno mis niños que son administrativos, no los hago para cuestiones operativas, pero en el horario que ellos están pues sí se les pide apoyo, y nunca se les exige, mira pues tengo este problema, es “hola, tengo este problema, ¿alguien me puede ayudar? - y dicen sí, yo te ayudo”. Y la verdad es que han tenido muy buena disposición porque tratamos con casos muy humanos, muy sensibles, entonces yo creo que es muy difícil que una persona venga y te diga “no sabes qué a mí me vale; yo ya hice mi horario y ya me voy” aunque no quieras te involucras con los casos, o sea, escuchas cada cosa y situaciones muy tristes, muy delicadas que te llegan entonces lo que haces es tratar de ayudar y pues gracias a dios tengo la fortuna de no solo mi departamento, sino los demás al tener esa sensibilidad te puedan decir pues yo doy extra, yo vengo, yo te ayudo , yo me quedo en el albergue hasta las 3:00 a.m. o 4:00 a.m. y por ese lado no ha habido problema, mis niños , igual les pido sabes que hay un informe de repente que CONAVIM nos pide, algo para ya y hay que sacar la información porque no la tenemos, y pues nos metemos a la base de datos se quedan un ratito más trabajando te digo; aquí a nadie se le obliga es así de “ por favor chicos échenme la mano” si pueden sí, sino pues no y nos vamos acomodando, o sea, falta gente pero le sacamos.

¿El horario del departamento que tú coordinas, cuál es?

Administración está de 8:00 p.m. a 4:00 p.m. y al menos los que dependen de mí son dos secretarios, tres administrativos y dos choferes, somos once en total.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

En mi área, como mi auxiliar es igual psicóloga, ha tomado cursos de capacitación conmigo, del nuevo sistema, hemos tomado algunas materias pero no específicamente; de atención a víctimas me la llevo conmigo de aquí para allá, del IPIEMH nos han tocado cursos pero de cuestión administrativa manejo de indicadores con perspectiva de género, manejo de estadística, ahora estamos recibiendo uno para mejorar el sistema de captura de información, cada curso que se dé sobre la perspectiva de género tiene que tomarlo todo el personal, los choferes, secretarias, personal administrativo porque no están exentos y deben tomar en cuenta donde están trabajando.

¿Qué tipo de capacitación se imparten en su área? (Taller, Curso, Diplomado, otro)

De hecho nosotros manejamos metas porque el recurso que nos dan para operar es Federal, nosotros al año tenemos al menos un curso de capacitación para todo el personal del Centro, hasta dos a tres; también trabajamos mucho con el IPIEMH, de hecho ellos nos ha estado dando muchos cursos desde el pre, antes de que abrió el Centro, hasta ahora, por la cuestión de la perspectiva de género, la igualdad, entonces al menos, una por meta federal, un curso al año para todo el personal y pues aprovechamos cada invitación. También en los observatorios, tenemos invitación de Campeche nos vamos a México, CONAVIM viene, USAID viene, por eso no paramos, todos cuando menos una vez al año deben de tener un curso, perspectiva de género, atención a víctimas de violencia, niños y niñas, atención a la salud, curso para Ministerio Público, para peritos, de todo, pero enfocado a la cuestión de violencia, usamos talleres y pequeños cursos. Los cursos se tratan de hacer por bloque, dividiendo en curso de la mañana y cursos de la tarde, entonces si tú estás en horario vespertino se te invita al



curso de la mañana, ¿por qué?, para no afectar el horario, hay gente que de repente tiene otro trabajo y aparte este, entonces lo que hacemos es que tome el curso de la tarde y cubrimos con alguien de la mañana.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

Donde están trabajando, la duración varía de treinta horas para los talleres, de sesenta horas, y los diplomados de ciento veinte horas mínimo.

¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?

Como ellos están interesados en la capacitación lo ven más como un plus, lo ven más como algo beneficioso a como algo negativo, hay personas que me dicen que los mande para tal capacitación en tal país, y a mí me encantaría, pero yo no manejo esos recursos, y nosotros hacemos la solicitud vía Fiscalía para la dirección de capacitación y ahí vemos si la aprueban o no la aprueban, pero en caso de que no, los cursos masivos pues buscamos pues si no puedo mandar a alguien hacemos que ese alguien que da la capacitación pues venga aquí, y lo hemos logrado, la cosa es no quitar el dedo del renglón, vamos viendo de dónde y que las capacitaciones sean aquí entonces ellas fascinadas con la capacitación, no me he topado con resistencia, pero si hubiera algo así, aquí no se le obliga a nadie, todo es invitación, también sí estamos obligados y nosotros como servidores públicos tenemos que tomar cursos de profesionalización, digo siempre podemos llegar a un acuerdo con el horario porque entendemos que hay gente que tiene otras actividades, por ejemplo, yo soy mamá, y es complicado, entonces nos acomodamos, no ha habido tema, esto es democracia. Tratamos de que sea el personal de coordinación donde regularmente se hacen juntas, por ejemplo, para el nuevo sistema se capacitó todo el personal, y ya cada uno sabe lo que tiene que hacer, pero las coordinadoras al menos la del Ministerio Público está pendiente de que los cambios se han aplicado, los cambios que hemos aplicado son en materia legal, es mucho más aplicativo al Ministerio Público y asesoría jurídica, yo tomé la capacitación y mi auxiliar no pudo asistir, entonces me toca darle capacitación a mi auxiliar, y vamos a cambiar ciertas cosas para mejorar.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal,

¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí, estamos generando, como el Sistema de Integridad, se evalúa por desempeño; donde los coordinadores de cada área hacen una evaluación del desempeño por competencias que cada uno del área tiene.

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?

Se evalúa por medio de un cuestionario.

¿Cada cuándo se evalúa al personal?

Dos veces al año.

¿Quién lleva a cabo la evaluación?

El coordinador de cada área de manera directa, evalúa su propio personal, y el coordinador también es evaluado, así como las usuarias evalúan el servicio.

¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?

Esto está cargado al área administrativa, en 2017 fue el primer año en que lo hicimos, en 2018 vamos a volver a aplicar evaluaciones pues nosotros pensábamos hacer un documento, de contraste entre lo que pasó en 2017 y 2018, trataremos de hacer un documento ligado año con año y ver la comparación de qué área se ha desarrollado bien y de qué forma, por ejemplo, psicología siempre está premiada, y se vea el contraste año con año, a las usuarias se les proporciona encuestas de calidad en el servicio, también incluidas comentarios y recomendaciones en cuanto a las usuarias entonces esas encuestas que yo también reviso nos sirven para ver cuál es el área mejor encargada, si las usuarias tienen alguna queja, si las usuarias nos hacen procesos igual de cambio, si hay algo que podamos modificar. Siempre nos dicen “es que tardan mucho”, sí, si tardamos mucho porque se trata de que mujeres vienen y nos están contando una situación o una vida de violencia, a veces vienen por una situación, pero al escarbar un poquito más te das cuenta que han sido 20 años de violencia entonces se habla con ellas y –“A ver platíqueme la situación”- lleva su tiempo, pues ni modo que yo le diga, rápido, porque tengo que atender otras personas, cómo es posible, ¡claro que no, olvídale!

¿Y cuál es el canal para recibir esta información, ustedes recuperan esas encuestas?

Sí, pues en la cuestión interna, se hace público en la posada que tenemos, y hacemos un vídeo con todas las actividades que realizamos, y ves a las chicas decir “Ay, salí en la foto”, pero a la vez los resultados de la evaluación de desempeño que es lo que es un poquito más formal para nosotros y los resultados de la evaluación de desempeño se envía vía correo, también se hace una evaluación de clima laboral, entonces todo eso se hace un correíto para que ellas tengan conocimiento de esas evaluaciones que les aplicaron cómo salió el área en la que ellas se encuentran en general y también cómo está la relación entre áreas, también cómo está.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿qué protocolos son implementados en su área?:

Pues mira a nosotros nos tocó desde el principio el área de administración, trabaja mucho con el área de dirección, nos toca ser el pegamento, nos tocó desde que abrió el Centro, crear los protocolos obviamente pues nosotros somos administrativos no sabemos los protocolos de área entonces lo que hicimos fue hacer sesiones con las coordinadoras de área que en ese entonces eran propuestas a ser coordinadoras de áreas, pero ahora ya están fijadas y con ellas trabajar esos protocolos de atención y ya luego unificarlos en un solo modelo de atención, entonces al menos mi área ha estado muy pendiente de qué es lo que ha estado trabajando cada área y ver también que en base a lo que establece el modelo lo cumplan, porque de repente me dicen, Ministerio me da un poco más de trabajo, porque me dicen “oye es que el modelo establece que tengo que darle órdenes a protección, que también tengo que ver que se cumplan lo de



la visita in situ a su domicilio/hospital”, el Ministerio Público me dice “sí pero mi procedimiento interno, más el procedimiento penal me establece qué yo debo de hacer esto”, ahí me cuesta trabajo porque como no soy abogada tengo que aprender y ponerme “buza” para que no me lleven al baile, entonces nos sentamos, y sabes qué explícame cómo va esto para que yo te entienda y podamos ajustarlo y cumplir lo que me están exigiendo con lo que tú haces, entonces nos sentamos platicamos y entre áreas nosotros nos vamos enriqueciendo y además ellas se juntan no solamente conmigo, sino entre todas para ir sumando a este modelo, me ha tocado ver que ellas hagan sus protocolos, reciben sus protocolos, modifican protocolos, revisar protocolos, mandarlos a México para su aprobación, entonces sí, estamos muy pegados con ellas en eso.

Entonces, bueno, si bien tu equipo no está en atención ¿conoce los protocolos?

Sí, tenemos que.

¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?

Sí, vino USAID a trabajar con nosotros con estos protocolos, nos mandaron una consultora, no una vez, nos han mandado desde que abrió el Centro, de hecho creo que una vez al año hemos tenido visitas de USAID, y ellos nos han ayudado a establecer e ir mejorando nuestro protocolo de atención, cada consultora con la que hemos trabajado tiene sí, un punto de vista diferente pero nos ha ayudado a unificar y defender, porque de repente viene un externo y te quiere decir cómo manejarlo entonces “oye perate pero en Yucatán se hace así, por esto y por esto”. Entonces nos sirve como de ejercicio para plantar muchas cosas, con USAID y también con IPIEMH nos dieron un curso de creación y unificación del protocolo donde hicimos uno que incluyó el de todas.

¿Y esas capacitaciones son con qué personal?

Pues mira el que nos dio USAID fue con dirección de coordinaciones porque sabe que somos los que estamos moviendo y vamos para abajo y con el IPIEMH se hizo un poco más completo porque no solo fue de coordinación fue para todo el personal del Centro, fue por eso que lo dividimos en dos módulos, personal de la mañana/personal de la tarde, y lo que hizo la consultora fue explicar el modelo, contrastar con el que nosotras hicimos las coordinadoras, y enriquecer con los que están operando el protocolo te iban diciendo, por ejemplo, me dicen que yo tengo que hacer esto pero siento que es más burocracia que yo puedo hacer esto pues sabes qué tienes razón, vamos a eliminar estos pasos y nos vamos a hacer esto más rápido y pues sí nos sirvió para eliminar pasitos y pues así ha estado padre involucrar al personal porque ellos también sienten que pueden hacer un cambio en lo que están haciendo, su trabajo.

Esto de IPIEM ¿cuándo fue?

Fue en 2016.

Y con el cambio de personal (durante estos dos años) ¿cómo se les comparte?

Con los cursos de inducción, cada persona que entra se le da su cursito.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto: ¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

De hecho eso lo da la coordinadora de psicología, fue algo que vimos mucho al principio, es lógico, somos humanos y hablábamos mucho de la carga de trabajo y que es un tema que no me lo tiene que decir pues se siente hasta en administración, es muy difícil trabajar con víctimas como sabemos entonces de repente te empieza a afectar y desde el año uno que empezamos a rebajar el protocolo te dice que tienes que trabajar en la contención emocional de tu personal entonces se empezó a dar cursos de contención emocional, como no veíamos viable que nuestro propio personal se de cursos, pues empezamos a buscar otras alternativas, y se hizo un convenio con la UADY, con la Facultad de Psicología y en el convenio pues parte de eso es que la Facultad de Psicología nos ofrece al personal del Centro espacios de terapia, por ejemplo, si alguien cree que necesita algo más de atención profunda y especializada puede ir a la UADY y le van a dar esta atención, y pues también con cursos, que ya nos dieron dos cursos pequeños para personal de contención emocional, todo eso fue el año pasado, y también con la Secretaría de Salud también ha habido cursos de contención pero ese se dio aquí, muchas chicas del Ministerio Público lo tomaron, entonces no solo tratamos que sólo sea por parte de nosotras sino de otras instancias ajenas.

Pero tienen como alguna cuestión periódica, para la realización; pero ¿otra clase de espacios de periodicidad?

Sí, nosotros tratamos de que sea una vez al año, te digo lo que hemos estado haciendo es dividir en cursos pequeños para que el personal vaya tomando cursos y no sea todo el personal al mismo tiempo porque no podemos dejar sin gente, entonces lo que hacemos es seguir dividiendo “cursitos pequeños”, y al menos con Secretaría de Salud se les invita, te digo aquí a nadie se le obliga, se les invita a los que necesiten el curso se les explica de qué va a ser y que ellas se tomen su tiempo, entonces con Secretaría de Salud así lo manejamos, con la UADY sí fue un poquito más de “oye sabes qué se te va a designar la coordinadora al personal que veía que ya estaba quemado Burnout”, decían “oye detecto Burnout por aquí, por allá”, los mandaban a curso así lo hemos estado manejando”.

¿Además de esa cuestión de movimiento de personal, habrá otros obstáculos para atender el síndrome?

Pues no, es que te digo que realmente yo creo que a veces quisiéramos poder con todo y ya que estamos operando te das cuenta que la demanda del problema social que existe es mucho mayor, todos hacemos lo que es humanamente posible pero estamos trabajando mayormente en factor humano, no hay que perder de vista eso, yo creo que ojalá pudiéramos tener más gente para atender la demanda porque mientras más promoción le damos al Centro más gente y nos saturamos un poquito, los cursos de contención son una forma y las formas de reconocimiento del trabajo, tratamos de bajar un poquito la tensión de los servidores públicos, no nos topamos ahorita como recompensa concretas, digo ahorita nos topamos con recursos humanos, por qué tenemos que cumplir ciertos mecanismos y nos quedamos en buscar premios por ejemplo qué día libre, te ganaste un día libre y ese día vamos a hacer actividades, y nos



vamos con el equipo que salió mejor evaluado en el semestre para fomentar los valores del Centro, y vamos para que ellos también se desconecten un poquito de esto, buscamos mecanismos, no hay más.

En cuanto a las personas atendidas ¿cómo es este conteo de personas atendidas?

Nosotros en administración recabamos todas las áreas entonces yo manejo dos filtros uno es, nosotros hicimos un expediente electrónico, manejamos un expediente único con su área, entonces, por ejemplo, viene Perla Maldonado al Centro de Justicia y se le hace la apertura del expediente del Centro de Justicia el área del trabajo social te abre el expediente y ahora cada vez que “Perla Maldonado” venga al CEJUM, yo ya voy a saber desde que ella me dijo su problema, qué es lo que ella requiere, las trabajadoras sociales lo ven” y es que entonces mi esposo me sacó de la casa, no tengo ingresos y tengo dos hijos, necesito trabajo, ya no puedo depender de él. me quito mi casa etc.” Depende de la historia que relata la persona el área de Trabajo Social, canaliza el área que ella requiere, y así, al área médico si viene con lesiones, si necesita trabajo a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT), SEDESOL si necesita apoyo con despensa, hacemos el contacto con redes de apoyo para ver si se puede quedar con la mamá o no, vamos al albergue, hablamos con el Instituto Municipal de la Mujer, vemos a qué albergue la vamos a mandar, hacemos todo lo que tenemos que hacer, entonces Trabajo Social que es el módulo, me hace el informe del mes de cuantas usuarias vinieron y a donde las canalizó, y luego todas las áreas me mandan informe de todas las usuarias que atendieron, por ejemplo psicólogas, “ah pues no sé, en este mes atendí a tantas usuarias que vinieron por primera vez”, me mandó trabajo social y le di seguimiento a tantas usuarias, entonces cada área me reporta lo suyo y lo de Trabajo Social, y veo lo que trabajo social me mandó, por ejemplo, en el mes pues en el mes de agosto vinieron 300 usuarias y de estas 300 yo las canalicé a tantos servicios, ah muy bien perfecto, tons lo que yo hago es recopilar la info de cada área y contrasto mi info, a ver dónde están mis 300 usuarias de inicio, y mi 150 de seguimiento y agarro la estadística la junto y al final pues si me sirve para comprobar que no se me pierda ninguna, de repente si pasa, oye psicología no me reportaste a esta usuaria que te pasó trabajo social, ¿dónde está? Y pues sí yo tengo que estar muy pendiente porque a veces se pierden en la captura, y todo eso es lo que vamos nosotros.

¿Tienen formatos para esos informes?

Sí, de hecho nosotros estamos trabajando, rendimos tanto a CONAVIM y a Fiscalía General a la dirección de planeación de manera mensual trimestral o anual, pero nos enfocamos mucho en el formato que usa CONAVIM porque está muy completo, ellas me dan el formato y me lo piden por inicio y seguimiento, entonces ese formato aunque yo pasé de información de todas las áreas se lo paso a las áreas par que ellas además de la base de datos que me manden, me manden también los datos futuros en el formato específico que yo necesito que al final yo lo necesito como comprobación para hacer la sumatoria de todo.

Supongo que tienen algún directorio de instituciones para canalizar ¿en dónde está ese directorio, ¿quiénes lo manejan, ¿cómo se canaliza?

Lo tiene el área, bueno, las secretarías y trabajo social, porque es la que canaliza situaciones externa e internas, pero bueno nosotros nos hemos hecho cargo de algunos

“casitos “ donde se requiere un poco más de colaboración con otras dependencias, porque a veces trabajo social hace lo que ya está de cajón, no lo sé psiquiátrico y salen las diligencias y las lleva, y también administrativo se ha hecho cargo de algunos casitos con un poquito más de tiempo y seguimiento cuidado, pues sí lo vemos en administración, que por que por ejemplo en migración que es más delicado, con la embajadora de Estados Unidos, con otros Centros de Justicia, entonces las que manejan el directorio, son las secretarías y las trabajadoras sociales, ambas pueden hacer las canalizaciones pero te digo aquí en administrativo las apoyamos, por ejemplo, a mí me ha tocado hacer canalizaciones de otro Centro de Justicia, entonces toca hablar con el enlace al otro Centro de Justicia y hacer las gestiones, ver dónde consigo el dinero, hay que estar así viendo cómo.

En cuanto a los recursos financieros, ¿son suficientes los recursos que se tienen para las usuarias, podrías compartir experiencias?

Yo creo que el problema, nos han dado mucho presupuesto estatal y federal y tenemos muchísimo más de lo que teníamos en un principio, hemos ganado con el Centro es un mundo, nunca es suficiente porque es mucha cantidad de gente y también hay que tomar en cuenta que todo lo que usamos se está gastando, por ejemplo, el equipo médico siempre está pidiendo lámparas de chicote y yo a veces les digo que es que no cuidan las cosas pero no es eso, es que por el uso constante se echan a perder, es tanta la cantidad que necesitas constantemente, entonces, recurso siempre vamos a necesitar, y la gente no entiende hasta que está ahí, que siento que le hace falta al Centro, es el asistencialismo social, porque nosotros podemos llevar a las usuarias a todos lados, llegas a un punto donde ya no tienes, ya no te alcanza, ya que somos una dirección que depende de la Fiscalía, estamos sujetos a su Ley Orgánica, a su Ley de Administración y al cachito de partido presupuestal que le toca, pues obviamente las fiscalías son una dependencia de Seguridad Pública de dónde voy a sacar presupuesto para almohadas, camas, cocinas, cursos, talleres, para las usuarias de puericulturismo, corte y confección, de dónde voy a sacar por presupuesto partida, si esta dependencia por más que quiera no me lo puede dar y ahí es donde entran mis otras dependencias y el convenio que tengo, pero pues cada dependencia está trabajando donde le toca, entonces aunque te quieran ayudar pues no siempre se puede, ahí es donde viene el problema de presupuesto, pues es lo que hay.

¿Y cómo son esas gestiones? ¿Cuáles son los acuerdos?

Pues como te decía tenemos convenios con todas las dependencias que están aquí como Secretaría del Trabajo, SEDESOL, Secretaría de Fomento Económico (SEFOE), Secretaría de Salud, pues nosotros aprovechamos lo que tenemos para irles pidiendo, pobrecitos les hemos pedido ayuda como locos pero como nosotros no podemos darle los cursos de capacitación acá la Secretaría del Trabajo tiene el presupuesto, maestros e insumos, y pues les pedimos, oye no está en nuestro convenio, pero dice que nos podemos ayudar, nos pueden dar cursos de capacitación para mis usuarias, donde quieras, puede ser aquí, allá. Entonces ya tuvimos varios cursos de capacitación, dieron de talleres de pintura textil a las usuarias entonces les enseñan a pintar, no sé , en blusitas, pintura textil sobre blusitas, y hacen blusitas pintadas y las venden , sobre adornos del baño, libretas, sobre cualquier material, les dan el curso de capacitación, les dan el insumo material, y nosotros solo llevamos a las usuarias y a través de ellas vamos

buscando, pero tienes que hacer mucha gestión entonces ahí sí la dirección tiene mucho que ver porque usualmente te dicen, no espérame, vamos a ver cómo cumplir con esto, tienes que estar ahí, lo ideal sería que fuera nuestro que no le tuviéramos que estar pidiendo permiso a nadie para hacer lo que necesito hacer sino que oye ya lo tengo, esto es mío y lo puedo yo manejar como quiera y sería un servicio para las usuarias, más específico, como que “ay no sé llenó el cupo pero aquí tengo mucha gente es que tengo que dar un curso en Valladolid”, entonces “chispas si yo tuviera un CEJUM en Valladolid te mando a los usuarios de Valladolid, eso sería ideal. Te dan el apoyo, pero depende de diferentes Secretarías, más que nada esa es la cuestión cada Secretarías tiene su programa anual y no lo toman en cuenta mucho Bueno ya te mandé gente allá, que estás haciendo, tenemos que hacer mucho esa labor de pedir, pero la gente no me sirve de mucho si no me das todo lo demás.

¿De dónde provienen los recursos del CEJUM?

Es recurso federal y estatal.

¿Y cómo es la relación que tienen con dependencias municipales del estado?

Pues fíjate que en el año pasado, porque bueno te digo del año pasado porque ahorita lo siguen haciendo pero como están regresando y ahora estoy preparando el informe de gobierno desde el año pasado la directora lo que hizo fue hacer el enlace con municipios, nosotros ya viste que llevamos una estadística de la atención a mujeres y el CEJUM no solo atiende a mujeres de Mérida, atiende a mujeres de todo el estado entonces lo que hicimos fue ver nuestras estadísticas y vemos que hay mujeres que son reincidentes de municipios, por ejemplo, de Progreso, Kanasín, de Valladolid, de Tekax y cuando nos damos cuenta hay muchas mujeres que prefieren venir aquí que allá a hacer sus seguimientos, entonces, se le pidió a Fiscalía que la estadística contrastarla con la de nosotros, y nos dimos cuenta que hay muchos municipios que tienen foco rojo porque la violencia contra la mujer es muy alta entonces escogimos los 7 municipios con más alto índice de violencia contra las mujeres y lo que decidimos hacer fue mandar a nuestra gente a hacer convenio con los presidentes municipales y a través de presidencia municipal decirles que “oye sabes qué mira sutilmente tus números de violencia están muy altos, venimos a darles pláticas tanto como de tu personal como a la policía municipal, sector salud, como a las usuarias, mujeres en general de la localidad”, para que conozcan los servicios del Centro conozcan sus alternativas legales, sepan qué es violencia contra la mujer, perspectiva de género, que tienen opciones, derechos que pueden hacer en caso de sufrir violencia, obviamente los presidentes encantados y les hicimos un programa donde fuimos tres veces por semana a dar temáticas de psicología, asesoría jurídica de repente iba la doctora y la directora el primer día para dar un panorama general, entonces se iba parte del equipo y se daban estas pláticas tres veces al día, nos funcionó bastante bien captábamos usuarias también de los municipios, ahí sí teníamos que trabajar con el Ministerio Público de su localidad por que el sistema penal de Yucatán, te dice que si un hecho ocurre en Kanasín tienes que denunciarlo en Kanasín o entonces cuando queríamos traer a las usuarias aquí pues no era viable, tampoco iban a estar viniendo a cada rato ni los pueden estar yendo a buscar, no tenemos tanto recurso. Pero también obligábamos al MP de esa localidad a trabajar a hacer un enlace a que le dé seguimiento, pero sí nos tocaba asesoría psicológica, estarlas acompañando, a lo mejor no nos tocaba llevar la carpeta de investigación y

darles asesoría jurídica por teléfono e ir las a ver. Entonces eso nos funciona muy bien con los municipios son siete, en 2016 a mediados de 2016 fuimos a siete municipios y en el 2017 volvimos a hacer la estadística, pero siempre fueron siete, ¿Qué municipio cambiamos?.- Creo que fue Valladolid y en el 2017 ya no nos aparecía Valladolid tan alto y agarramos otro municipio que no me acuerdo cuál fue, pero siempre, no son los mismos hay unos que se mantienen y hay otros que aparecen y desaparecen, entonces tenemos intervención en al menos siete para abarcar el año porque si vas sacando el período es lo que nos dio para abarcar, hubiéramos querido más pero nos falta gente.

Y bueno, para ir cerrando con la entrevista, si bien tú coordinas el departamento de administración, no sé si quieras compartir algo más sobre tu departamento en la CEJUM en cuanto a estas áreas de oportunidad, a estos logros que se han tenido en cuestión cómo más genérica.

Es satisfactorio la evolución que se ha tenido de hecho ha crecido muchísimo, cada año hay más gente hemos crecido un poco más, hemos agarrado más experiencia, algo importante que no me preguntaste, es de este trabajo que hacemos en colaboración de otras dependencias, porque no solo trabajamos con dependencias, sino con asociaciones civiles, colaboramos mucho con el CAMI - la casas de la Mujer Indígena, porque hubo un proyecto a nivel federal donde CONAVIM nos invitó, de hecho yo fui a México a la capacitación y cuando yo llegué a la capacitación en México, había directoras, coordinadoras, de todos los Centros de justicia de todo el país y estábamos nosotras, y todas las representantes de las CAMI de todo el país, y ahí me topé con una chica que es la coordinadora de CAMI de aquí de Yucatán. Con ella ya habíamos trabajado desde atención a víctimas y mantuvimos el trabajo desde que nos pasamos al Centro, con ellas trabajamos este proyecto de mujeres indígenas que está ligado con el de mujeres productoras mayas porque ella también estuvo trabajando en lo que es justicia. Y bueno, y hay muchas cosas en las que te piden apoyo y así, ya trabajamos en conjunto y hay muchas otras cosas que podemos hacer entonces lo que ahorita hemos estado fomentando son esas redes para ellas, lamentablemente se cruzan los períodos políticos y de cuestiones administrativas y ahorita pues ya se hizo una pequeña pausa y vamos a ver quién viene para retomar el proyecto porque estaba muy interesante y nos ayudaba mucho con ellas, nos habían comentado que había otra CAMI, abrí por Maxcanú por ahí pero ya cuando me fui no hicimos el enlace, me hubiera gustado visitarlos lo vamos a hacer a lo mejor más adelante e ir a hacer el trabajo con ellas igual ya trabajamos en varios proyectos y creo que es una parte más importante porque el Centro no tiene mucho alcance en municipios.

¿En qué consistió esta clase de vínculo?

En principio, Nelsy nos pedía que fuéramos al CAMI de Sihó, entonces va una psicóloga cada 15 días y un asesor jurídico que le da atención a las usuarias entonces les dan información a las usuarias desde sus seguimientos de terapia y la asesora, asesoría en materia legal para quien lo necesite de ahí de la localidad, y pues también para la denuncia que se hace en los Ministerios públicos de dos municipios, entonces pues les dan orientación, cuando estuvimos trabajando con ellos hicimos un curso de capacitación de sensibilización sobre este proyecto de productoras mayas que necesitaban las mujeres, y productoras mayas que trabajaban en equis justicia también para ver,

hicimos un diagnóstico de la situación en ese municipio Halachó de todo lo que se refería hicimos varias propuestas, invitamos a varias dependencias que estaban ligadas al Centro, salud, y llevamos nuestro registro, para que escucharan las necesidades de las mujeres de las localidades y se comprometieran a ayudarles ahí, el problema de las dependencias estatales es que el recurso se queda en Mérida, pero pues no, hay otros municipios que necesitan y visibilizar eso fue muy bueno lamentablemente alguien le puso pausa por la cuestión que estamos atravesando ahorita pero estoy seguro de que lo vamos a retomar porque gracias a dios está en su auge porque es muy importante.

- **Entrevista realizada a Erika Rosina Méndez.**

Puesto: Coordinadora de la Unidad de Investigación.

Antigüedad en su puesto: un año.

Profesión: Licenciada en Derecho.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del Centro de Justicia:

Cuando inicia aquí el nuevo sistema, en 2011, a mí me asignan a la agencia de UMÁN.

Pregunta de apertura: ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinador/a del área?

Yo creo que un poco la situación de falta de personal, ahora afortunadamente estamos completas ya se formaron cuatro grupos de cuatro personas y yo, ya somos diecisiete en total. Al principio tuvimos un poco de problema por falta de personal éramos muy pocas, ya hace unos meses quedamos cubiertas con el personal, aunque algunas veces nos encontramos con circunstancias como incapacidad otras piden licencia y eso va des completando el grupo.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:

¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

Sí. De hecho, todo el personal que asignaron aquí es licenciadas que venían con perfil de delitos sexuales, todas estuvieron en la agencia 21 y actualmente este personal nuevo fue una convocatoria por parte de Fiscalía. Yo pertenezco a la Unidad de Atención y de Investigación temprana. Dependemos de la Dirección de Fiscalía que nos asigna aquí.

¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?
Sí, hasta el momento no he visto mayor complejidad.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

Me imagino, no sé si la trayectoria el tiempo también en el nuevo sistema, cuando inicia aquí el nuevo sistema en 2011 a mí me asignan a la agencia de UMAN, luego cuando inicio el sistema aquí en Mérida, me mandan aquí (CEJUM) y ya cuando se necesitaba una coordinación el Ministerio Público me asignó, fue designación en ese entonces de

Dirección de Investigación y Atención Temprana, más que nada por el curriculum, tengo una certificación a nivel nacional de SETEC, también estudié mi maestría en Derecho Penal. En UMAN ya me había tocado trabajar con mujeres como es una agencia foránea tienes que dar atención de todos los delitos, suicidios, tránsito, robo, fraudes, lo que le decían la mixta es la que veía varios tipos de delitos, recibíamos lesiones que entrevistando a las señoras no solo es lesión es un delito sexual, ya más o menos en la mixta.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

Sí, últimamente recibimos tortura, redacción judicial, uno general en Sistema Acusatorio, generalmente sí recibimos como tres o cuatro cursos al año. Hubo una especialidad que varias compañeras del ministerio público la tomaron.

¿Qué tipo de capacitación se imparten en su área? (Taller, Curso, Diplomado, otro)

Talleres, cursos, diplomados.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

La especialidad duró como 6 meses, el del Sistema Acusatorio una semana, el de Redacción Judicial fueron quince días, y el de tortura fue una semana, hubo uno que se llamó proyecto diamante que duró de seis a ocho meses. Este duró más porque tenía el enfoque de que posteriormente puedas dar esa capacitación a tus compañeros.

¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?

En cuanto a disposición de ellos ninguna, todas se inscriben, todas siempre quieren participar. Dificultad pudiera ser en la carga de trabajo porque aquí son cuatro turnos diarios, se hace un trámite es decir diligencia sin detenido y hay un turno que está de 24 horas, está complicado para las que están de guardia, que no pudieran acudir por eso. Publicamos que hay curso, que no es obligatorio asistir y ellas solas se inscriben y acuden.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal,

¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí.

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?

Se aplicó uno el año pasado, la directora que estaba, lo implemento.

¿Cada cuándo se evalúa al personal?

Una vez cada año hasta donde yo sé.

¿Quién lleva a cabo la evaluación?

En caso de nosotras la directora nos dio nuestra calificación se nos entregó para que viéramos en qué puntos estábamos fallando, en mi caso como Ministerio Público me dijeron de las personas que están bajo mi cargo y yo una por una les fui explicando y les



fui mostrando para que vieran esos puntos en las que le faltaba un poco y en la posada de diciembre se les dio un premio a las personas que estaban enfocadas a derechos humanos o que siempre la disposición al servicio y se les dio un pequeño reconocimiento.

¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?
Tengo entendido que eso lo maneja Administración y la Dirección General del Centro de Justicia.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿qué protocolos son implementados en su área?

Sí, el Centro de Justicia tiene varios protocolos, el normal del Centro de Atención de Justicia aparte cada Área en específico tiene su protocolo, ejemplo, yo como Ministerio Público tengo mi protocolo de actuación en específico.

¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?

Sí, de hecho, desde que entraron estuvieron recibiendo la capacitación específica en cuanto al Centro de Justicia y se les explicó de ahí los protocolos.

¿Se ha actualizado los protocolos?

Hicimos unas observaciones, cuando inicia el Centro de Justicia aquí estaba enfocado en averiguación previa, y se nos dio para efecto de actualizar algunos puntos que no fueran aplicables en averiguación y que sean aplicables como carpeta de investigación.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto:

¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

Sí.

¿Por parte de quién recibe la atención?

Hace un año aproximadamente vino una psicóloga (Edwina) por parte de Fiscalía, y tengo entendido que antes que yo llegara se daba la atención por parte de las psicólogas de aquí del Centro, que hacían actividades cada determinado tiempo.

¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?

No, todas participaron.

Personas atendidas

Respecto a las personas atendidas, ¿Cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados en su área?

Aquí en el CEJUM, cuando la usuaria llega es atendida primero por la Trabajo Social, ella le abre un expediente como usuaria del Centro de Justicia y a raíz de lo que ella comente se le canaliza con una orientadora jurídica, ya la orientadora determina si es un área penal o familiar, si estuviera en crisis la canaliza a psicología, de esa entrevista que

realiza la orientadora jurídica nos canaliza ya a Ministerio Público, finalmente si va a denunciar penalmente. Nosotros Ministerio Público sí tenemos nuestras estadísticas de cuántas denuncias tomamos, pero el Centro de Justicia tiene su propia estadística o ese conteo de cuantas llegan, cuantas canalizan al Ministerio Público, a quien le doy apoyo para un trámite juzgado familiar. Nos entregan una boleta de canalización, anotamos quien recibe, la hora y a final de cuentas cuando termina ya la atención con Ministerio Público y si hubo una observación relevante se anota.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Sí, impreso. Dependiendo de la necesidad de cada usuaria.

Recursos Financieros

Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que ¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado cubrir?

No sabría decirte, desconozco de donde proviene los recursos.

- **Entrevista realizada a Ariany Elizabeth Salazar Escalante.**

Puesto: Coordinadora de Trabajo Social.

Antigüedad en su puesto: cuatro años.

Profesión: Licenciada en Trabajo Social.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del Centro de Justicia:
Yo era trabajadora social operativa en el Área de Atención a Víctimas.

Pregunta de apertura: ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinador/a del área?

El mayor obstáculo es la falta de personal.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM: ¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

En el curso de inducción se nos hizo hincapié en el perfil, en perspectiva de género, a lo mejor un perfil de nivel académico, siento que por ahí se destinaron esos lugares.

¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?

Nosotros en el área de Trabajo Social tenemos a cargo la aplicación de encuestas de retroalimentación, respecto a la calidad de los servicios otorgados y no hemos detectado

alguna queja por parte de las usuarias por mala atención o falta de perspectiva. Pudiera decir que sí se están cumpliendo. A final las usuarias tienen la voz y ellas lo manifiestan.

¿Cuáles son los principales obstáculos que ha enfrentado como coordinador/a respecto al número de personal disponible para ejecutar las tareas de su área?

Nos obstaculiza puesto que el Centro de Justicia opera 24 horas todo el año, y los horarios están cubiertos en horas exactas. Y si alguna compañera se enferma o vacaciones o algún inconveniente si hay un desajuste en horarios. Para organizar movemos horarios, vengo a cubrir, se busca la manera de dar el servicio no se puede quedar el área sin atención.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

La directora en ese tiempo Lucely Cervera, estaba como atención a víctimas y nos hace una invitación a todo el personal que tenía a su cargo para trabajar en el Centro de Justicia que estaba aún en creación, me intereso en el proyecto, le confirmo que me gustaría pertenecer y así se me toma en cuenta. Al ser la única interesada es que se me da la oportunidad de la coordinación.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

En trabajo social por lo general entramos en las capacitaciones en general, para social como tal en la Institución no se otorga. No hay una categoría como trabajadora social, son peritos, porque también en algún momento hacen peritajes sociales, se enfoca en peritos, de manera personal tomaron un Congreso de Peritaje y el costo ellas lo costearon. Fue en domingo, en caso de horario laboral, se nos da la facilidad y se organiza, se ha manejado si alguna está interesada o todas lo dividimos unas van a uno y en otra ocasión van las otras.

¿Y por parte del CEJUM?

Sí, textualmente no tengo los nombres, pero te puedo decir hace aproximadamente un año nos dieron unos talleres que tardaron como un mes o mes y medio (dos veces por semana) respecto a los derechos humanos, respecto a servidores públicos, perspectiva de género.

¿Qué tipo de capacitación se imparten en su área? (Taller, Curso, Diplomado, otro) Cursos y talleres.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

Le comentó que el último fue como de un mes o mes y medio.

¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?

Pues a veces es por cuestión de horario, como le repito a lo mejor se imparten 9 de la mañana, entonces las trabajadoras sociales que laboran en el nocturno salen a las 8. Ese sería la cuestión para ellas, porque algunas son mamás, el cansancio de la jornada

laboral nocturna. Eso pudiera ser, sin embargo, siempre se trata de que haya dos grupos vespertino y matutino. En trabajo social son tres turnos, son siete trabajadoras sociales.

¿Quiénes es responsable de inducir al personal de nuevo ingreso?

Por lo general el acompañamiento para nuevo ingreso por lo general se les asigna el turno matutino, el primer mes o la primera quincena para capacitación. Inician observando cómo es el trabajo, como lo manejan sus compañeras, se les manda a diferentes actividades, nosotras hacemos acompañamiento a las usuarias entonces cuando consideren que están preparadas. Se trata de que inicien con alguien.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal, ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?
Sí.

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?

En diciembre del año pasado se realizó esta evaluación de coordinaciones a las trabajadoras sociales sobre desempeño, en cuestión de actitud y perfil, y a su vez la dirección a las coordinaciones. A las coordinadoras nos enviaron en electrónico, y evaluamos al personal en electrónico, se les da los resultados a las trabajadoras sociales y una retroalimentación en sus áreas de oportunidades.

¿Cada cuándo se evalúa al personal?

Una vez cada año, Se realiza por formato en electrónico. Se les entrega resultado y se les da una retroalimentación.

¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?

Se crearon dos comités, uno de estos comités está a cargo de administración y dirección le da seguimiento.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿qué protocolos son implementados en su área?

Sí tenemos el operativo, protocolo del Centro de Justicia.

¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?

Sí, cuando ingresan, es con la coordinadora (su servidora), donde se le enseñan en un curso de inducción, formatos protocolos, tenemos carpeta de protocolos y manuales y también están en electrónico. Fue hace aproximadamente como dos años asistieron unas personas de consultoría para una revisión de manuales.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto:

¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout? Sí.

¿Por parte de quién recibe la atención?

El año pasado nos dieron un espacio de contención, por parte de personal externo. También se hizo un convenio con la UADY para que psicólogas de ahí nos dieran espacios, de hecho, se hicieron grupos de todo el Centro por sus horarios y se le trasladaba al lugar, realizaban las actividades y se les regresaba. Fueron seis meses uno o dos veces por semana no recuerdo bien.

¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?

En el caso de las trabajadoras sociales las que salían de turno y tenían que ir a la capacitación.

Personas atendidas

Respecto a las personas atendidas,

¿Cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados en su área?

Sí, cuando llegan todas se registran o deben registrar y si mencionan que van por asesoría u orden de restricción y se les pregunta y se les pasa a un cubículo y son usuarias de primera vez se les abre un expediente electrónico, y al concluir la entrevista firman una solicitud de atención en donde ellas nos están solicitando los servicios y a la vez el Centro de Justicia les va explicando que su información es totalmente confidencial, no se transmite ni un tipo de datos, los servicios que prestamos son totalmente gratuitos algunos están fundamentados con algunos artículos y eso firman. Esas solicitudes de atención ya saben las trabajadoras sociales que son usuarias nuevas, la del turno nocturno captura esas solicitudes de atención por día, diario se captura y a final de mes tenemos un conteo de cuantas usuarias llegaron durante el mes por primera vez y cuando vienen por citas para seguimiento todo en digital en la red. Utilizamos un formato algo así como una cadena de custodia es un formato en donde están todas las áreas, la finalidad yo al concluir mi apertura del expediente del área correspondiente anotó la hora que atendí a la usuaria, fecha, hora de inicio y nombre, cuando concluyó le pongo la hora, a lo mejor para medir un poco la calidad de tiempo y las observaciones relevantes.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?
 Existe uno, lo tenemos en la red, pero por operatividad ya lo sabemos de memoria.

Recursos Financieros

Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que **¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado cubrir?**

Sí, hay obstáculos para recursos para cubrir las necesidades, las usuarias requieren ropa, cepillos de dientes, leche para los bebés. Eso sale de nuestra bolsa. En el área de asistencia de albergue, necesidades básicas (leche, cepillos de dientes). Hemos hecho avisos en los checadores para que las compañeras lo vean y nos traen donaciones, ropa interior nueva si para niños y mujeres. Hemos platicado se nos asigne una caja chica con



sus respectivos comprobantes. En algún momento nos donó el IMSS por parte de la esposa de un compañero, ella hizo la gestión para cepillos. Los espacios aún es un poco pequeño, pero a como iniciamos hemos tenido un gran avance. Logros sobre la confidencialidad, los retos que concluyan empoderar mujeres cada día más.

- **Entrevista realizada a María de Lourdes Tapia Vega.**

Puesto: Coordinadora del Área Médica.

Antigüedad en su puesto: cuatro años.

Profesión: Médica.

Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del Centro de Justicia:

Llevo laborando para el Centro de Justicia ya cuatro años. Estoy de encargada del Área de Peritos Médicos y de las médicas de Secretaría de Salud que están adscritas al Centro de Justicia.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

Llego porque yo estaba estudiando mi maestría en derecho penal y criminalística y obviamente metí mis papeles acá cuando estudiaba en la maestría. Recién se abre el Centro me hablan. Estoy aquí desde que se crea el Centro.

Pregunta de apertura: ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinadora del área?

Primero una falta de personal, porque pues si bien el Centro labora las 24 horas del día los 365 días del año pues no tenemos el personal médico suficiente para cubrir los requerimientos del Centro, tenemos ahorita prácticamente para el área de Peritos Médicos que somos las personas que hacemos las valoraciones médicas que van a integrar la carpeta de investigación sólo somos dos personas, cubrimos horarios de siete de la mañana hasta la tarde y posteriormente la Doctora Tatiana entra a las 3:00 p.m. y sale a las 11 de la noche, el horario que se queda descubierto es de 11 de la noche a siete de la mañana y ahí tenemos apoyo de SEMEFO, sin embargo, lo que se busca es que exista personal que esté aquí en el Centro y no haya la necesidad pues de que la usuaria se vaya a SEMEFO y que obviamente no esté esperando pues tiempo porque obviamente los médicos de allá tienen otras funciones como las necropsias, o salir y pues a veces no hay personal suficiente para valorarlas, y se hace esperar a la usuaria.

¿Que han hecho para que se cumplan las tareas a pesar de los obstáculos?

Sí se han cumplido todas las tareas gracias al apoyo del servicio médico forense, que es totalmente independiente al Centro De Justicia y que ellos cuentan con mucho más número de médicos que son quienes nos apoyan en los horarios en los que no tenemos médico como tal en el Centro de Justicia, en el caso de los fines de semana también se nos apoyan y muchas veces pues nosotras bajamos a hacer las revisiones. Nosotros contamos con un albergue y si la usuaria se siente mal, su hijo o alguien que esté con ella, pues bajamos en este caso yo como coordinadora.

¿Cuántas personas están a tu cargo?

A mi cargo están cuatro personas, bueno ahorita son tres éramos cuatro, pero una de las doctoras ya no está con nosotras, en total cuatro médicos y a mi cargo 3, 2 doctoras de la Secretaría de Salud y una Doctora de Peritos Médicos y yo.

¿Has tenido complicaciones con esta forma de estructura?

Sí, como son dependencias al final de cuentas pues muchas veces están a cargo de la licenciada que esté en el Centro en este caso la licenciada Laura Ancona, pero muchas veces como son dependencias no quieren trabajar a nuestro ritmo o muchas veces quieren hacer lo que la dependencia les diga. Entonces a veces se le requiera las doctoras que hagan ciertos procedimientos y muchas veces pues no se ha querido por esas cuestiones, sin embargo, yo ahorita a la fecha ya se ha trabajado mucho con ellas en vista de que llegó un oficio en donde ya se les da ellos de conocimiento que están a cargo de la directora del Centro y obviamente lo que ella indique es lo que tiene que hacer.

¿El oficio fue una medida?

El oficio fue como cada dos años, tres años, se va renovando pues de una u otra manera esos convenios que se tienen con las dependencias, pues surgió dentro de los convenios. Inicialmente no se hacía o no se tenía claro cuáles eran las funciones en realidad porque al haber tantos médicos en un principio pues decían para qué estamos acá nosotros si ellos lo pueden hacer, pero al final de cuentas las funciones son muy diferentes de una perita médica a una médica de la Secretaría de salud.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:

¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

Sí tengo, nosotros antes de que el Centro se abriera ya como ahorita, se empezaron a hacer ciertos protocolos y los manuales de operatividad en donde se establecen las características, por decirlo así, de cada una de las personas que pueden estar aquí en el Centro. Pues de entrada en el área médica que tenga los conocimientos suficientes en medicina tanto en general en mi área de peritos médicos como en medicina legal, tener conocimiento también un poco de derechos si bien no somos abogadas pero tenemos que entender el lenguaje que dicen el licenciado después para que pueda haber una comunicación que sepan un poco del código penal en el caso de las médicos del Centro de Salud que estén inmersas en todo lo que habla norma 046 que obviamente también les ha dado capacitación a ellas en la norma 046.

¿Estos criterios siempre se cumplen?

En mi área afortunadamente sí.

¿A qué se debe que si se cumplan?

Porque antes de que se contraten pues pasa antes por cada una de las coordinadoras, pues para que también den su visto bueno obviamente nosotras también las interrogamos demos un currículum analizamos y obviamente si son personas que tienen las capacidades para estar pues en estas áreas.

¿Ustedes sí pueden tener una decisión al respecto?

Una decisión como tal directa y decir “yo quiero este personal no”, porque obviamente también Recursos Humanos hace diferentes filtros. Pero muchas veces se nos comunica a nosotros si es el personal tiene la capacidad para estar acá sobre todo por lo delicado del área.

¿Han tenido algún inconveniente con esta modalidad de asignación?

Nosotros al respecto no.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

Bueno de forma particular y generalmente tomamos capacitaciones que tienen que ver más con medicina, porque bueno al Centro sí nos da cursos generalmente una o dos veces al año se nos imparten cursos que tengan que ver con perspectiva de género, sin embargo, pues las que están enfocadas a nuestra área como tal generalmente son por nuestra cuenta, porque no somos nosotras parte de SEMEFO como tal, pues no estamos nosotras incluidas, entonces buscamos por nuestra cuenta, a veces también es un poquito complicado en la mayoría de los cursos diplomados que hacemos son en línea no son presenciales. Tienen costo y es del bolsillo de cada persona.

¿Hay facilidades?

Para los cursos que son en línea pues a veces procuro tomarlos en las horas en las que yo pueda ya sea fines de semana o saliendo de acá. Para el personal que está a nuestro cargo por ejemplo, con las doctoras de Secretaría de Salud que han tomado cursos de la norma 046, se procura también que tengo un horario flexible donde también no las perjudique, entonces en ese caso sido bastante flexible y beneficioso porque Secretaría de Salud no se ha apoyado bastante en esos aspectos, en el caso de la Doctora de Peritos Médicos que está conmigo pues sí los cursos ahí si se nos complica porque en el caso de nosotras ella está en la tarde y a veces el curso es en la mañana y pues tiene que venir al curso también y pues obviamente quedarse a su turno laboral.

¿Y eso genera resistencia?

Sí, es complicado porque pues dejas de hacer efectivamente otras cosas, sin embargo, también se le compensa a ella el tiempo, si tu curso es hasta las tres y tu horario es a esa hora, pues se te da tiempo para que vayas a tu casa a bañarte y ya regresas tres o cuatro horas posteriores a tu turno, con la finalidad de que también vengan descansada sobre todo a la hora de rendir un certificado un dictamen es que ella esté al 100%.

¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?

Pues el más algo que tomé fue de 120 horas, pero va habido cursos de una semana, por ejemplo, hay otros que han sido dos semanas, pero no han sido todos los días haciendo un día sí, un día no, entonces es variado.

¿El personal de tu área se suma a los cursos del Centro de Justicia?

Sí, también se suman, nosotros participamos tanto en diplomados que tienen que ver con nuestra área como tal, como en todos los cursos y diplomados que imparten otras Instituciones como IPIEHM que a veces imparte cursos pues también nosotros vamos.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal,

¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí, sí manejamos evaluaciones de forma anual se valora las médicas obviamente pues como han estado ellas trabajando como se están desempeñando y también se les pone sus áreas de oportunidad y a lo que ella se compromete para mejorar esas áreas de oportunidad y obviamente nosotros le vamos dando seguimiento a esos acuerdos. La directora evalúa las coordinadoras y sí hay una retroalimentación, se le entrega a cada uno del personal pues copia de sus resultados de la evaluación, obviamente firman de recibido y se comprometen a mejorar esas áreas de oportunidad.

¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?

Las coordinadoras les damos seguimiento, le dan seguimiento y todas esas evaluaciones están en administración en una carpeta de evaluación, en donde están todas las evaluaciones de todo el personal y los instrumentos que se utilizaron para evaluar.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿tienen?, ¿qué protocolos son implementados en su área?

Nosotros, cada una de las coordinadoras realizó los protocolos, y posteriormente se nos dio una capacitación para mejorar esos protocolos. En cuanto a nuestro protocolo desde que inicia nuestro protocolo pues tiene que ver mucho con la atención porque nosotros estamos directamente en contacto con la usuaria desde trabajo social hasta que llegue con nosotros.

¿Se han actualizado?

Vinieron de CONAVIM a hacer la capacitación de cómo tenemos que entregar el protocolo y qué parámetros debería de cumplir.

¿Cómo se da a conocer el protocolo?

Sí, al personal nuevo se le da a conocer, en el caso de mi área algunos de los médicos renunciaron, se va y al que llega se le hace el conocimiento del tipo de protocolo que tenemos de qué cosa es el protocolo y de todo lo que implica estar el área médica. Se le da en PDF el protocolo.

¿Has tenido movimiento de personal?

Una renuncia por maternidad, otra se fue y otra renunció porque se fue a Chiapas y sí hubo movimiento quizás uno por año. Y no me quedo con el mismo número de personal, esos sí es un reto para mi área, porque pues muchas veces tengo que hacer uso del horario libre de la doctora de la tarde, por ejemplo, para que venga a apoyar en otro momento y muchas veces pues si está en un pueblo bueno otro lado pues no es posible, tiene que bajar hasta acá me da muchísima pena

¿A qué se debe que no sea devuelto ese puesto?

La otra persona que estaba con nosotros está en SEMEFO y se hizo un cambio con ellos, ellos iban a pasar un personal allá, sin embargo, no me lo han podido dar porque la doctora que es la que se va pasar para acá pues está de incapacidad, entonces ya llevamos así un buen rato con esa situación, ya llevamos más de tres meses, y sin embargo todavía tenemos la falta de personal para fines de semana, que también no tenemos personal y pues ahí vemos cómo lo vamos moviendo.

¿Y qué hacen?

Pues en fin de semana pedimos apoyo a SEMEFO o en muchas otras nosotras tenemos que venir a terminar turnos. Por las noches nos apoyan con las valoraciones.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto:

¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

En el área de psicología la coordinadora de psicología es la que se encarga de manejar ese tipo de situaciones, y es la que solicita capacitación, por ejemplo, de la Facultad de Psicología, vienen y nos dan terapias de contención, nos las dan una o dos veces al año.

¿Hay obstáculos para que tu personal asista?

No, afortunadamente muestran accesibilidad.

Personas atendidas

Respecto a las personas atendidas, ¿Cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados en su área?

Tanto el área de la doctora de la Secretaría de salud como mi área tenemos una bitácora, en esa bitácora anotamos por día a qué persona vimos, a qué hora estamos recibiendo la oficina del Ministerio Público, y obviamente también, no solamente en

físico, también en electrónico, entonces esos registros se entregan de forma mensual a administración para que vea la afluencia que hay en ambas áreas.

¿Cómo es el modelo interno?

Llega la mujer la registra trabajo social, si es una persona que viene a denunciar por violencia se le pregunta, dentro de las preguntas obligadas de trabajo social es que si ella presenta algún malestar o algo un dolor inmediatamente se canaliza al área médica pero del área de Secretaría de Salud, la doctora de Secretaría de salud se encarga de obviamente dar algún medicamento o algún analgésico que apacigüe de cierta manera el malestar que ella tiene, para después poder proceder a los demás servicios, asesoría jurídica y posteriormente al área de Ministerio Público donde ella interponer su denuncia, sin embargo, si la doctora de Secretaría de salud detecta que la señora requiere una atención de segundo nivel es decir una atención especializada la canaliza con un formato que se llama formato único de canalización, en donde la usuaria aunque no tenga un seguro pues se le manda, por ejemplo, al O' Horan y ya con eso, con ese formato pues se le da la atención que ella requiere siempre cuando aquí no contemos con el material, por ejemplo, aquí como médicos no realizamos suturas, entonces se le manda el hospital para que le realice suturas y posteriormente ella regrese.

¿Cómo se da ese proceso?

La trabajadora social es la que se encarga de hacer los acompañamientos, en caso de que la persona pues no venga acompañada o no tenga vehículo, trabajo social se encarga de esa situación, en el caso de nosotros pues ya que la usuaria recorrió toda las áreas de trabajo social, quizá ya pasó con asesora jurídica, ella decide poner su denuncia, bueno pues ministerio público nos pasa a nosotros un oficio donde nos solicita ciertas valoraciones que son de utilidad para ministerio público y que van a integrar gran parte su carpeta, nos solicitan a nosotros vía oficio y nosotros nos dedicamos a hacer esa valoración. Y entregar posteriormente a los resultados de esa valoración.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Sí manejamos una en el caso de Secretaría de salud tenemos un directorio que tiene que ver con por ejemplo, centros de drogadicción, también con los módulos de violencia que tiene la Secretaría de salud, tenemos los números telefónicos los módulos en el caso de las personas que muchas veces vienen por violencia sexual, pues nosotros manejamos el medicamento profiláctico, y con la pastilla del día siguiente, pero cuando no tenemos ese insumo mandamos directamente a uno de los módulos son los mandamos al O' Horan, entonces tenemos esos directorios, directorio del área de ambulancia de la SSP, Cruz Roja, también no tenemos de alguna institución que tenga que ver con violencia.

Recursos Financieros

Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que ¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado a cubrir?

Como en cualquier área, supongo que hay ciertas deficiencias, en el área de peritos médicos tenemos ciertas deficiencias porque a veces tenemos que usar material un poco específico para ciertas valoraciones y no se cuenta con él, entonces muchas veces terminamos haciendo la valoración pues con lo que tenemos, en el caso de Secretaría de Salud lamentablemente a ellas dan medicamento a los usuarios pero esos medicamentos, son medicamentos que el mismo personal muchas veces trae de donaciones que Fiscalía nos da, ya que todos los 25 de cada dos meses hacen ellos como una recolecta de medicamentos de insumos para las usuarias que están aquí pues se solicita papel de baño toallas sanitarias jabón cepillo pasta y medicamentos o material de curación para que las otras de Secretaría de salud pueden trabajar nosotros hemos hablado pues personalmente su servidor hablado con Secretaría de salud. Para que se nos dé de forma, no sé, quizás bimestral, insumos de medicamentos, lo básico no porque tampoco estamos pidiendo cosas de tercer nivel, porque no las utilizamos, pero pues sí analgésicos, antibióticos, pero bueno siempre ha habido una negativa entonces pues nuestras opciones han sido pues hacer recolectas igual como médicos a veces tenemos contactos con estos laboratorios médicos que a veces nos dan muestras médicas. Y bueno, es lo que se trae para que ellas puedan tener y puedan ofrecer a las usuarias, porque no tendría caso, que yo tenga una médica en salud si no tiene pues nada que ofrecer a la usuaria y sería también feo mandar a una usuaria segundo nivel sólo para un analgésico.

¿A qué se debe la negativa?

Porque ellos lo que nos comentan es que el darnos medicamento no está dentro de los gastos que ellos ya tienen contemplados, ellos el apoyo que nos dan es yo te mando tus dos médicos que tú requieres y ya. Entonces todos esos insumos que a veces se requieren pues son de donaciones muchas veces se hace un pedido a recursos materiales y a veces pues ellos nos traen algodón, abatelenguas, batas desechables, pero medicamentos pues no, no se nos da todo, eso sale del bolsillo de las doctoras, de mi bolsillo, del personal de acá o lo de las donaciones que se hacen cada 25 días o cada dos meses.

¿Cómo surge esa idea de las donaciones?

Pues al ver que realmente yo entiendo mucho a las doctoras, siempre me dicen es que siempre lo pagamos nosotras, entonces tienen toda la razón trabajo social igual, bueno es que nosotros siempre compramos toallas, papel, jabón, entonces pues también compramos para nuestra casa y compramos para acá, nos desfalcamos. Entonces al ver toda esta situación se propone una forma de recolecta en pensábamos hacerlo acá entonces ya cuando decidimos bueno vamos invitar también a Fiscalía los otros departamentos pues empieza poner una mesa allá adelante en pensábamos donde se puedan recibir las donaciones

Entonces, en realidad el manejo de recursos no sé cómo se establezca y tampoco sé, desconozco qué porcentaje nos toca al Centro de Justicia, es algo que sí ahí no te podría decir cómo se maneja, como se mueva. Pero creo que son insuficientes porque si fueran suficientes no nos veríamos en la necesidad andar recolectando.

¿Deseas añadir algo más?

Nosotros algo de lo que sí efectivamente le damos muchos seguimientos son a las personas que por ejemplo, de delitos sexuales en ese caso uno de los logros que ya tenemos es poder otorgarles el medicamento profiláctico para enfermedades de transmisión sexual, y la pastilla del día siguiente cosa que al principio pues no se no se hacía esto se logró gracias a la gestión que hicimos con Secretaría de Salud, ya que la psicóloga Geni, que es la que está en el área de sexuales en Secretaría de Salud nos apoya con el medicamento tanto profiláctico, como con la pastilla del día siguiente, además que cuando canalizamos a una usuaria por esa situación, siempre son atendidas lo más rápido posible entonces ha sido uno de las cosas de las que nos sentimos orgullosas, porque a nadie le gustaría vivir una situación así, ver a las señoras pues así y que todavía no tengamos el medicamento profiláctico o la pastilla del día siguiente pues era impotencia. Entonces ahorita ya contamos con ello y además de que también se nos ha apoyado con preservativos tanto para hombre como para mujer, las doctoras pues muchas veces cuando se reúnen las usuarias acá, cuando se les da algún taller, ellas pues hacen también su labor de venir a hablar de ciertos temas de prevención de cáncer de mama y cáncer cervicouterino, hablan de métodos de planificación, se les enseña a usar el condón femenino, se les da pues también su condón de regalo, porque muchas veces, conocemos solamente el condón masculino pero no sabemos cómo usar femenino entonces pues también allá les abre otro panorama y esas pláticas que han dado las doctoras pues han sido de beneficio para las usuarias y se van agradecida se van contentas de tener un nuevo conocimiento eso es algo de lo que nosotras hemos hecho con la Secretaría de Salud fomentar más esa situación de prevención.

¿Hace cuánto que tienen ese logro?

Las pastillas, hicimos el año pasado a finales del año pasado por ahí de septiembre - octubre fue que logramos ya contar con el medicamento porque antes pues igual nosotros comprábamos esas cajitas de pastillas del día siguiente, claro que el profiláctico no porque es un medicamento pues que es controlado y que no fácilmente lo venden, pero pues pastillas del día siguiente pues nosotros comprábamos y eso sí teníamos hasta que se gestiona con Secretaría de Salud. Y ya pues ellos nos pusieron saber si tú así dijeron bueno, aunque sea con eso que nos ayudarán pues ya era un avance entonces para mí en lo personal como coordinadora de esa área me da satisfacción, porque a veces la usuaria su temor ese es quedar embarazada o que le peguen alguna enfermedad. Y cuando le das el medicamento pues ellas también ya se sienten más tranquilas, sin embargo, aun así, las mandamos al O`horán para que se les hagan sus estudios, se les hagan sus estudios a los tres meses, seis meses, al año, hasta que salga todo negativo. Son usuarias a las que tenemos en vigilancia que afortunadamente las que se han mandado pues todos han sido negativos.

¿Qué es la plataforma rosa?

Mi área de peritos médicos no la utilizamos, no sé si te refieres a la plataforma donde se hace ingreso de las usuarias en mi área no la usamos, sin embargo, es un proyecto que se ha venido planteando con informática, nosotros en lo personal no nos gusta estar usando hojas es un desperdicio entonces lo que se buscaba con esta plataforma es que todas las áreas tuvieran la oportunidad de ver esa usuaria ver por dónde está, si ya pasó trabajo social pues quien la tiene ahora, en dónde estás sin necesidad de cargar con una papeleta donde aparecen todos los servicios y todas vamos poniendo en la hora, en la que se le atendió la hora en la que termina. Y las observaciones que se buscaba que, con la plataforma, es agilizar las atenciones y tener un mayor control de esta situación sin embargo es algo que no se ha podido lograr. Se entra a la plataforma, Secretaría de Salud registrar las usuarias, pero pues muchas veces, no se puede guardar lo que ya escribieron muchas veces se borra la información o sea no es tan eficiente entonces qué hacen las doctoras pues prefieren hacerlo todo a computadora por su lado entonces no es algo que sea tan funcional.

¿Cómo es entonces cuando alguien llega no van a la plataforma?

Trabajo social si ve la plataforma está en mucho contacto con eso sin embargo otras áreas pues no pueden entrar se empieza a saturar el sistema se va, empieza a generar conflictos entonces cuando llueve o aquí seguido se va la luz, entonces se pierde esa información, entonces muchas veces yo necesito el folio que le dan y me dicen doctora es que no me ha podido abrir, bueno pues entonces queda pendiente el folio, entonces nos va rezagando en nuestro trabajo entonces si es un poquito complicado pero bueno es un proyecto que se tiene con informática para agilizar eso o buscar una herramienta que permita que todas las áreas sepan de la usuaria, esto con la finalidad de evitar la revictimización, si bien la usuaria ya pasó trabajo social, ya la interrogaron de toda su vida, luego pasa Ministerio Público, a asesoría jurídica a todos lados, y cuando llega conmigo pues ya es lo menos que me quiere decir es a qué vino, entonces se buscaba precisamente con esa plataforma pues ya no revictimizar a las usuarias, sin embargo no ha funcionado al 100%, esa es una realidad.

¿Qué medidas se han logrado ejecutar para no revictimizar?

En mi área las hojitas que trabajo social nos pasa pues ellas ponen datos de la persona y viene impreso un resumen de la situación de la señora si es primera vez que viene segunda vez, y porque situación viene, entonces ya con la persona con la que pase lo lee y bueno ya se enfoca en lo que tiene que enfocarse y no estar pregunta y pregunta lo mismo, entonces esa es una de las medidas que se ha tomado, sin embargo, a veces quisiéramos hacer las cosas de forma multidisciplinaria pero es imposible, porque si la usuaria viene en crisis no vamos a estar todas con la psicóloga cuando la usuaria quiere esa privacidad, es un poquito complicado.

- **Entrevista realizada a Berenice Albertos Monforte.**

Puesto: Coordinadora del Área de Psicología.

Antigüedad en su puesto: cuatro años.

Profesión: Licenciada en Psicología.



Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del Centro de Justicia:

Estoy aquí desde el siete de marzo que abrió el Centro de Justicia. Desde el 2010 ingresó a la Fiscalía entonces yo estaba en el Área de Atención a Víctimas fungiendo como psicóloga y es cuando se abre el proyecto del Centro de justicia y se le pregunta el personal de atención a víctimas a quienes les interesaría ser parte de este proyecto del Centro de Justicia, a raíz de eso es que yo fui una de las personas que refiere que quiero estar en esto y pues se hace un una convocatoria Y la directora que estaba ahí en el Área de Atención a víctimas es la que empieza como director en el Centro de Justicia Y ella es la que me preguntas si quisiera fungir como coordinadora del área de psicología Y ya desde ese momento le comento que sí y eso es lo que hace que empecemos a trabajar nosotras desde el inicio con los protocolos sentirnos con las áreas verde qué manera llevaremos a cabo a las áreas de trabajo desde el principio

Pregunta de apertura: ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinadora del área?

Los primeros obstáculos yo creo que es la cantidad de personal hoy por hoy si la demanda es muy alta y a veces más en el área de psicología forense en el área de psicología de que coordino hay dos departamentos que se la clínica que es el que da terapia psicológica intervención en crisis acompañamiento y el área de psicología forense que es la que se encarga de los dictámenes psicológicos llevan parte de la carpeta de investigación, a raíz de que obviamente El Centro es más conocido y las usuarias acuden mucho más a poner denuncias en cuestión esa hora de las nuevas reformas del otorgamiento del perdón y toda esta situación entonces son mucho más los casos que se solicitan en el área de psicología forense para dictámenes. Entonces sí nos está rebasando el número de solicitudes al número de atención las psicólogas están completamente saturadas, y además por el tiempo que tienen para entrega del dictamen. Entonces eso es uno de los obstáculos en cuestión del personal otro yo creo que en cuestión de las usuarias la lejanía del Centro porque a veces si reprograman bastante su cita ya sea en el área de clínica forense y mencionan que a veces pues por la lejanía porque no tienen el medio económico porque pues las dejo el camión o las distancias de pronto si tardan en llegar acá una hora dos horas saliendo de su casa entonces si a veces tenemos que ver cómo ver la agenda por qué por ejemplo si su cita es a las 10 y ellas por alguna situación se les hizo tarde llegan unos autobuses a veces si tienen el espacio la psicóloga se les atiende aunque lleguen posterior a su cita porque es muy lejos pero si nos ha pasado en ocasiones que por ejemplo llegan y la psicóloga que ver su caso está en otra sesión entonces a veces si le tenemos que reprogramar, O si no lo que hacemos es buscar va a bueno ahorita tiene una persona la psicóloga pero en una hora se desocupa quiere esperar o sea se le da la opción creo que son las los obstáculos que pudieran afectar un poco la tensión que se da en mi área.

¿Cuántas personas están a tu cargo?

En el área de psicología clínicas son siete psicólogas que pertenecen a la Fiscalía General del estado de Yucatán, una psicóloga que pertenece a PRODEMEFA, Y otra psicóloga que pertenece al IPIEMH. Y en el Área de Psicología forense son seis psicólogas.

¿Cómo organizas a tu personal, dada la estructura del CEJUM?

Pues en mi caso que sólo son dos, PRODEMEFA y de IPIEMH, ¿de qué manera lo manejo? como obviamente ellos tienen su coordinación en su institución entonces yo lo que coordinó tal cual es la atención que ella es brindan acá en el Centro de Justicia en cuestiones de permisos de faltas de cosas así eso se ve completamente en su institución pero en cuestión de la atención quedan acá de basarse en los protocolos en el número de sesiones que se dan en supervisión de casos en todo lo que tenga que ver con la atención de las usuarias es directamente conmigo. No me ha traído conflictos la verdad para nada hasta llevado muy bien esta dinámica y de hecho cuando es cuestiones de permisos en ellas allá piden, pero tanto ellas como muchas veces la coordinadora de ahí me avisa por ejemplo va a ir a un curso tantos días. Y como mayormente sólo es para eso pues no hay ningún problema porque en caso de supervisiones directamente conmigo es decir las funciones del Centro son aquí.

¿Entonces consideras que esta estructura es la adecuada?

Pues mira en el caso de PRODEMEFA sí aporta muchísimo porque como ellos se dedican mucho a la parte familiar el bienestar de los menores entonces tanto la psicóloga como la asesora que están de PRODEMEFA sí aportan mucho en cuestiones cuando hay cosas que tienen que ver con menores, un posible delito contra menores, posible omisión de cuidados o cosas así si aportan demasiado que esté pero deme fucking en el caso de mi pierna pues en si como ella es igual se perfilan en la parte de la atención a mujeres que sufren violencia pues vamos como que en el mismo camino no lo único que sí IPIEMH, sólo atiende usuarias es decir a mujeres mayores de edad, no atiende menores entonces allá si es como que un punto particular porque tanto las de Fiscalía como de PRODEMEFA ven a mujeres adultas y menores.

Recursos Humanos

Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:

¿Usted conoce cuáles son los criterios para asignar o designar al personal que trabaja en el CEJUM?

Pues mira cuando empezamos se dieron unos cursos y se enfocó a las primeras personas que empezamos en el Centro se hizo por cuestiones de perfil no ya posteriormente se dio un curso sobre perspectiva de género atención a víctimas y todo para que los primeros que comencemos tuvieran este perfil y todo y ya posteriormente las personas que han ingresado depende, por ejemplo, si vienen de otra área que estuvieran como en Fiscalía, eso mayormente pasa con ministerio público sé que toman en cuenta el perfil que han tenido para poder hacer el cambio el Centro de Justicia ahora personas de nuevo ingreso que nunca en estado en ninguna área de Fiscalía. Ahorita ingresaron bastantes peritos más que nada, Y lo quisieron es pasar varias etapas para poder entrar entre los que hubo exámenes, un curso entrevista con el Fiscal, Y ya si pasabas eso pues ya podías entrar a Fiscalía y ya posteriormente ellos te asignaban dependiendo del perfil si te mandaban al Centro de Justicia o a otra área de Fiscalía. En nuestro caso dos personas entraban ese proceso que son dos personas que ya habían estado aquí como meritorias entonces ya tenían el perfil y por eso automáticamente fueron asignadas acá al Centro de Justicia.

¿Crees que esta estructura es la necesaria para el CEJUM?

Yo creo que está bien que se lleve un proceso y a la mejor el plus para ingresar al Centro de Justicia sería que a lo mejor al momento de la entrevista que estuviera la directora del Centro de Justicia o algún personal del Centro de Justicia, que tuviera ese perfil y que pudiera ver si la persona interesada tiene el perfil para estar aquí porque sabemos que a mí me parece perfecto que lleve una evaluación para ingresar a Fiscalía pero a lo mejor no es el mismo perfil para un área que para otra. Entonces a lo mejor es el plus que yo le pondría que si va a entrar el Centro de Justicia que sepa cuál es el perfil que se requiere con perspectiva de género por ejemplo y que una persona de Centro de Justicia pudiera intervenir para ver si sí es una persona con un perfil para estar en el Centro de Justicia.

¿Ha habido modificación de personal en tu área?

En el área de psicología clínica al inicio únicamente había dos psicólogas en la tarde y la mayoría está en la mañana. Entonces apenas hubo la asignación de nuevo personal lo puse en la tarde para poder equiparar mañana y tarde. Lo que estoy llevando acabo igual es que tengo una persona en guardia en las mañanas es una en guarden las tardes qué quiere decir esto que tengo a las otras cuatro psicólogas dando terapia en la mañana pero uno no tiene pacientes y eso por semana se va rotando para que esa psicóloga esté disponible si viene alguien en crisis, si llega un detenido o si hay alguna diligencia externa, para que pudiera estar ella libre para cualquier situación tanto en la mañana como en la tarde, porque si pasaba que de pronto todas estaban con pacientes y a la hora de una emergencia era difícil, había que reprogramar o yo iba, entonces lo empecé a manejar de esa manera y ya funcionado muy bien. En el área de psicología forense lo que estamos haciendo con cuestiones de los dictámenes es empezar a hacer como unos informes psicológicos, Y cuando el caso ya vaya a ser judicializado es cuando ya se realiza una valoración psicológica forense. Para que de esta manera podemos equilibrar un poco la cantidad de trabajo, pero dándole la atención a todas las usuarias. En el área de psicología las personas que han entrado la mayoría han perdurado únicamente dos psicólogas, una que renunció porque ya no podía seguir trabajando ya otra se le cambia otra área de Fiscalía de las demás todas han perdurado y las otras han sido personas de nuevo ingreso se ha dado la oportunidad y se han incorporado al Centro.

¿Ha incrementado el personal?

Sí se ha incrementado el número de personas y, pero si hemos continuado en la mayoría que iniciamos con el proyecto del Centro.

¿Cuál fue el mecanismo mediante el cual lo/la asignaron a usted al CEJUM?

Si la directora ya llevas un rato trabajando con el personal en atención a víctimas y ahí ya llevaba tres años entonces con base en eso ella decirle que personal pudiera estar en la coordinación. Y ya platicué directamente con cada una de las personas que ya creía para las coordinaciones de nuevo Centro de Justicia, obviamente esto de acuerdo a nuestro perfil yo ya estaba a punto de terminar la maestría que estaba encaminada a víctimas entonces en base a varias situaciones al trabajo que conocía el trabajo que realizamos es que ella platica con nosotras y nos comenta sobre esta posibilidad.

Capacitaciones

¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?

Sí el área de psicología ciencia en general como Centro de Justicia recibimos capacitación mínima una vez al año, pero sí creo que el año pasado recibimos bastantes depende del año. Sobre perspectiva de género en víctimas viene el IPIEMH y da cursos, derechos humanos sobre el nuevo sistema de justicia penal, de contención, el cual nos dieron el año pasado. Eso es como lo que nos proporciona Fiscalía y en mi área la verdad es que muchas de las psicólogas toman cursos de manera particular. Aparte de los que Fiscalía pueda proporcionar maestrías por ejemplo obviamente la maestra y que cada una tome pues esa manera particular si ahorita y dos psicólogas de clínica que van a iniciar su maestría una es forense otra ya la terminó. Aparte ellas siempre me dicen: "cuando sepas sobre cursos que se estén dando avísanos". Qué pasa, que aquí en Fiscalía a lo mejor no se da muy específico, por el número de gente. Hace poco vinieron y nos dieron una de psicología forense, pero era la primera vez que me dan un curso así en los 10 años que llevo aquí en Fiscalía. Cosas muy específicas es lo que no se proporciona por eso nosotras buscamos de manera particular. Por ejemplo, de clínica, terapia de juego eso es algo muy específico aquí se les darían a cuatro personas entonces tienes que tomar de manera particular o por ejemplo una manera de hacer específicamente dictámenes si se hace aquí sólo se daría a seis personas nada más. Por eso cosas más generales sino no proporcionan como Centro de Justicia iba todo el personal tiene que tomarlo.

¿Cómo se organizan para darle las facilidades a esas psicólogas se interesen en tomar esos cursos de manera particular?

Pues lo que yo hago es mover los horarios por ejemplo ahorita dos que van a iniciar la maestría en es una vez a la semana en la tarde, Ella su horario es en la tarde entonces lo que voy hacer es que esos días los voy a cambiar el horario entonces que los pacientes que vienen en la mañana sondeen quienes pudieran venir en la tarde para que no sea un día perdido y puedan ver a sus pacientes. Así lo manejo una de la mañana pasa el horario de la tarde y una de la tarde pasan la mañana ese día porque es una vez a la semana. Ya veces tome un curso los fines de semana, hay guardia los fines de semana, entonces lo que hago es acomodar de una manera las guardias para que las que estén tomando los cursos esos días que tome un curso no les toca guardia. De esa manera lo trato de coordinar para que todas tengan la oportunidad.

En cuanto a los cursos o talleres particulares ¿hay otra clase de apoyos como económicos u otros?

Pues a veces pedimos que venga una persona de manera particular a darnos un curso por ejemplo hay psicología de testimonio y por ejemplo el de contención emocional, y si nos apoyó capacitación el área de capacitación de Fiscalía y ellos corrieron con los gastos, el de contención fue únicamente para personal de Centro de Justicia y el de psicología del testimonio únicamente para Las psicólogas del Centro de Justicia. Entonces si ha habido ocasiones en las que si nos apoyen con capacitaciones.

¿Qué tipo de capacitación se imparten en su área? (Taller, Curso, Diplomado, otro)

En cuanto a lo que recibimos en el Centro de Justicia es variado son talleres o cursos creo que sólo nos han dado dos diplomados ha venido USAID a proporcionarlos. Pero mayormente el IPIEMH o alguien de Fiscalía son quienes vienen a capacitar. Y puede ser un curso de dos días o de una semana, pero en realidad es muy variado. Por ejemplo, cuando vino IPIEMH fueron dos semanas cada una de tres días. Cuando Y no en el de psicología forense que nos dio el Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE), vino una persona de fuera, era todos los días por dos semanas, Y era todo el horario de nueve a dos y después de cuatro a ocho.

¿Quiénes la tomaron?

Esa la tomamos las psicólogas forenses de aquí y las psicólogas forenses de periciales.

¿Cómo se organizaron?

Eso si lo que hicimos como sólo eran dos semanas lo que le pedí a las chicas es que no se agende a nadie esas dos semanas pero como ya tenemos casos nuevos que se asignan esos no los podemos reprogramar entonces lo que hacíamos era que como era mediante rol a la que le tocaran cacito nuevo salió momento del curso y sólo venía a hacer consentimiento informado que asignaba nueva fecha entonces como sólo fue durante dos semanas no afectó la asistencia o algo así pero si no tuvimos que manejar de esa manera para que todos pudiéramos estar en el curso.

¿Cuáles podrían ser los obstáculos para que el personal se capacite?

Yo creo que es la parte económica porque si la psicóloga no tuviera el interés o los medios económicos para tomar estas capacitaciones muy específicas de manera particular pues no se podrían llevar a cabo. Y en cuestiones de los cursos más generales que no están aquí pues a lo mejor cuestiones de horario. Que me digan sabes que este curso durante un mes pues no puedo dejar de atender a las usuarias tanto tiempo no entonces a veces lo que hacemos cuando son cursos de ese tipo y si puede afectar la actividad que tenemos entonces este curso decido que le tomen unas personas y el siguiente él no toma las otras.

¿Es posible que algunas situaciones en las que la cuestión doblar turno no les agrada el personal?

En ocasiones sí. En ocasiones cuando es un tema que no les interese mucho. ¿Por ejemplo, que les diga viene otro curso de perspectiva de género, pues ellos ya tomaron muchos de esos, entonces es "ah ok, pero va hacer mi horario de trabajo?" Pero pues se les dice que no porque si el curso en la mañana y Tural es en la tarde pues tienes que venir en la mañana y viceversa. Lo que hago es no cargarles que lo doblen tal cual, pero si a lo mejor si el horario del curso es en la mañana, El cual si el curso termina a la una de la tarde y el horario de ellas empieza a las cuatro de la tarde entonces lo que hago es que a la una que termine el curso comienza tu horario y obviamente sales a las siete, entonces para que tampoco sea tan pesado para ella si puedan tomar el curso y no afecte la atención.

Evaluación del personal

En referencia a la evaluación del personal, ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?

Sí contamos, el año pasado evaluamos con respecto a su desempeño, creo que es un mérito. Eran dos evaluaciones y además una el clima laboral. Cada coordinación evaluaba a su personal y ya posteriormente se hacía una retroalimentación con cada una acerca de su evaluación.

¿Y el personal tiene mecanismo para evaluar a sus coordinaciones?

No, eso no se ha llevado a cabo todavía. Sinceramente nunca habíamos llevado a cabo una evaluación, hasta el año pasado fue la primera vez. Entonces fue como la prueba piloto, la directora y evalúa a las coordinadoras. Y las coordinaciones al personal y ahí se quitó. En el clima laboral sí fue como que ellos podían, y si había un rubro en donde se hablaba del coordinador o coordinadora, O a tu jefe inmediato donde ellos podían evaluar cierta parte, pero fue dentro de la evaluación de clima laboral. Si una vez se haya hecho lo que se acordó es que se iba realizar cada año si no me equivoco, me imagino que antes que finalice este año se debe volver a llevar a cabo.

¿Quién le da seguimiento a esa evaluación?

Sí, el área administración es responsable de eso.

Protocolos de atención

Respecto a los Protocolos de Atención, ¿qué protocolos son implementados en su área?

En el área de empezando en cuanto a los protocolos de actuación de los Centros de Justicia, en el modelo, que los dos son a nivel federal de los Centros de Justicia, y ya posteriormente cada día tiene su propio protocolo de actuación que es específicamente de acá de Mérida, que son los que realizamos cada área al abrir el Centro de Justicia, entonces está El del área de psicología tanto de psicología clínica como de psicología forense, Y el modelo operativo. Entonces eso es como la base en cuanto protocolos, obviamente sin dejar a un lado la ley de Fiscalía, la ley para la atención de violencia. Cada coordinadora específicamente se dedica a capacitar al nuevo que entre. En mi caso hace como seis meses entraron dos nuevas una forense y una clínica, entonces yo soy la que me encargo de capacitarlas con respecto a los modelos, así cada área es la responsable.

¿Se han actualizado?

Sí, hemos tenido actualizaciones, hace como un año y medio o dos años vino una persona de México para trabajar en ellos, se trabajó, El año pasado no tanto se trabajó en los protocolos si no en el código de ética y el código de conducta, todo eso que no se tenía todavía ya se trabajó en eso y ya se tiene establecido. Y yo específicamente si estado haciendo cambios en cuanto al Área forense, en cuestiones de los consentimientos informados, el dictamen, por qué eso es algo que normalmente se va actualizando constantemente. Entonces todo el mes pasado tuve reuniones con las chicas de psicología forense para ir trabajando en eso. Son cambios mínimos no, pero



por lo mismo de la carga de trabajo, para unificar que todas tengan la misma carga de trabajo, de la misma manera y podamos hacer esto de mejor calidad.

¿Qué sucede con esos cambios? ¿Cómo es el procedimiento?

Lo que estamos haciendo es sistematizarlo, la diferencia ahora es que cuando se hicieron los primeros protocolos en ese momento la licenciada Lucely, la que inició el Centro se firmaron, obviamente ahora los cambios que hagamos no tienen la firma de nadie, sino más bien se hacen esos cambios por la operatividad.

Debido a que el personal del CEJUM se encuentra en continuo contacto y atención de víctimas de violencia, sabemos que es necesario que estos cuenten con algún espacio de contención o atención del Síndrome de Burnout, al respecto:

¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?

Al inicio del Centro de Justicia yo era la que me encargaba de dar la contención, cuando estaba la primera directora, ya posteriormente cuando entra la segunda directora, en varias juntas yo decía que no estaba muy de acuerdo que yo contenga el personal, porque era algo difícil, entonces cuando entra la nueva directora es cuando ya se empiezan a ver, ella me da la oportunidad de buscar otras pautas para buscar esta contención, Y es que la UADY nos empieza apoyar con que vayamos mandando grupos para que den esta contención, y es que también se logra con capacitación (de Fiscalía) que una psicóloga externa venga dar una contención. Entonces, de esa manera se ha estado manejando. Yo sigo fungiendo como contención, cuando hay una situación específica con alguien del personal, entonces piden hablar conmigo y ya paso hablar directamente con ellos sobre alguna situación que les esté ocurriendo. Pero ya no tal cual, que yo de a todo un grupo en la contención como se hacía anteriormente, por qué sinceramente, ni yo se habrían completamente porque era yo. Yo le daba contención a mi psicóloga, entonces como que no.

¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?

Los obstáculos han sido que a veces el personal si tú les preguntas a ellos te van a decir que necesitan contención, pero cuando buscamos las herramientas para dárselos ya nadie lo necesitaba. Por qué era en otros horarios porque no es horario de trabajo entonces ya no necesitan la contención. Eso nos pasó porque el principio nos lo pedían mucho, entonces cuando logramos que lo de la UADY y ya no querían. Fue difícil porque cuando ya buscamos la herramienta ellos nos dijeron que no porque lo ven como una carga más el trabajo porque no es en el horario, si este es mi horario no excelente porque estoy en horario y estoy tomando mi contención no tengo ningún problema, pero si es fuera del horario no les parece, y pues muchas veces es difícil ponerlo en el horario porque hay pacientes seguimientos, usuarias. entonces lo que hicimos nosotras es abrir un grupo de contención para que quienes trabajen en la mañana la tomé, en la tarde y viceversa. Entonces no estuvieron muy de acuerdo.

¿Son grupales o individuales?

Todos los espacios de contención son grupales, en cuanto a lo personal la UADY nos ofreció darlos y se les ofrece a las personas que toman el curso grupal, que cuando ellas

quisieran se acercan, pero hoy yo no sé de nadie que se haya acercado a solicitarlo. Si se lograron dar, pero el problema es que terminó siendo como obligatorio lo cual tampoco era el caso. Por qué ya que le habíamos gestionado, ya se había hecho un convenio tenía que cumplir. No todas las personas fueron obligadas, pero algunas sí, entonces sí se logró dar con lo que se acordó de la UADY y con capacitación de Fiscalía es que aproximadamente cada seis meses entre 6:10 meses íbamos a intentar que se diera otro grupo de contención.

¿Cuándo se dio?

Se dio el año pasado, no me acuerdo de la fecha, te mentiría no tengo la fecha.

Entonces, ¿se ha dado una vez?

O sea, fueron tiempos diferentes, una serio con quien vino de manera particular, y en otra ocasión con la UADY. Y fue para todo el Centro de justicia, de manera integral, fue más bien por horario en los grupos había personas mezcladas de todas las áreas. Llevamos a cabo una estadística, en la agenda primero ellos tienen su agenda en la cual agendan sus citas, ya posteriormente a finales de mes ellos tienen que entregar una estadística sobre las personas que acuden, intervención en crisis, seguimiento, acompañamiento cualquier servicio y también tenemos un Sistema Rosa que ahí es en donde suben toda la información de cada usuaria, para que de manera integral si la directora o alguna coordinación o alguien quiere checar Berenice Albertos entonces ya puedo ver si ya es usuaria del Centro, así pasa psicología, se puso denuncia, entonces todas las áreas tienen que subir su información ahí se plataforma, para que ahí se tenga toda la información de la usuaria en el Centro de Justicia. La estadística se entrega de manera mensual a casa coordinación, Los 30 del mes yo tengo que checar que todas las psicólogas hayan subido sus estadísticas y yo ya trabajo con ella ciertas cosas para entregárselo a administración.

¿El Sistema Rosa es solo interno?

Sí, es solo interno.

¿Puedes hablarnos más de él?

La hizo el área de informática de Fiscalía. La verdad yo no entiendo mucho de eso, pero es haz de cuenta cómo te sale el Icono de Internet del Explorer, así te sale un logo como que es el Centro de Justicia, ahí le das clic y entras. Ahí tienes que poner tu nombre tu usuario y tu contraseña, no cualquiera puede entrar, cada personal cada miembro tienes usuario y su contraseña y depende del área en el que estés es que tanto puedes ver. Por ejemplo, en el área de psicología ella sube información, pero si una asesora jurídica quiere entrar no puede ver lo de las terapias sólo puede ver si la usuaria acudió a su terapia, pero no puede ver la información que da, aunque la psicóloga si lo suba, eso sólo lo puede ver ya sea la directora o yo en mi caso puedo ver lo de las psicólogas. Pero por ejemplo la coordinadora de jurídico no estoy segura si puede ver igual lo del área de psicología, más que nada lo de psicología yo pedí que se tuviera mucho cuidado porque en la terapia muchas veces salen cosas que luego ni tienen que ver con el caso, Y aunque tuviera que ver luego son cosas muy delicadas. Que consideraba que no tendría que verlo cualquier persona que está en el Centro de Justicia, entonces todos pueden ver si vino a la usuaria si no vino a qué servicio, pero al menos del área de

psicología no puede ver específicamente qué fue lo que dijo, como el área de ministerio público si denunció tampoco yo puedo ver su denuncia sólo puedo ver si denunció y en qué fecha. Esta plataforma se construyó a raíz de que inicié el Centro de Justicia, con el apoyo de la dirección, de pelo en el área administrativa, y con el área de informática de Fiscalía entonces entre los tres empecé a trabajar en eso y ahorita ya tiene un año que funciona bastante bien, obviamente el principio había bastantes errores, como que se cayó el sistema, pero ya tiene año y medio o dos años que ya funciona de manera adecuada, pero es una idea que se hizo aquí y se construyó para trabajar.

¿Crees que es un mecanismo que ayude?

Sí, yo creo que es un mecanismo que ha ayudado a que no haya revictimización. Porque por qué en el hecho de que tú entras al sistema y ya sabes, como cuando entra trabajo social ahí ponen sus datos nombre entonces cuando pasa jurídico ya jurídico no tiene que volver a preguntar cuál es tu nombre cuál es tu dirección, porque ya le va a parecer todo lo que trabajo social le pregunto, entonces evita a preguntar más que nada las cosas básicas, y las personas cuando llega a trabajo social dice de manera general lo que quiere entonces en el área de jurídico Lole y aunque obviamente tiene que hacer preguntas mucho más específicas, pero lo que se trata de evitar es que se pregunten lo que ya se le preguntó.

¿Existe un directorio de instituciones en caso de que sea necesario que se canalice a las usuarias? ¿En qué casos canalizan a usuarias?

Las canalizaciones se realizan por ejemplo en el área de psicología cuando se detecta alguna idea o pensamiento suicida se manda al psiquiátrico. Cuando requerimos algún tipo de valoración psiquiátrica. También canalizamos al CISAME por cuadros de depresión muchas veces a las mujeres, o al IPIEMH. A veces canalizamos por cuestiones de cercanía, que las usuarias requieren terapia psicológica, pero refieren que el Centro de Justicia les queda muy lejos, entonces buscamos alguna institución que les quede Cercana su domicilio, entonces a veces por esas razones canalizamos cuando la usuaria está en terapia psicológica y a veces sale que el menor tiene problemas de lenguaje que se le canaliza o que necesita alguna especie de terapia neurológica más específica, los canalizamos. Más bien cuando es una atención que nosotras no podemos proporcionar es cuando se les canaliza. El directorio nosotros lo tenemos en digital e impreso de hecho nosotros lo realizamos.

¿Todos los departamentos cuentan con él?

Cada coordinación canalizas en una sumaria por ejemplo jurídico no tiene canalizaciones específicas a personas con depresión no, pero las instituciones generales para canalizar si cada área la tiene ahora sobre cosas más específicas cada área tiene. Por ejemplo, la vez que se fueron a Campeche se Funes deshora jurídica, un personal de ministerio público, y la coordinadora de jurídico. Uno de trabajo social que fue fuera creo que en Campeche se fue Vero una trabajadora social y la coordinadora de trabajo social. Yo me voy con la directora esta semana nos vamos al DF a una capacitación de foro de Femicidio.

¿Cuáles son los canales para compartir la información que se recibe en las capacitaciones al demás personal?

Pues lo que yo hago es que las personas que se van difunden, por ejemplo, si yo soy la que me voy a la capacitación y posteriormente hago reunión con la psicóloga y les doy la información, así otra de las psicólogas es la que se va a esta capacitación de igual manera tanto en cuestión de material, Como en cuestiones muy específicas realizó una reunión y que esa psicóloga nos comparta toda sobre esa información.

¿Ha habido actualizaciones que se hayan dado a raíz de capacitaciones?

Sí, por ejemplo, en el área de forense cuando vinieron a darnos un curso de psicología forense subieran ciertas cosas que modificamos, por ejemplo, el número de veces que teníamos a la persona, o el tiempo de atención, para agilizar lo más y por cuestiones que ya nos dijo y tú las que yo tenía y preguntando y ahí me fui como orientando, y ahora hice ese curso hice varios cambios en el área. Sobre qué informes realizar, de qué manera, porque fue un tiempo que igual hubieron como tres personas nuevas en el área entonces fue un buen momento la verdad, así como que dio un poco de reestructuración de ciertas cosas. En el caso de psicología clínica más bien cuando alguien ha tomado algún curso sobre terapia, enfocado a la violencia o algo así lo comparte, y a lo mejor si hacemos algunas cosas como cuestiones de que mañana trabajar en las terapias, buen cuestiones de la ley ahorita que habido reforma de la ley, pues igual hay que hacer cambios porque la ley lo dice, en cuestiones de otorgar perdones Suárez tienen que pasar con psicología, en cuestiones de acompañamiento Sandy realizábamos los acompañamientos por ejemplo a la hora que llega un menor de edad, y posteriormente yo le exige no vamos a poner un horario por cuestiones básicas de cuidar a los menores no entonces hay que cumplir si tiene hambre si tienes sueño entonces empezamos a cortar el horario de acompañamiento, entonces si han habido cambios que se dan de manera constante, porque si nos quedamos estáticos pues no hay a dónde.

¿Cómo se hacen las guardias en tu departamento?

En mi departamento se hacen guardias los sábados y los domingos, psicología forense como siempre es en base a citas pues entonces ellos sólo vienen sábados de nueve a dos y después se quedan de manera virtual por si llegara algún detenido y tuviera que hacer algún informe psicológico con algún detenido, pero no tiene caso que estén aquí porque es en bases citas, las psicólogas clínicas hacen guardia tanto Los sábados como los domingos igual su horario es de nueve a 2 pero después es virtual porque si llega alguien en crisis, O sea el trato que tenemos con ellas es que el tiempo para llegar este 20 minutos media hora entonces saben que cuando eso Guare tienen que estar casi casi listas esperando en dado caso porque pues tampoco podemos decirle a una usuaria en crisis espérame una hora, es inmediato les llaman y ella screening que llegar para que podamos hacer esto, Y damos oportunidad de que sea virtual para que sea menos cansado para ellas. Entre semana el horario de las psicólogas es de ocho a cuatro posteriormente de cuatro a 12 y el horario de 12 a ocho yo en dado caso si hay algo a mí me marcan yo tengo que venir como así porque no tenemos un personal en ese horario al inicio del Centro si teníamos alguien de 12 a ocho pero eran mínimos los casos que venían a esa hora entonces yo me comprometí con la directora de que moviéramos el

horario de esa psicóloga el horario de la tarde que era cuando era más necesario y yo me hacía cargo del horario de la noche en dado caso de que hubiera algo.

Recursos Financieros

Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que

¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias? ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado a cubrir?

En cuestiones de recursos materiales yo creo que me voy más al recurso de espacios, yo creo que si nos hace falta espacio al menos en la parte de psicología, a veces me pasa que si toda la psicóloga tuvieran pacientes en la mañana, serían nueve, tengo 6 Salas, entonces obviamente no todas pueden dar atención al mismo tiempo, y por eso busqué la manera como que una esté de guardia, pero si no a la hora hay que buscar un espacio, porque si les he pedido que chequen que no choquen en sus horarios, pero alguna vez y ha pasado y pues que hacemos, usamos la salita de terapia grupal, pero sí creo que en cuestiones de espacio nos hacen falta. No sólo en psicología en el área sería jurídica también en cuestiones de ministerio también, hay una licenciada un escritorio y enfrente hay otra, entonces yo te estoy tomando tu denuncia y aquí a lado también está tomándote la denuncia la licencia, entonces yo puedo estar diciendo mi declaración pero al mismo tiempo estoy escuchando lo que le pasó a la otra mujer, entonces yo creo que lo idóneo sería eso meto en el punto de las denuncias es que sería un espacio entre tú y yo y que yo no esté escuchando lo que le pasó a otra usuaria. Yo creo que en estas dos áreas es en donde más falta de espacios hace. Y el recurso del personal eso es algo que faltan todas las áreas, obviamente cada coordinadora pelea que en su área falta más que nosotros, pero yo creo que en todas las áreas es por igual la necesidad de personal porque la demanda es una salta, y si hemos tenido obviamente cuando iniciamos el Centro de Justicia éramos tres psicólogas forenses ahora somos seis. Digo en cuatro años hemos logrado tres más, pero es un avance, pero yo creo que en todas las áreas hace falta más que el Centro de Justicia como ustedes bien saben trabaja las 24 horas del día los 365 días del año, entonces sí es difícil El horario de trabajo, tenemos que cubrir guardias entonces si obviamente el personal se cansa, porque sí si son cuatro pues te toca más seguido tu guardia a que si fueran siete o siete psicólogas o siete asesoras. Entonces yo creo que por la dimensión del horario de los tiempos todavía hace falta personal. Nosotros como Centro de Justicia no tenemos un ingreso o un fondo en el cual se pudiera recurrir en algo no se tiene tal cual pues en si lo que se tiene cada quien es la nómina que tenga y si creo que falta que en cuestiones que muchas veces cuando viene una usuaria y hay que buscarles una red de apoyo, Y si son de Campeche Chiapas hay que conseguirle su boleto no hay un fondo que tengamos para repercutir a eso o si necesita ropa la persona que está acá no hay un fondo entonces que se hace pues copera chita, así le hacemos muchas veces cooperar hecha o se trae de las casas, ropa medicina también instrucciones que nos han apoyado como SEDESOL o misma Fiscalía no es apoyada en cuestiones de boletos ya sea de ADO Para el traslado de las usuarias pero obviamente en cosas tan premuras como lo pueden ser unos pañales una leche en lo que le pido a SEDESOL que me dé la pollo para hacer un trámite no pues mejor lo cooperamos entre todas y lo compramos



entonces en esa parte financiera sí creo que sería muy necesario que se cuente con un fondo para las usuarias para lo que se requiera de ellas.

¿Algo más que añadir?

Yo creo que hoy por hoy a comparación de cuando se inició el Centro se ha tenido un grandísimo crecimiento, creo que todos hemos aprendido y crecido poco poco y hemos empezado a implementar muchas cosas que a lo mejor al principio no se hacía como el programa a municipios, en parques, talleres que ya se dan acaba de autoestima de sensibilización de violencia la ludoteca hace como un año ya se hizo un programa tal cual de ciertas actividades de dependiendo de las temáticas que se realicen. Entonces siento que ha sido un crecimiento de manera continua que ha hecho hoy por hoy que el trabajo se realice de una manera adecuada, y más que nada, yo siempre le digo al personal acá estamos para las usuarias entonces lo prioritario es que el trabajo que se realiza es en beneficio de ellas.