

# Radiografía de los Centros de Justicia para las Mujeres Diagnóstico Oaxaca

## 03

Sistematización de la información recolectada por las organizaciones integrantes del OCCEJUM en Oaxaca

Estructura institucional.....	03
Asignación de recursos.....	04
Diseño operativo.....	05

## 06

ANÁLISIS FODA

## 08

ANEXOS

Entrevista a la directora del CEJUM Oaxaca (Alto mando de la institución) realizada el día Martes 31 de Julio de 2018.....	08
Entrevista personal a coordinadora del área de Psicología, realizada el día 25 de Julio de 2018.....	20
Entrevista personal a coordinador del área de Trabajo Social realizada el 25 de Julio de 2018.....	29
Entrevista personal a coordinadora del área Jurídica realizada el 31 de Julio de 2018.....	38

# ÍNDICE

# SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA POR LAS ORGANIZACIONES INTEGRANTES DEL OCCEJUM EN OAXACA

Luego de la recolección y análisis de los instrumentos diseñados por la organización coordinadora del Observatorio Ciudadano de los Centros de Justicia para las Mujeres (OCCEJUM), las asociaciones civiles participantes nos dimos a la tarea de centrar el análisis en los ejes de estudio que se establecen desde el origen del observatorio que son: la estructura institucional, la asignación de recursos y el diseño operativo.

Los ejes anteriormente planteados permiten ver de manera integral el nivel la fortaleza institucional del Centro de Justicia para las Mujeres (CEJUM) en Oaxaca y para conocerse ha hecho un análisis de las entrevistas a la directora y sus tres coordinadores, insumo que al ser analizado arroja lo siguiente:

## ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

De la entrevista de la directora, coordinador y coordinadoras del CEJUM Oaxaca podemos señalar que existe un fuerte compromiso de estos para con la institución. La directora tiene muy clara la problemática que origina la creación de los Centros de Justicia para Mujeres y esta claridad se hace extensible a su personal inmediato, durante las charlas previas que hubo con la directora, ella hace mención del asunto de campo algodoner<sup>1</sup> como sustento de la existencia de los CEJUM en el país, los coordinadores no lo mencionan en las entrevistas, sin embargo no quiere decir que no lo sepan, pues la batería de preguntas no tenía relación directa con el tema, pero si hubo menciones de los instrumentos legales de donde proviene su actividad cotidiana<sup>2</sup>, con ello se deja entrever que existe una claridad de las normas y principios que rigen su actividad laboral, también las coordinadoras de psicología y del área jurídica tienen muy claro el rol que juegan dentro de la estructura organizativa del Centro de Justicia y procuran organizar sus tiempos y actividades para desahogar toda la carga de trabajo que tienen en los distintos momentos del año.

A pesar de que no existe un mecanismo escrito que rija la asignación de personal en el CEJUM, existe un mecanismo implícito que opera, hay coincidencia en todas las entrevistas en el sentido de que las personas que trabajan en el Centro de Justicia están en su respectiva área profesional, conocen el modelo del CEJUM, son sensible y poseen conocimiento en violencia de género, se capacitan en la medida de sus posibilidades, etc., a este respecto la directora comenta: "más bien los criterios se vuelven requisitos, los requisitos son: primero que sean colaboradoras de estas instancias, que sean mujeres, que sea colaboradoras con un amplio conocimiento acerca de su expertís, o sea, en esa instancia en la que trabajan ellas tienen que ser conocedoras de su modelo de atención, del reglamento, de sus protocolos, deben ser personas que conozcan perfectamente cómo funciona su instancia y deben tener el poder de decisión (...)deben de tener alguna carrera

---

<sup>1</sup> González y otras ("Campo Algodonero") vs. México. Corte Interamericana de Derechos Humanos. CASOS No. 12.496, 12.497 Y 12.498. Noviembre de 2017. Disponible en: <http://www.cidh.org/demandas/12.496-7-8%20Campo%20Algodonero%20Mexico%204%20noviembre%202007%20ESP.pdf>. Consultado el 20 de agosto de 2018

<sup>2</sup> El coordinador de Trabajo social en repetidas ocasiones hizo referencia al manual de operaciones del CEJUM.

que sea afín con los temas de aquí, por eso es que o son abogadas o son psicólogas, entonces deben de ser personas que además tengan esta apertura hacia la capacitación”.

Los cuatro entrevistados encuadran en el criterio que se menciona, la directora tiene una amplia preparación académica en materia de derecho, de género, de violencia, políticas públicas, etcétera, por su parte las coordinadoras del área jurídica y de psicología cuentan con título y cédula profesional a nivel licenciatura, la psicóloga se encuentra realizando estudios de licenciatura y la abogada refiere que se ha capacitado de manera constante, el coordinador del área de trabajo social por su parte tiene título y cédula a nivel técnico, sin embargo en la actualidad está estudiando la licenciatura a distancia en trabajo social, ya que en la entidad no existe una escuela o universidad que la brinden de manera presencial, de esta manera los que estudian a distancia tienen libre el día.

Otro punto interesante en este aspecto es la permanencia que tiene el personal entrevistado, todos han estado en el CEJUM Oaxaca desde su apertura y a pesar de las carencias y obstáculos, sobre todo presupuestales, que tiene la institución, se han mantenido en su puesto de trabajo, resaltando que las coordinadoras y coordinador realizan no sólo las actividades propias de una coordinación, sino también las tareas que hacen sus coordinados.

## ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En cuanto al financiamiento que recibe el CEJUM Oaxaca no hay un presupuesto asignado directamente al Centro de justicia, actualmente se encuentra supeditado al presupuesto general de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca, no obstante los cambios recientes que lo colocan ahora dependiente de la Fiscalía Especializada para la Atención a Delitos contra la Mujer por razón de Género no dejan claros los alcances administrativos que van a tener así como los alcances a nivel de ejercicio de presupuesto, se extrae de las entrevistas que la directora no tiene relación directa con el presupuesto de la Fiscalía y se limita a solicitar lo necesario para ir cubriendo las necesidades, en sus palabras “El CEJUM depende del presupuesto de la Fiscalía General del Estado, yo desconozco cuánto sea el presupuesto asignado, el CEJUM no tiene dinero asignado específicamente, no tenemos un presupuesto propio como tal, fue creado sin un presupuesto etiquetado entonces estamos colgados de la oficina del Fiscal”, no obstante la dependencia del CEJUM a la Fiscalía, desde la dirección se hacen gestiones para acceder a programas federales como Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) o Fondo de Aportaciones de Seguridad Pública (FASP), de los cuales obtiene personal y recursos para construcción de obra, compra de muebles, equipo de oficina, artículos electrónicos y capacitaciones.

De la misma forma en la que no existe un mecanismo escrito de asignación, tampoco existe uno para evaluar al personal ya contratado, se ha convertido en una evaluación constante que realizan en la práctica cotidiana, existen referencias a la observación del nivel de desempeño, resultados obtenidos, la calidad de atención a usuarias, entre otros, que son efectivos por el nivel de involucramiento que existe desde la dirección en todos los asuntos que llegan al Centro de Justicia.

## DISEÑO OPERATIVO

El CEJUM Oaxaca tiene actualmente cinco protocolos, un manual de operaciones general, nueve convenios de colaboración firmado con organizaciones de la sociedad civil y 14 con las instituciones gubernamentales a nivel estatal, esta amplia red de soporte e intercambio con que cuenta el CEJUM ha permitido que tenga un excelente nivel de operatividad, que también está relacionado con el interés de la directora de tender puentes y generar acuerdos de colaboración que han hecho posible que exista al interior del Centro de Justicia la funcionalidad de oficinas de programas federales como Seguro Popular, Registro Civil, Secretaría del Trabajo, etc.

Los acuerdos que tiene con las Organizaciones de la Sociedad Civil también han sido elementos que fortalecen al CEJUM pues señala la directora “las alianzas son buenas para ayudar a empujar el tema de las mujeres y no sentirse tan solo” y que en los hechos les ha permitido un buen nivel de interlocución con distintos actores tanto gubernamentales como civiles.

La ubicación geográfica del CEJUM Oaxaca, consideramos que es buena, en vista de que se encuentra en un lugar muy céntrico de la ciudad de Oaxaca, mientras que otras instancias supeditadas a la Fiscalía están concentradas en el complejo de Ciudad Judicial que se encuentra a casi una hora de distancia del centro de la ciudad, a pesar de que el espacio en el que se encuentra es reducido, alberga en su interior todo lo necesario, no obstante, ya se ha señalado en el análisis del trabajo de campo, que no es un espacio que sea tan fácil de ubicar, que no hay mucha facilidad para desplazarse entre una y otra área del complejo arquitectónico y que no está diferenciado de manera adecuada el espacio de la Fiscalía y el del CEJUM, lo cual repercute en la percepción de la atención que reciben las mujeres usuarias.

Otro inconveniente es que, si bien es cierto que la ubicación céntrica es un punto a favor, también lo es en contra, pues el estado de Oaxaca tiene una basta extensión territorial y para las mujeres que viven en las regiones del estado es complicado acudir hasta la capital para recibir atención.

Un punto favorable es que ya está próxima la apertura del CEJUM en el Istmo de Tehuantepec que sin duda acerca a otras mujeres los servicios de esa región

# ANÁLISIS FODA

		FACTORES POLÍTICOS	FACTORES SOCIOCULTURALES
FACTORES EXTERNOS	<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Alternancia federal (posible impulso)</li> <li>*El soporte del CEJUM como política pública (acuerdos internacionales y recomendación de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH))</li> <li>*Inclusión de servidores públicos con perspectiva de género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Las usuarias se acompañan de sus propios intérpretes</li> <li>*Acuerdos o convenios de colaboración con otras instituciones públicas y privadas para dar el servicio de intérpretes y traductores de lenguas indígenas y lenguaje de señas</li> <li>*Interés de las OSC para dar seguimiento a las problemáticas de violencia de género en el Estado de Oaxaca</li> <li>*Uno de los estados con mayor población indígena</li> </ul>
	<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Alternancia federal (posible eliminación)</li> <li>*Falta de Asignación de recursos suficientes</li> <li>*Recorte presupuestal que pudiera afectar a las políticas públicas dirigidos a mujeres</li> <li>*Influencia de los partidos de Ultra-derecho en la coalición ganadora</li> <li>*Carencia de Recursos Humanos para desempeñar el cargo de Asesoras Jurídicas y acompañamiento de las víctimas en los procesos judicializados.</li> <li>*Falta de más refugios destinados a mujeres en situación de riesgo</li> <li>*Ministerios públicos que carecen de perspectiva de género y sensibilidad en su atención a los casos de violencia contra las mujeres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*La ciudadanía no conoce al CEJUM y los servicios que brinda</li> <li>*Falta de universidades con perspectiva de género y escuelas de Trabajo Social</li> <li>*Existe altos índices de pobreza y analfabetismo en la población del estado de Oaxaca</li> <li>*Altos índices de violencia de género y ausencia de la activación de la alerta de género en el estado de Oaxaca.</li> <li>*Altos índices de población indígena femenina que desconocen sus derechos de acceso a una vida sin violencia</li> <li>* Altos índices de impunidad que hacen que la población no confíe en las instituciones</li> </ul>

**FACTORES INTERNOS**

**OPERACIÓN**

**RECURSOS**

**FORTALEZAS**

- \*Dirección comprometida y con perspectiva clara
- \*Manejo político destacado de la directora
- \*Apertura de otro CEJUM en Oaxaca
- \*Compromiso del personal con la institución y con la problemática de género
- \*Flexibilidad de horarios para dar seguimiento de atención de usuarias del CEJUM

**FORTALEZAS**

- \*Interés de las psicólogas y de Trabajadores sociales po fortalecer su preparación profesional
- \*Infraestructura bien utilizada
- \*Convenios de colaboración con las Organizaciones de la Sociedad Civil.

**DEBILIDADES**

- \*Confusión entre las áreas de CEJUM y de la Fiscalía Especializada en Delitos contra la Mujer por razón de Género.
- \*Programas federales con muchas limitantes (PAIMEF trámites engorrosos, ausencia de personal durante 4 meses, falta de compaginación entre el modelo CEJUM y PAIMEF)
- \*A partir del 2019 cuando entrará en vigor la reforma que cambiará de adscripción al CEJUM y la supedita a la Fiscalía especializada en delitos contra la mujer por razón de género.
- \*Sobrecarga de trabajo
- \*Bajos salarios
- \*Falta de parque vehicular
- \*Personal que no está adscritos a la Fiscalía (no tienen seguro de vida, viáticos)
- \*El personal del área de Trabajo social sólo cuenta con nivel técnico.
- \*Falta de sensibilización del primer contacto en recepción.
- \*No hay especialización o capacitación para las áreas específicas del CEJUM
- \*No existe un programa institucional de contención de atención al síndrome de burnout
- \*Que en ocasiones ocasiones tiene bajo resguardo casos de trata y eso pone en riesgo a otras usuarias

**DEBILIDADES**

- \*Falta de más CEJUM en las regiones del estado de Oaxaca
- \*Dependencia de la Fiscalía
- \*No tener el dominio del ejercicio de los recursos asignados al CEJUM.
- \*Falta de personal especializado para operar la cámara GESSEL y el software de interacción con un “extraterrestre”
- \*Albergue de tránsito con insuficiente capacidad (espacio pequeño y tiempo limitado de estancia)

## ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL CEJUM OAXACA (ALTO MANDO DE LA INSTITUCIÓN) REALIZADA EL DÍA MARTES 31 DE JULIO DE 2018

**Centro de Justicia:** CEJUM OAXACA DE JUÁREZ

**Nombre:** JHAZIBE VALENCIA DE LOS SANTOS

**Puesto que desempeña:** DIRECTORA DEL CEJUM DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE OAXACA

**Antigüedad en el puesto:** SEIS AÑOS

**Profesión:** LICENCIADA EN DERECHO Y MAESTRA EN DERECHO CONSTITUCIONAL

**Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CJM:** Más bien el puesto es único, el antecedente en atención a víctimas del delito lo inicié hace cerca de doce años con la dirección del Centro de Justicia Restaurativa y métodos alternos en solución de conflictos de la que también fui la creadora en la entonces Procuraduría General de Justicia, de ahí parte la preparación que me dan organismos internacionales como PRODERECHO, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y MCI en cuanto a este tratamiento de víctimas y en cuanto a justicia, género y derechos humanos es un tema que de manera constante he venido recibiendo desde hace doce años y de manera posterior hace 6 inicio con la fundación y tramitología de la mano del secretariado nacional de seguridad pública y de la Comisión Nacional de Atención a Víctimas para iniciar estos Centros de Justicia en Oaxaca por lo que este centro en Oaxaca capital fue el primero que se fundó hace casi 6 años y era el séptimo en la república, ahora son 39, esperemos que sean 40 con el del Istmo de Tehuantepec.

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

Los obstáculos son, en un principio sobre todo fue la cuestión de ubicarlo de una manera eficiente a la vista pública de la sociedad, el primer obstáculo fue convencer a la sociedad de los buenos oficios de este Centro de Justicia, poner límites tanto a instancias dentro de la entonces procuraduría, como fuera para que supieran para que servíamos. Se confunde con una oficina asistencialista, no lo somos, se confunde con un club de amigas, tampoco lo somos, tampoco somos una organización de la sociedad civil, nosotros somos una oficina que de manera institucional damos el abrazo, de manera conjunta con los tres niveles de gobierno y el acompañamiento de organizaciones de la sociedad civil para atender a la población objetivo, que son mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de cualquier tipo de violencia por razón de género.

En un principio costó establecer estos límites porque nos mandaban de todo, dar a conocer los servicios institucionales del CEJUM costó también la incomprensión de instancias que pensaban por ejemplo, que atendíamos a personas en situación de calle o que también atendíamos a hombres o que atendíamos a gente que tuviera alguna discapacidad o algún tipo de adicción, llegaron a pensar que nosotros dábamos despensas o que atendíamos



personas AA o que regañábamos a los niños para que obedecieran a sus papás, no somos nada de eso, entonces fue permear en base a la asistencia y creación de muchos foros, de muchas pláticas, de ferias de servicios, de muchas entrevistas en radio, en televisión para decir a las personas y ubicar al Centro de Justicia en este contexto de para qué se ubicaba, para quién se ubicaba, por qué se ubicaba y que además al ser una política pública también darlo a conocer con todos los actores de los tres niveles de gobierno, fue muy difícil echarlo a andar, porque tuve que hacer entrevistas personales con todos los secretarios, titulares, directores de instancias con quienes yo sabía, en base al modelo internacional de atención, tenían que participar. La firma de convenios de colaboración fue difícil no porque ellos, los titulares, tuvieran una resistencia, al contrario fue porque había que llegar a venderles un producto, el producto es Centro de Justicia para las Mujeres y decirles, mire lo que usted va a hacer es solidario y es importante en la política pública, ésta es una política pública transversal y quien no le entre a esto tendrá consecuencias porque dará a conocer como una instancia que no es solidaria con la causa de las mujeres, entonces todos firmaron los convenios, seis años después es pan comido, ahora me dedico a otras cosas, a bajar recursos para fortalecer esto, a echar a andar otro Centro de Justicia en otro Estado, porque ya el Centro de Justicia es conocido y tiene una gran aceptación social, pasó el problema, pero costó mucho.

## RECURSOS HUMANOS

Mediante la encuesta que les hicimos llegar previa a la entrevista, recibimos información de que cuentan con 44 elementos de personal adscrito y con 10 elementos de personal asignado, que provienen de diferentes dependencias, como son: **Secretaría de Economía, Registro Civil, Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), Servicios de Salud, Defensoría Pública, Secretaría de Seguridad Pública y Secretaría de la Mujer Oaxaqueña.**

### **Nos gustaría saber:**

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

Los criterios yo los pongo, más bien los criterios se vuelven requisitos, los requisitos son: primero que sean colaboradoras de estas instancias, que sean mujeres, que sea colaboradoras con un amplio conocimiento acerca de su expertís, o sea, en esa instancia en la que trabajan ellas tienen que ser conocedoras de su modelo de atención, del reglamento, de sus protocolos, deben ser personas que conozcan perfectamente cómo funciona su instancia y deben tener el poder de decisión, ellas al estar adscritas aquí, tienen que ver de manera directa casi de picaporte con sus jefes superiores, dos, deben de tener alguna carrera que sea afín con los temas de aquí, por eso es que o son abogadas o son psicólogas, entonces deben de ser personas que además tengan esta apertura hacia la capacitación, porque una vez que entran aquí se les empieza a capacitar en género, justicia y derechos humanos, todas las capacitaciones que nos dan de otro lado, de otras instancias, entran todas, entra desde la chica que nos apoya con la limpieza hasta todo el personal adscrito, hasta los agentes estatales de investigación, hasta las PABIC, capacito a todo el mundo; yo no las pido capacitadas en las instancias porque no las tienen, tal vez porque piensan que no se dedican a eso, pero entrando acá se les capacita, entonces por

eso es importante la permanencia de ellas aquí en la oficina, el requisito es ese, que conozcan mucho de su oficina y después van a conocer mucho de mí oficina, por supuesto yo me fijo mucho en el carácter de las personas, me digan lo que me digan, en algún momento alguien me dijo que no hacía falta que fueran buenas personas, no, sí hace falta que sean unas buenas personas, yo no puedo tener a personas mal encaradas, de poco me sirve una persona que tenga un completo conocimiento si es una persona con malos modos, y me han criticado por eso y aquí sí, la gente tiene que ser solidaria, dentro y fuera de la oficina, con eso tengo.

## **2. ¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?**

Sí, cabalmente.

## **3. 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?**

Siempre se va a necesitar personal asignado, porque todo esto es en base a los convenios de colaboración que son la columna de los CEJUM, entonces el personal es variopinto, porque es personal de la Fiscalía más personal asignado, más personal que se baja con recursos federales, que insisto, a mí no me gusta mucho depender de los programas federales pero sirven, me encantaría tener más personal, por eso es que estamos ampliando este Centro, porque también si me dan más personal dónde los meto, pero siempre va a haber personal adscrito, las instancias nos tienen que mandar a su gente y eso es bueno.

El personal de PAIMEF ya no está funcionando, al menos desde que empezamos este Centro de Justicia yo tenía ya cinco generaciones de profesionistas contratados por PAIMEF y todas ellas habían durado los cinco años, muy buenas, empecé con trece, pero a raíz de que se vuelve secretaria de la mujer, me parece que las políticas de este programa han cambiado radicalmente y ahora están aplicando mayor rigidez, el hecho que se tengan las llamadas unidades PAIMEF al interior de los CEJUM, esas unidades están conformadas con una abogada, una trabajadora social y una psicóloga, pero ellas tienen que tratar de manera exclusiva a una usuaria, por ejemplo, si María Pérez es atendida por la psicóloga de PAIMEF, la debe atender la abogada y la trabajadora social de la misma unidad, sin mezclarse con el personal CEJUM, lo cual invalida y limita sus acciones, porque antes cada una de estas profesionistas se mezclaba con el área del expertís de cada una, pero ahora no, entonces ellas están limitadas y limitan a las usuarias por el horario porque nada más atienden de nueve a tres y una señora solo puede en las tardes, resulta que ya no pueden pasar con ellas, no pueden atender tampoco a mujeres que tengan iniciada carpeta de investigación, porque el compromiso es mucho, porque si ellas manejan un horario tan rígido, un ministerio público puede hablarles en cualquier momento que se ofrezca algo en el transcurso de la investigación y si la carpeta es judicializada nos complicamos aún más, entonces si se está complicando mucho, antes si funcionaba en la medida de lo posible, con todo y que cuatro meses al año que no se les paga, enero, febrero, marzo y hasta abril estas chicas quedan desprotegidas y bueno no está funcionando.

Es diferente el FASP que es la primera vez que yo estoy contratando como CEJUM, tengo a ocho profesionistas, cuatro aquí y cuatro en el Istmo y la verdad es que es fabuloso, el requisito aquí es que yo las selecciono porque deben ser tituladas, deben contar con cédula profesional, entonces ha estado funcionando maravilloso, porque a diferencia de PAIMEF, FASP no les pide esa cantidad estratosférica de informes que me dicen que son difíciles de desarrollar, a mí me traen aquí como coordinadora del programa PAIMEF en el CEJUM y les firmo muchas hojas y a ellas les cuesta mucho trabajo, yo lo lamento mucho por ellas porque en verdad son unas excelentes profesionistas, pero el modelo de atención no está permitiendo que se desarrollen, parece que no se lleva con el modelo de atención del CEJUM.

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

Insisto, yo estaba en el tema de atención a víctimas y como directora de este Centro de Justicia que está ubicado como un muy buen Centro de Justicia, lo llevamos hasta arriba junto con Centros como el de Chihuahua, los estados norteños son los que tenían esta política pública, entonces de ahí cuando se crea este Centro de Justicia, el entonces gobernador, el licenciado Gabino Cué Monteagudo, regresó de una Conferencia Nacional de Gobernadores (CONAGO), en donde el Secretario de Gobernación, Osorio Chong y el presidente de la república les comentaron que hay observaciones por lo de campo algodouero y necesitamos ampliar los Centros de Justicia para las mujeres, -quién le entraporque todos los estados van a terminar teniendo uno, entonces como la CONAVIM es una dirección general que depende de la secretaría de gobernación, entonces ahí les dijeron a todos los gobernadores de qué se trataba esta política pública y consideraron que la persona que era idónea para echar a andar este tema por su conocimiento por víctimas era una servidora, además de estar titulada, de tener una maestría, de estar en el área de ciencias sociales y de tener muchos, pero muchos conocimientos en el tema de atención a víctimas, entonces lo encontraron como una ruta lógica y bueno es como estoy aquí y ya una vez que llegas aquí es una capacitación ardua y permanente en temas de género.

## CAPACITACIONES

#### **5. 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?**

Centros de Justicia para las Mujeres, violencia de género, identificación de víctimas de trata de personas, cuidados psicoemocionales, sistema de justicia penal adversarial, redes interinstitucionales, Derechos Humanos, Derechos Humanos y género, Derechos Humanos y Violencia, Derechos Humanos y Salud, atención a víctimas, protección de datos personales, motivación laboral, sintomatología psiquiátrica, aplicación de protocolos, personas no localizadas, justicia para mujeres, género y políticas públicas, atención integral a la mujer en situación de violencia y atención a víctimas de delitos sexuales.

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

Ha habido de todo, pero por ejemplo hay áreas que son especialmente importantes y diferenciadas, por ejemplo el área de las psicólogas, porque si Consejo Estatal de Prevención del Sida (COESIDA) nos viene a dar una capacitación de cómo se debe de tratar o dar una intervención a una persona que tiene VIH o a las personas transgénero,

estamos todos, pero si hay una capacitación para tratar a niños y niñas víctimas de delitos estamos todos pero trabajo social y las psicólogas con mayor razón, las abogadas a veces van a cursos específicamente para ellas, porque ahí ya viene que para el nuevo sistema acusatorio adversarial ellas deben estar ahí para que conozcan las actividades del primer respondiente o cualquier detalle, entonces hay capacitación que nos tocan a todas y hay otras en las que en específico yo mando al personal, muchas de esas capacitaciones las realiza el Instituto de Capacitación de la Fiscalía y o vamos todas o van algunas.

### **7. ¿Qué tipo de capacitación se imparte? (Taller, Curso, Diplomado, otro)**

De todo tipo, porque hay cursos que nos dieron a todos al principio de Centros de Justicia para las Mujeres, como modelo de intervención, ahí pasamos todos, ASILEGAL también nos ha dado cursos, Sociedad Civil también como Lunas del Sur, la Defensoría de los Derechos Humanos también y cuando se puede vamos casi todos, pero si nos vamos todos quién se queda trabajando, entonces asignamos quienes van, temas de autocuidado también nos han venido a dar en algún momento.

### **8. ¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?**

No, promedio no, depende hay cortas, largas, algunas en línea que han tomado, de Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE), y ahí si lanzo la convocatoria y la toma quien la tenga que tomar, tampoco son obligatorias, hay unas que sí, hay otras que no y yo en mi caso estoy por iniciar el diplomado de mujeres que realiza Lunas del Sur en agosto, es variado pero el tema es estar actualizándonos siempre.

### **9. ¿Quién imparte la capacitación? ¿De qué institución o dependencia provienen los capacitadores?**

De INACIPE, de Sociedad Civil, del Instituto de Capacitaciones de la Fiscalía entre otros.

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

El mundo de gente que atendemos, a veces es muy paradójico porque a veces dices –o trabajo o me capacito, me doy autocuidados o qué cosa hago primero- eso limita mucho pero estando consiente de que hay que capacitarse ni modo, si tienen que ir todas las abogadas y me quedo con una o la abogada soy yo, entonces me erijo de abogada y yo soy la que trabajo y las mando a capacitar a ellas, ahora aquí tenemos turnos de 24 por 24, a mí me encantaría a capacitar a todos los trabajadores sociales pero luego quién cubre, yo no le puedo pedir a la compañera que va saliendo de un turno así que en ese momento se vaya a capacitar porque lo que requiere es descanso, yo no puedo tampoco forzar.

Lo segundo es que las capacitaciones son caras, a mí me gustaría tener el recurso que me permitiera contratar cursos específicos, pero no lo he podido hacer, he metido a FASP para que me autoricen pero en las concertaciones ya no me dan el recurso, entonces es el tema económico y el tema del tiempo, entonces cuando a mí me dan una capacitación gratuita a mi CEJUM, quien sea, UABJO, Sociedad Civil, vamos todos, aquí vemos como sacamos el trabajo, porque cuesta y hace años que a mí no me dan dinero para una capacitación, son carísimas

## EVALUACIÓN DEL PERSONAL

### En referencia a la evaluación del personal:

#### **11. ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?**

Propiamente como si fueran exámenes, no.

#### **12. ¿Por qué no existen mecanismos de evaluación para el personal?**

La evaluación es en base a los resultados que tengan con la población objetivo, es decir, si ellas trabajan bien se nota, no hace falta que nadie las califique, se nota si triunfan o fracasan en un proceso judicial, se nota con las señoras que vienen a terapia, se nota su desempeño en todos los acompañamientos a niñas, niños y adolescentes porque si no el ministerio público me lo estuviera comunicando, entonces más que hacer un examen que de verdad ni me interesa hacerlos, porque una cosa es lo que puedan plasmar en una hoja y otra cosa es sobre la marcha, entonces soy una observadora constante, son una observadora incómoda de cómo trabaja el personal, me gusta la eficiencia, entonces aquí nadie hace lo que quiere, hay un modelo de intervención que todos tienen que cumplir y a todos les pido reportes de cómo van las cosas, la verdad es que le doy un seguimiento muy directo y a mí el seguimiento directo me lo da el Fiscal, entonces no hay por donde alguien no haga las cosas bien aquí.

## MECANISMOS DE COORDINACIÓN

**13. El CEJUM cuenta con convenios de coordinación con:** Secretaría de Seguridad Pública, Servicios de Salud en el Estado, Régimen Estatal de Protección Social en Salud (Seguro Popular), Secretaría de Economía, Registro Civil del Estado, Defensoría Pública del Gobierno del Estado de Oaxaca, Consejo Estatal para la Prevención y Control del SIDA (COESIDA), Secretaría de la Mujer Oaxaqueña, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (Sistema DIF Oaxaca), Instituto de Capacitación y productividad para el Trabajo (ICAPET), Secretaría de Desarrollo Social y Humano, Hospital Regional de Alta Especialidad del Estado de Oaxaca, Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca y secretaría de Asuntos Indígenas.

Asimismo, cuenta con nueve convenios firmados con Organizaciones de la Sociedad Civil: Centro de Estudios para la Mujer "Rosario Castellanos" A. C., Clínica de Atención Psicológica CAPTA A. C., Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social "CIESAS", Mujeres Unidas en torno al Género, la Equidad y la Reivindicación A. C. (MUGER A.C.), Diversidades y No Discriminación A. C., Consorcio para el Dialogo Parlamentario y la Equidad, Oaxaca, A. C., Centro para los Derechos de la Mujer NAAXWIIN A.C., Luna del Sur A. C. y Grupo de Mujeres Ocho de Marzo A.C.

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

Sí, eso es dentro de las declaraciones desde el proemio de los convenios marco, entonces desde ahí dice para qué se está firmando, en la parte de las clausulas es en donde viene

ya a qué se obliga esta instancia, estando al interior de un CEJUM, por ejemplo el Registro Civil tiene que proporcionar las actas de nacimiento gratuitas de todas las mujeres a las que atienda, que al ser de escasos recursos o que sean mujeres de nuestras comunidades indígenas se les tenga que apoyar, van a tener un módulo ubicado al interior del CEJUM y la Fiscalía les proporcionaremos todos los elementos para que desarrollen sus labores de una manera idónea, el escritorio, equipo de cómputo, papelería, todo, entonces para todos está establecido a qué vienen, su horario, porque el CEJUM no es patrón sustituto, sino ellas dependen de la orden que les den en su secretaría, pero todo está plasmado en un convenio y son por tiempo indeterminado.

### **15. ¿Con qué dependencias es necesario establecer convenios de coordinación?**

Con las trece que hay, Secretaría de Economía, Registro Civil, Servicios de Salud, IEEPO, Secretaría de Asuntos Indígenas, Hospital de Alta especialidad, todas.

## CONSEJO TÉCNICO

### **16. ¿El CEJUM cuenta con Consejo Técnico?**

No.

### **17. ¿Cuál es la razón por la cual el CEJUM no cuenta con Consejo Técnico? ¿Es necesario la conformación/instalación de un Consejo Técnico?**

No he tenido tiempo de formarlo, he estado trabaje y trabaje, pero ya lo voy a formar, ya no tarda, estamos trabajando para la certificación, entonces lo más seguro es que ya lo podamos echar a andar en los próximos meses, antes de que termine este año yo creo que ya vamos a tenerlo, lo pasare al visto bueno del Fiscal.

Hasta ahorita no me ha hecho falta, no todos los CEJUM de la república cuentan con esta figura, pero no estaría por demás tenerla, tal vez podríamos ocuparla para tener un mayor impulso, para tener aliado social, las alianzas son buenas para ayudar a empujar el tema de las mujeres y no sentirse tan solo.

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

### **18. Respecto a los Protocolos de Atención, sabemos que el CEJUM cuenta con:**

Protocolo de Atención Especializada con Perspectiva de Género de Víctimas de Violencia Sexual (Clínica de atención psicológica CAPTA A. C.), Protocolo de Atención a Víctimas e Investigación de los Delitos de Trata de Personas para el Estado de Oaxaca (Instituto de formación de Justicia y Derechos Humanos), Protocolo para la Atención Intercultural de la Violencia de Género en el ámbito Familiar (Luna del Sur A. C.), Protocolo para la Procuración de Justicia Especializada para Niñas, Niños y Adolescentes (Oficina para la defensoría de los derechos de la infancia A. C.), Protocolo de Actuación de la Procuraduría General de Justicia en materia de Órdenes de Protección para Mujeres que viven Violencia en el Estado de Oaxaca (Consortio para el Diálogo Parlamentario y la Equidad Oaxaca A.C.)

### **19. ¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?**

Sí, cuando entran si es una única capacitación, porque el tema es que tu dominas un documento o un protocolo cuando te das cuenta ya lo estás haciendo en automático, es más, a veces tal parece que empezamos a trabajar antes y el protocolo lo hicieron en base

a nuestras actividades, cuando leemos un protocolo, vemos que ya hacemos las cosas así, entonces sí, a veces no se sabe que fue primero, el protocolo o la actividad.

Cuando entran a CEJUM hay una capacitación general y luego de ese modelo de intervención toman la parte específica del área que les corresponde que luego se dan cuenta que articulan con todos los demás, porque el CEJUM es una articulación, entonces estudian todo, yo los capacito y luego ya nos vamos a su área y se dan cuenta de que aquí nadie puede estar aislado, ese es el tema por PALMEF, porque CEJUM es un todo que se compone de muchas partes, nadie puede estar aislado.

**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:**

## **20. ¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?**

No, hace mucho tiempo vino GES Mujer vinieron a darnos ese tema y después vuelvo a lo mismo, no me han permitido tener presupuesto para hacerlo, el tema de autocuidado aquí en el CEJUM de repente si hacemos alguna actividad que nosotras podamos manejar.

## **21. ¿Por qué no existe atención para el Síndrome de Burnout? ¿Considera que es necesario que se atienda el Síndrome?**

Este tema yo no lo conocí aquí, lo conocí desde el Centro de Justicia Restaurativa, entonces ahí nos enseñaron a cómo estar en una continua contención a nosotras misma, los círculos de la paz, los círculos terapéuticos y todo, ese tema también lo maneja Lorena la coordinadora de las psicólogas, es un tema natural, cuando llegamos aquí nadie me sorprendió, porque sabemos qué hacer, sin embargo, lamento mucho no tener el capital y el dinero para poder pagar y hacerlo, también Lunas del Sur vino a darnos un taller para evitar el quemamiento profesional, pero esto no puede ser gratuito, por ejemplo, si le puedo decir a Lorena que nos organice un círculo terapéutico para darnos contención, pero no ha habido dinero para que alguien lo haga profesionalmente, lo confieso.

## **PERSONAS ATENDIDAS**

## **22. ¿Cómo se lleva a cabo el conteo de las personas atendidas y de los servicios otorgados? ¿Existe un área que se encargue en específico de generar estadísticas del CEJUM?**

Sí, el conteo va en automático porque a cada persona que se le atiende por primera vez se le abre un expediente único electrónico, desde el área de registro, ese nombre aparece inmediatamente en el área de Trabajo Social con la apertura de este expediente, ahí se lleva el conteo, porque además esta entrevista que se lleva unos veinte minutos, muchas preguntas de ellas de opción múltiple es muy pormenorizada, entonces nosotros al saber el nombre de la persona, sabemos todos sus generales, si pertenece a una población indígena, si habla una lengua materna, si tiene una discapacidad, si conoce al agresor, si tiene carpeta de investigación, si no la tiene, si viene por un tema civil, familiar, penal, laboral, si es un tema de trata, todo esto nos permite saber quién es la persona a la que estamos atendiendo, de ahí pasa al área de estadística en la que dos licenciados que se encargan este tema, porque tenemos que rendir informes a la Fiscalía General, a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y al Secretariado Nacional

en específico un informe de cuántas personas se han atendido en determinado tema, lo tenemos que hacer.

**23. ¿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 forman evitan la revictimización de las usuarias?**

El formato que nos manda la CEAV es muy extenso en la cuestión de las preguntas, es una sábana muy grande de preguntas, se preguntan todos sus generales, el tema por el que viene, civil, penal, familiar o laboral, si es indígena, si habla una lengua materna, si tiene alguna discapacidad, si conoce a su agresor, si tiene carpeta de investigación, si no la tiene, si es un tema de trata, de violencia familiar, si usa drogas o si su agresor las usa, etc.

Los datos se protegen porque están en nuestras computadoras, los responsables tienen sus propias claves y nadie más las tiene, ni yo la sé, también son dos personas que están conmigo desde que inició el CEJUM y ellos son los que lo tienen, la información de aquí no sale, son las mismas personas las que la manejan, nadie más accede a ella.

Con este expediente único electrónico es la única ocasión que en este modelo de intervención del CEJUM que se le pregunta a la señora toda la historia, desde su nombre, hasta cómo pasaron las cosas, porque ahí se desmenuza, cuáles son los apoyos que la señora necesita, cada víctima es distinta y sus necesidades también, podemos establecer por ejemplo que los tres pilares los necesitan todas, trabajo social, abogada y psicóloga, pero después de ahí viene si necesita pasar con la doctora inmediatamente, si necesita ser canalizada a un hospital inmediatamente, si no, nosotros no podemos actuar de la misma manera, hay mujeres que no necesitan un médico, antes que un psicólogo o antes que un abogado, pero hay mujeres que lo primero que necesitan es rescatar a los niños porque se quedaron encerrados y ella salió huyendo, entonces a la señora tu no la puedes distraer dándole servicios que no necesita, cómo se evita la revictimización, preguntándole en una sola ocasión toda la historia y de ahí detectamos sus necesidades, cuándo pasa con las abogadas o con las psicólogas, ellas entran al área del expediente únicamente en lo que les toca, una psicóloga no está enterada de todo el tema judicial, ella se avoca a lo suyo, las abogadas, ellas no saben si las señoras toman antidepressivos o sus resultados de Papanicolaou, lo que le interesa es su tema y así cada quién se va enterando de su tema y así nadie más le pregunta a la señora cosas que no le competen.

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

Sí, tenemos un directorio que son de todas nuestras trece instancias, estamos llenas de brazos, tenemos el contacto con los titulares, desde aquí le hablo al del Seguro Popular, al secretario, a quién sea necesario y luego por ejemplo trabajo social tiene su propio directorio con los trabajadores sociales de todas esas dependencias, mi asistente tiene el contacto con todos los secretarios particulares de esas dependencias, entonces dependiendo de qué necesita cada área, cada quién se mueve, si tenemos un directorio muy extenso, desde titulares, trabajadores sociales, asistentes particulares, los directores jurídicos, las coordinadoras, las jefas de la unidad de género en las instancias.



Dependiendo de sus necesidades individuales se canaliza a las usuarias, se canaliza en los casos que lo requiera, primero hay que establecer con ellas urgencias, qué es más urgente, qué es más rápido, qué es lo que se tiene que hacer, si la señora por ejemplo viene víctima de un ataque sexual, lo primero aparte de la contención, incluso antes que pueda iniciar una carpeta, es darle la quimioprofilaxis que nos proporciona COESIDA y que tenemos aquí el medicamento, inmediatamente, a la mujer no se le puede estar declarando seis horas sin haber tomado la quimioprofilaxis, entonces COESIDA capacita al área de trabajo social, qué tanto necesita de medicamento, si está embarazada qué hacer y sino está el enlace telefónico, etc., entonces si se le da la contención, o se le baja a declarar y pasa a la doctora para que la revise, se canaliza si tiene otras lesiones externas a causa de este abuso o ataque sexual y ahora sí, en las primeras horas hábiles nos vamos a COESIDA.

La ruta es diferente para cada una, puede ser la misma, pero en diferentes momentos, ahora hay mujeres a las que inmediatamente hay que darles contención y hay otras que llegan enteras, aquí le ayudamos a ver cuáles son sus necesidades, todas son iguales pero distintas.

## **25. ¿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?**

Hice algo muy aventurado y audaz, cuando yo llegué aquí me di cuenta que la Fiscalía tenía su página en Twitter y en Facebook, pero resulta que para subir una nota tenía que enviarla primero a difusión, me la tenían que aprobar, tenía que venir el área de comunicaciones, entonces lo que hice fue abrir la propia del CEJUM, dije yo –a ver qué me dicen- le tomé foto a uno de los murales, el logo del CEJUM, “Centro de Justicia para las Mujeres, servicios institucionales bajo un mismo techo ” y empecé a seguir a gobierno del estado, a CONAVIM, etc., supe que ya la había yo hecho cuando en el número 56 de seguidores, Gabino Cué Monteagudo, gobernador constitucional me estaba siguiendo y después de él se vienen todas las secretarías, Secretaría de Asuntos indígenas, Secretaría de Economía, porque el gobernador marcó la pauta, después de un tiempo nos mandaron de la secretaría técnica del gobernador un oficio diciéndome que toda vez que teníamos un número grande de seguidores que me indicaban como tenía que estar la página, lo que debía tener, ahora la página del CEJUM abierta por mí tenemos 1551 seguidores, hasta organizaciones de la sociedad civil de España, del Secretariado Nacional y yo lo administro, yo solamente sigo a 495 gentes y a mí me siguen 1551, es decir yo sólo sigo a la tercera parte, entonces resulta que una gran cantidad de comunicaciones que hacemos es a través del internet, por ejemplo ayer que fue el día en contra de la trata de personas a mí me mandan de México un video para difundir, lo hago en mi propia página, etiqueto a todo el mundo y todo el mundo lo ve.

Entonces cómo lo difundo, lo difundo en redes, en periódicos, en entrevistas, vienen a hacerme muchas entrevistas, nos han dado páginas completas, han de decir que cómo gasto dinero, pero no, nunca he pagado, ni lo haría porque lo gastaría en otras cosas, hacemos entrevistas de radio, hacemos dos ferias al año de servicios en la alameda, en donde damos a conocer, el día internacional de la mujer y el día internacional de la no violencia, vamos por la séptima vez que la ponemos, le damos mucha difusión, vamos a

foros, doy todas las capacitaciones, pláticas y conferencias que me piden, acabo de dar una a la Secretaría de Asuntos Indígenas en Calpulalpam de Méndez, me juntaron ahí a todas las síndicas y síndicos que ya fueron electos, fuimos a darles una plática del amor y otras violencias y hacemos muchos foros. Para hacer llegar nuestros servicios a las comunidades alejadas pues vamos, nos pueden llegar esos avisos de muchas formas, una de ellas es por medio de ministerios públicos que están en todas partes, nosotras también estamos en todas partes.

Los ministerios públicos nos solicitan por escrito la intervención, número uno, sobre todo en atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia para ser declarados, porque nosotros cubrimos todo el estado, por protocolo no se puede declarar a ningún niño que no esté acompañado por psicólogas del CEJUM; dos, por las líneas de emergencia al 089, nosotros somos unidad operativa del C4, entonces nos llegan todos esos informes y tenemos que realizar las visitas para retroalimentar el sistema, si nosotros nos damos cuenta de que si hay veracidad en esos reportes, porque el 50% son falsos, nosotros vamos a cerciorarnos, rendimos informes y retroalimentamos el expediente que tiene el C4 pero cuando trabajo social me informa que efectivamente llegó a la casa donde dijeron que golpeaban a niños, que los dejaban amarrados y sin comer, o que hay un adulto mayor en situación de abandono, que encontraron a la señora que evidentemente mostraba golpes en la cara yo lo reporto y lo mando al ministerio público de género y entonces ellos inician carpeta y la otra es por la aplicación de la norma 046, aquí llegan todos los avisos que centros de salud realizan cuando hay sospecha de que se está cometiendo un delito por razón de género y esto es en todo el estado, yo tengo muchas formas de enterarme y vamos y lo hacemos y de todas estas visitas hay un informe.

## RECURSOS FINANCIEROS

**Por último, en cuanto a los recursos financieros con los que opera el CEJUM.**

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

El CEJUM depende del presupuesto de la Fiscalía General del Estado, yo desconozco cuánto sea el presupuesto asignado, el CEJUM no tiene dinero asignado específicamente, no tenemos un presupuesto propio como tal, fue creado sin un presupuesto etiquetado entonces estamos colgados de la oficina del Fiscal, correr con la manutención de un CEJUM es mucho dinero. Los fondos federales que yo bajo de PAIMEF o de FASP son no para el gasto corriente, con excepción de los sueldos por honorarios, para lo que se ocupan esos recursos es para construcción de obra de Centros de Justicia para fortalecimiento y para la compra de muebles y electrónicos y accesorios de computo de circuito cerrado o para capacitaciones, en algún momento a mí me autorizaban recurso para capacitaciones, para vehículos.

Entonces es, operación diaria CEJUM corre a cargo de la Fiscalía General del Estado y para todos los demás temas estos dos programas federales.

### **27. ¿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?**

No, estoy muy limitada en parque vehicular porque doy atención a todo el estado, entonces digamos que hacemos el trabajo de manera muy decorosa, eso sí, por ejemplo la gasolina

no me es negada nunca, además existe una muy buena relación con la oficialía mayor, el oficial mayor es un hombre bastante sensible, yo no tengo que andarle correteando para que me dé, la gasolina, los viáticos para el personal, si se puede mantener el albergue de tránsito, si se puede, pero si me gustaría tener más vehículos, más personal, me aflige a veces y me siento un poco rebasada por el tema de los dineros, me gustaría no contratar a nadie con programas, sino que además todos tuvieran una estabilidad laboral que es lo que todos buscamos, si tienes una mayor certeza de tu trabajo, trabajas con más gusto y con mayor compromiso, entonces la Fiscalía hace un esfuerzo de verdad extraordinario porque tampoco sobra el dinero y damos un servicio muy decoroso que puede ser absolutamente perfectible con mayo capital, eso sí estoy completamente convencida.

Para lo que definitivamente no alcanza es para los vehículos, el combustible, el emplacado, todo el tema del parque vehicular y personal que esté aquí, para los viáticos.

Si hacemos un estudio de costo beneficio la atención que da el CEJUM a una víctima es carísima para la Fiscalía porque el modelo nos dice que son 17 sesiones, cuánto cuesta una psicóloga en lo particular, 700 u 800 pesos por una consulta, más aparte las terapias grupales, más los traslados, hay señoras a las que debemos llevar hasta su casa, ahorita tenemos a una señora de Zenzontepec, si no localizamos a su familia para que le mande recurso para irse, pues la vamos a llevar nosotros y lo hacemos con gusto, nada más que el día que sale ese carro yo me quedé con dos y además no va solamente el agente estatal que va manejando y que va protegiendo, siempre va una trabajadora social para hacer entrega de la señora en su casa, tomar la foto, que le firmen porque hacemos una entrega de persona, me gustaría tener mayores medicamentos para la señoras, no solamente el cuadro básico de la secretaría de salud que por sus mismas deficiencias que tienen a veces no lo dan, cosas así, tal vez son detalles, pero los buenos servicios se hacen de detalles, eso es en lo que a veces nos quedamos cortos, pero se hace lo mejor que se puede.

## ENTREVISTA PERSONAL A COORDINADORA DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA, REALIZADA EL DÍA 25 DE JULIO DE 2018

**Centro de Justicia:** CEJUM OAXACA DE JUÁREZ

**Puesto que desempeña:** JEFA DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA

**Antigüedad en el puesto:** EN CEJUM 4 AÑOS COORDINANDO EL ÁREA DE PSICOLOGÍA (LLEVA 23 AÑOS EN LA FISCALÍA EN DIFERENTES ÁREAS)

**Profesión:** PSICOLOGÍA CLÍNICA CON ESPECIALIDAD EN TERAPIA GESTALT, SE ENCUENTRA ESTUDIANDO UNA MAESTRÍA EN GÉNERO

### **Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CJM:**

“He estado Coordinando el área de psicología y realizo procesos de terapias también , y a partir de hace como 3 meses se implementó algunas zonas que requieren apoyo terapéutico en casos especiales de violación con niños y con mujeres se está dando el servicio en algunas regiones, somos dos psicólogas las que estamos dando acompañamiento, la psicóloga Erika y yo damos acompañamientos y también damos procesos terapéuticos en algunas de las regiones como la mixteca, Nochixtlán, Huajuapán, Tlaxiaco y Putla. Y también Sola de vega, Miahuatlán, Ocotlán, en esos municipios hemos estado dando algunos procesos terapéuticos”.

### **1. ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado comocoordinadora del área?**

“Eh... pues son muchos no, porque yo quisiera estar haciendo realmente las funciones de coordinación no, que si me doy mis espacios. Y que tengo coordinar desde la parte de estar al pendiente de como desarrollan su trabajo las psicólogas en el sentido de... hoy está muy demandado los informes psicológicos por el nuevo sistema los ministerios públicos piden que nosotros informemos el número de terapias que cada paciente o que una víctima del delito tratándose de una mujer o de una niña o de un niño, cuántas sesiones se requiere para que supere el evento traumático y el costo. Entonces tenemos..., yo tengo que estar al pendiente de que en los ratitos que yo tengo para darle capacitación a las chicas a las otras psicólogas y hacerles ver que es importante que den sus informes desde la perspectiva de género, con contenido de género que es importante que la psicóloga perito no plasmó en su dictamen los tipos de violencia, que ella en el proceso terapéutico ella los plasme que diga hay violencia económica, y que hay violencia patrimonial que hay tipos de violencia y como ha desarrollado la señora el proceso terapia y que también hacer ver que nuestro modelo terapéutico es de terapia breve de 12 sesiones y a veces la alargamos a 17 sesiones; pero que sabemos que en 17 sesiones una mujer va a superar un evento. Entonces estar dándoles estas ideas de que tengan la visión más amplia del proceso y que les den herramientas a los MP's para que, en proceso de juicio, pues pueda haber una reparación del daño. Pero también es muy frustrante que el estado es muy pobre, que el agresor no va a contar con recursos para pagar y que la verdad es que a veces le ha reparado el daño 200 pesos a una mujer que se pone a llorar ante la juez y le dice que como es posible de todo lo que me hizo el me den 200 pesos. Yo he estado también en audiencias el que se hace la suspensión a un proceso y a la reparación del daño, entonces es bien frustrante no, pero bueno. Entonces hago mis espacios para dar esa asesoría a las psicólogas, ellas también tienen la confianza de venir conmigo de que revisemos un informe y poderles ayudar. Pero con esto de las salidas también, pues hay veces que no estoy y las pobres tienen que hacerlo pues como pueden, pues como unas ya aprendieron ya las voy soltando a unas también, ellas ya saben quién, yo ya sé quiénes pueden tener esa mirada

más amplia no. Pero si hay muchas dificultades entre coordinar y dar procesos y dar acompañamiento es como estar dividida en mil pedazos no y yo a veces si llego con la maestra y le digo...tiene como 15 días llego revuelto y le digo es que oiga es que es mucho. Y yo en mi, en lo personal soy como muy cuadrada en eso, pues si me exige a mí misma y sé que no estoy cumpliendo al cien, entonces estoy parchando y maestra es que estoy parchando y mire que aquí falta que no sé qué... Hay muchas necesidades en el Centro de Justicia, entonces sí hay muchas cosas que en el nuevo sistema tenemos que implementar y que son necesarias yo he hecho un ejercicio, (tos). También falta hacer investigación, el proceso de investigación es bien interesante aquí y se puede hacer... el crear, también he buscado la forma de cómo crear terapias más adecuadas a nuestra localidad, con los recursos de pobreza, con que las mujeres a veces quieren venir a la terapia, pero no tienen el dinero, no tienen el tiempo, entonces hacer grupos de terapia. Entonces ya estamos implementado la terapia grupal como básica 10 sesiones en terapia grupal, las 4 que restan o las 7 que restan en terapia individual. En niños hacemos triadas guiadas. Es como sí...hay muchas limitaciones que yo como coordinadora siento que yo no estoy desempeñando a veces las funciones que debería de, o que debería de dar al 100%. Revisar por ejemplo cada año nosotros hacemos un cierre del año en el que las psicólogas si tuvieron, no sé, pues al año a veces tienen a 400 pacientes; de esos 400 pacientes que ellas me digan quienes no vinieron, quienes dejaron de venir y quienes terminaron el proceso. Entonces tenemos un promedio que entre el 10 y el 15% terminan un proceso y hacen su carta de testimonio donde si les sirvió no les sirvió, si les funciono el tratamiento de terapia. Entonces también a mí eso me llama la atención hacer más investigación para ver si está funcionando realmente el proceso de terapia; en niños por ejemplo no se ha hecho eso de cuantos niños sí recibieron el proceso porque a veces los metemos o se ha implementado terapia grupal con temas de abuso sexual, que sean parecidos con temas de abuso sexual de prevención de conocimiento. Pero ya en situaciones de... a la hora de que este niño vaya a debate, se pierde que vaya fortalecido para ya su proceso individual, la demanda es mucha en niños y entonces es ahí donde se necesita replantear la terapia individual no. En el nuevo sistema hay un protocolo que ustedes deben de conocer, el protocolo de la ODI, salió del protocolo de la suprema corte, el de la ODI es más especialista en la atención hacia víctimas, niños, niñas y adolescentes y ahí hay un capítulo, el capítulo nueve, marca precisamente los parámetros y los lineamientos que el CEJUM va a tener que acotar que dar, que proporcionará a las víctimas. Entonces ahí viene todo bien claro todos los procedimientos para dar acompañamientos en niñas y niños; y para el seguimiento como abrir expedientes, como grabar la sesión, necesitamos esa parte no, ahorita eso no se ha hecho el de grabar una sesión terapéutica, tener una psicóloga especialista en niños que pueda llevar el proceso terapéutico y que pueda grabarlos, video grabarlos no. Por qué video grabarlos dice el protocolo, porque si hay elementos para el proceso del juicio, pues se le puedan aportar al juez en ese momento no. Y no se re victimice al niño, entonces ese también es otro punto que en niños que como pendientes pues, si llevo cuatro años se han hecho muchas cosas, pero faltan muchas por eso yo estoy con...maestra, pero es que no sé qué, maestra, pero nos falta esto, maestra... Entonces pues si también influyen mucho los programas no, programa PAIMEF que termina y yo estoy con las de PAIMEF entréguenme no, ya va a terminar el año y no me puedo quedar con pacientes que ellas ya vieron y que otra vez otra psicóloga los va a ver. Entonces si es como... pues se ha hecho que, termina una psicóloga y continua otra por las necesidades del servicio o porque la juez lo está pidiendo, entonces si hay muchas muchas limitaciones y obstáculos; pero aun así hacemos

maravillas con lo que tenemos y lo hacemos lo mejor que podemos también. Porque de eso se trata, a parte (emm) no es improvisar es hacer con lo que tienes maravillas. Entonces descubres que tienes otras habilidades y otras herramientas, vas creando nuevos modelos, nuevas formas de trabajo, la semana pasada me decía una psicóloga que hizo un acompañamiento en trata me dice: oye descubrí algo muy padre. La psicóloga Aracely. Dice: hay una chica de trata de entre las sesiones que yo le daba, que no eran terapéuticas pero que al final terminaron siendo terapéuticas porque era como ver las secuelas que te produce la trata, en un delito de trata donde la tuvieron guardada mucho tiempo, donde a cada rato recibía maltrato y donde jugando jenga, por decir algo, se cae el jenga, ella brinca y se asusta, se tapa la cara y yo le tengo que... en esa cotidianidad hacerle ver que no va suceder lo que sucedió antes en su encierro, donde le pegaban por cualquier cosa, entonces eso es terapéutico hacer la terapia dentro de la cotidianidad; esa es otra herramienta que nos da a nosotras y no plantear una sesión de 10 a 12. En el momento en el que estás en el lugar seguro estás platicando, es terapéutico y tienes que estar ahí viendo en ese momento que herramienta le puede ayudar, pues salir adelante del problema. Técnicas y herramientas más prácticas, más ágiles, y que te den menos tiempo pero que te den mejor resultados y que puedas ayudar a la víctima en menos tiempo”.

## RECURSOS HUMANOS

### **Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:**

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

Si, pues los que yo he conocido, primero que tenga cedula no, profesional; que tenga experiencia en el proceso terapéutico, que utilice algunas herramientas y técnicas para poder tratar temas importantes como son el trauma, intervención en crisis, focalizar estado mental de una persona no, tener esas herramientas que son buenas y útiles para agilizar el trabajo porque si no pues podrá ser psicóloga, pero no tienes experiencia y se va a atorar el trabajo. En lugar de ayudar vas a atorar a la víctima no. Que otro criterio, pues yo creo que también trabajar aquí tú necesitas trabajar tus procesos individuales, tener una madurez y un criterio para poder guiar a una víctima en estado de violencia y crisis que necesita un momento de primera vez, ser más directiva. Tu poder visualizar más cuáles son las necesidades o que es lo que ella necesita, entonces sería eso...y otro criterio que considero importante también que sea, que tenga el don de servicio de querer ayudar, tener ganas de ayudar de poder dar. Porque trabajar con víctimas es un trabajo que, si necesita tener este lado humanizado, es tener mucho trabajo, pero no te puedes deshumanizar, porque las víctimas necesitan de tu apoyo.

#### **3. ¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?**

Pues creo que el personal de CEJUM, no es por quedar bien, pero considero que las psicólogas que están aquí si traemos ese rollo de dar el servicio, de ponernos la camiseta, de no estar como de mal humor, creo que es raro, podría decirte que ninguna psicóloga, no estamos malhumoradas. Nos estresamos, pero también nos damos nuestros espacios, como platicar 5-10 minutos, echar la broma no, hasta ahorita yo no he visto ninguna psicóloga que sea como malhumorada, que tenga como ese perfil, o que sea desesperada. Ustedes con las entrevistas se van a dar cuenta que todas tenemos este ritmo de tranquilo de no alterarnos de no regañar, como esta parte.

Ahora el programa PAIMEF le hicieron una valoración especial por parte de la secretaria de la mujer, y tenemos una chica evaluada por programa PAIMEF; están dos psicólogas por otro programa que la maestra conoce y las dos psicólogas que están por ese programa ya habían sido evaluadas por programa PAIMEF, ya tienen tiempo aquí no son nuevas, ya llevan tiempo y con la capacitación. Una de ellas está estudiando dos maestrías y la otra tiene una maestría en terapia familiar sistémica. Entonces maneja lo de la terapia familiar y ella nos ayuda mucho porque cuando hay algunas situaciones de dinámica familiar saca el problema de la familia no, desde lo sistémico entonces ella es una de las chicas, entonces están bien capacitadas desde esa parte y la psicóloga Erika y yo somos de Fiscalía y la psicóloga Rosy; la psicóloga Erika tiene maestría en terapia humanista, yo en terapia Gestalt, Rosy es psicóloga y está en proceso de titulación. Entonces Rosy como no tiene la cedula en estos momentos, nos está ayudando en terapia grupal y en terapia de las mujeres de violencia familiar.

Erika, Rosy y yo entramos por la Fiscalía, nos hicieron una evaluación ya hace ¡uff! Y Erika ha estado en otras áreas, la psicóloga Erika tiene aquí en el CEJUM como un año, estuvo como perito psicóloga en diagnóstico. Rosy si es la que ya tiene como 5 años aquí, casi desde que se abrió el CEJUM.

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

“Pues la demanda no que, si es un obstáculo, pero a la vez es la alternativa de abrir procesos terapéuticos en grupo. Si hay un obstáculo, porque hay poco personal, hay mucha demanda. Entonces cuando veo que una psicóloga tiene 200 pacientes, entonces si me preocupo y digo cómo los va a sacar. Pero de esos 200 pacientes como le dije la vez pasada muy pocos se quedan, estamos hablando que realmente tienen entre 50-60 pacientes, si meten grupos de 15 tendrán un grupo 0 dos grupos que les queden en terapia individual. Entonces buscamos esas alternativas ante la demanda y el poco personal busco las alternativas de terapia grupal o de hacer la terapia grupal en niños también. Y que los casos especiales, le pongo una marquita y le digo a la psicóloga chécalo y vétele llevando a lo individual, porque este se va a ir con el juez, lo está pidiendo el juez, es un caso pues espacial o más complejo. O los casos de violencia, de violación de un niño, requieren más tiempo. Pues dentro de esos obstáculos ya hicimos entre que había el desfase de horarios, por ejemplo, había pocas psicólogas en la mañana y pocas psicólogas en la tarde. En la tarde había mucha demanda entonces yo le propuse a la maestra y lo acordamos con ella de generar horarios donde estén 12 por 24, eso también es de autocuidado para ellas porque tiene un día para descansar; hicimos varias acciones ahí, ellas entran 12 horas, entran dos psicólogas hoy, descansan mañana y vuelven a entrar hasta el tercer día. Entonces hay una semana que están con sus hijos, que van a la escuela que los llevan están en su casa y les sirve gastan menos pasaje también, ellas por sus comunidades si les vino bien ese horario de 12x24 ya fue un respiro. Tienen todo un día para dar terapia y aparte lo padre también es que pueden dar terapia sábados y domingos y hacen terapia grupal los domingos, entonces así abarcamos a las mujeres que puedan venir en domingo que tienen más accesibilidad de venir los domingos con los hijos y gastan menos en el autobús también. Entonces por eso hemos estado agilizando más esto de los procesos de la atención, que sea mejor, que se ayude tanto al personal como a las víctimas. Y ya de

atención a acompañamientos estamos tres psicólogas diarias y ya cubrimos fines de semana también no”.

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

“De parte de la Fiscalía”.

## **CAPACITACIONES**

### **6. ¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?**

“Pues ya tiene rato que no hemos recibido capacitaciones, ¡uy! hace como tres años, fue un diplomado en género que nos dieron. Entraron las sindicalizadas también, hay dos chicas sindicalizadas que vienen, pero por días festivos o alguna otra situación a veces no vienen, ellas tienen horario de 9 a 3 y cubren víctimas que no tengan denuncia”.

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

“Tiene rato que no tenemos, entonces nosotros nos auto capacitamos, ahorita yo estoy en la maestría y hay otras dos chicas que están en la maestría, cada una busca su... El único apoyo que hay es que nos dan permiso, pero siempre y cuando dejemos cubierta la guardia. Yo he solicitado, además que hay una necesidad de terapia grupal en niños, digo terapia individual especializada en terapia para niños, hay temas como de traumas de crisis, que hay que estar, que, aunque si tenemos la idea hay que estar refrescando, actualizando, pensando técnicas nuevas. También lo he estado solicitando a la maestra, se lo he solicitado, pero no ha habido la respuesta”.

### **8. ¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?**

No ha habido.

### **9. ¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?**

No ha habido.

## **EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

### **En referencia a la evaluación del personal:**

### **10. ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?**

“No. Lo que habíamos implementado el año pasado se hizo una evaluación del conocimiento de protocolo de actuación para niñas, niños y adolescentes. Pues yo de alguna manera me asomo en los momentos cuando no salgo de cuando de comisión, me doy un respiro, voy y observo que técnica están utilizando, ¿cómo la están haciendo, como para qué o doy asesoría a veces en el pasillo o en los espacios...Oye tengo este paciente, que puedo hacer?, o en entre 3 décimos pues puedes hacer esto, puedes usar lo otro, pero, así como un seguimiento no”.

### **11. ¿Por qué no existen mecanismos de evaluación para el personal?**

“Yo creo que, por lo mismo, que la coordinación como tal yo hago lo que puedo en mis espacios, pero como una coordinación para sentarme y crear programas de investigación, programas de evaluación, programa de implementación de nuevas estrategias, de mejoras



para el área, de cambios en horarios no, o sea, si se puede lo he hecho en los momentos, pero, así como... no tengo los espacios para hacerlo. Hoy ya ves, toda la mañana en una declaración y a veces me paso con cuatro declaraciones en el día, de hecho, las chicas no me ven o me voy de comisión 2 veces a la semana, entonces por falta de tiempo yo creo”.

## PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

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

“El de la suprema corte, el de feminicidio. El de atención de víctimas, el de la ley de víctimas”.

### **13. ¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?**

“No. Como tal no. Yo lo he impreso, se los paso y les digo léanlo, téngalo en su cajón y de repente paso y les pregunto qué dice el protocolo, el capítulo 9 y así...o cuando hay un caso o cuando está pidiendo un informe un juez checar si eso no nos toca a nosotros no”.

**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:**

### **14. ¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?**

“No hay ese espacio. En autocuidado seria como un respiro de violencia, que se vayan a su casa que no hablen de violencia 24 horas, que al otro día estén frescas para hablar y estar con las víctimas. Hacer otras actividades les sirve como desintoxicación, estar en tu casa con sus hijos, hacer otras actividades y no estar diario hablando de temas de violencia. El horario ha sido una estrategia para cubrir”.

“El año pasado la maestra buscó un taller para general este, y el taller era en si en contención, de técnicas de contención, pero para el personal, técnicas de autocuidado, se implementó el yoga, pero no se ha dado continuidad”.

### **15. ¿Por qué no recibe atención para el Síndrome de Burnout? ¿Considera que es necesario que se atienda el Síndrome?**

“Sí. Si es importantísimo eso, yo como psicóloga y como coordinadora he experimentado en este último año de junio del año pasado a la fecha que cambio, yo daba proceso de terapia, pero con el nuevo sistema yo hice acompañamiento. Y estar en un acompañamiento de una declaración de un niño es muy desgastante, a mí me han dado ganas de vomitar, me he sentido demasiado cansada. Se lo he expresado a la maestra, es que estar en una declaración no es lo mismo que dar terapia, yo prefiero dar terapia que estar en una declaración, te cansas 10 veces 10 una declaración que estar en proceso de terapia. Proceso de terapia tu estas ocupando una técnica, tu sabes focalizar y sabes que estás trabajando, como vas a curar, es como una herida, tu sabes que le vas a poner, por poner de laguna manera comparativo no, como una herida sabes que le vas a poner alcohol, pomada, igual en la terapia están utilizando una técnica y dices bueno es esto lo que estoy focalizando es un conflicto no resuelto, es un duelo, es miedo, es angustia, es crisis, es trauma y qué voy hacer para curarlo. Pero en una declaración es al menos las declaraciones como se hacen hoy en día del que, como a qué horas era, como era, de hacerle ver al niño como le puede expresar al MP su idea sin que el MP lo esté re victimizando, lo esté

presionando, parar cuando necesites parar, en delitos como de violencia en niños, de violación, en trata por ejemplo que es bien larga la declaración de trata de violación también, si te desgasta muchísimo. Hay una psicóloga que recién llegó hace como una semana y me dice Lorena me siento cansadísima, le digo pues bienvenida a los acompañamientos esto es normal, es parte de la consecuencia. Ese cansancio yo no lo había sentido, y yo ay por fin alguien me entiende. De verdad que sí, verdad que es muy cansado estar en las declaraciones. Erika que también está en declaración, terminamos bien cansados, a veces vamos ahorita, estuve aquí, pero me mandan a Zaachila y camina a la carretera a Zaachila y llega ahí y otra declaración y vente a ciudad judicial y de ciudad judicial regresa. Y mañana vete a comisión, vete a Huajuapán, Tlaxiaco, vete a los lugares, entonces ahí llegas y cambia de chip porque ahora vas a dar terapia. Entonces si es muy desgastante, si se necesita la contención no solo para las de acompañamiento, se necesita para las de terapia también porque hemos hecho el rincón, el lugar de Erika que es el que está oscurecido, ahí en las mañanas nos encontramos y platicando de diversos temas no, desde que trajimos de lonche, desde que ayer vi un caso horrible y empezamos a vomitarlo, fíjate que así y así no. Entonces de todos modos nosotras nos vomitamos a nosotras mismas el mismo caso que otra ya había escuchado y no, porque tampoco podemos hacerlo en la casa. Entonces sí, o allá abajo estamos con las MP's diciendo: no, este caso sí estuvo muy feo que no sé qué y solas nos damos contención. Entonces si es importante tener esos espacios de... pues nosotras nos damos de 5 a 10 minutos por lo menos contamos y decimos hoy si tengo, vengo muy cansada, yo he llegado y les digo saben que yo hoy tengo ganas de llorar porque vi un caso muy feo de una niña, no tiene apoyo... Entonces entre nosotras nos damos autocontención, autoacompañamiento y lo que podemos, nos ponemos nuestro curita de a manera que podemos. Sí, yo he observado que esta es una necesidad muy importante, a veces yo les he dado alternativas a ellas que hagan lo que yo hago, como contenciones. Cuando a veces me siento muy cansada me compro mi fruta y me voy y me camino la fruta toda la cuadra y me olvido del CEJUM por diez minutos, pero ya me están buscando. También le he propuesto a la maestra que, porque no damos 10 minutos, 20 minutos de salir, pero no, no se puede. Salir a comer, por ejemplo, tenemos media hora para comer, pero tenemos que pedir la comida aquí. No podemos salir a comer afuera, cuando podríamos utilizar la media hora para comer afuera y salir esa media hora a caminar y ver pues otra cosa. [...] Y a veces están allá dando terapia, o a veces la jefa te dice que comas rápido y a veces no se puede... Creo que, si ayudo mucho el 12x24, ya las veo un poquito más relajadas”.

## PERSONAS ATENDIDAS

### Respecto a las personas atendidas:

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

“Mmm... trabajo social es la entrada. Trabajo social es la que lleva todos los oficios que entran y nosotras como psicólogas tenemos un formato semana y mensual donde registramos nuestro número de servicios, persona atendida y el número de servicios”.

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

“Eso lo realiza trabajo social, ellos tienen su directorio donde canalizan a las usuarias. Nosotros lo que hacemos a veces es el oficio donde se difiere a trabajo social alguna

paciente con sintomatología psiquiátrica y se hace el oficio de referencia donde se de manera general se hace una síntesis de los síntomas que presenta esta víctima y que se sugiere atención psiquiátrica o valoración psiquiátrica o por un probable cuadro depresivo. Entonces se pasa a trabajo social y trabajo social se encarga de sacar la cita para el psiquiátrico de llevarla y ya. También ellos hacen canalizaciones a COESIDA, para que hagan valoraciones y le den sus medicamentos, su evaluación sus pruebas de una enfermedad, VIH, también canalizan a otros centros de salubridad, cuando no pueden venir a terapia psicológica canalizan a otras áreas. Generalmente esas canalizaciones las hace trabajo social”.

## RECURSOS FINANCIEROS

**Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que:**

**18. ¿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?**

“No sé qué recursos reciba el CEJUM... ¿Como a que te refieres...?”

**Entrevistadora: Bueno, por lo que usted dice del personal que tiene a su cargo, me dice que usted tiene que enviar psicólogas aquí, allá...Ha habido algún momento que le dicen, hígole no se puede, ¿porque tenemos atorado el dinero?**

“Pues sí, hay... las que salimos somos las de Fiscalía, Erika y yo somos las únicas. Porque nos pagan los viáticos, porque tenemos seguro de vida, seguro social; las otras chicas no pueden porque no tienen esas prestaciones de un seguro social en caso de accidente o algo ellas no salen. La únicas que salimos somos Erika y yo a todo el estado... a esas áreas que les dije que estamos saliendo, la mixteca (...). Pues con las limitantes, a veces podemos cobrar los viáticos, a veces no, o a veces si porque de aquí a ciudad judicial úes son tramites que hay que hacer, pero bueno se hacen y finalmente la Fiscalía también los cubre. Entonces si es esa parte... La psicóloga Rosy es de la Fiscalía, pero como no tiene cédula, tampoco puede salir a acompañamiento, es como nosotras de confianza pero por el límite de la cedula tampoco puede salir de comisión”.

**Entrevistadora: Bueno, pues algo que quieras agregar, que te parezca importante y que no hayamos preguntado pero te parece importante que nosotras podamos saber y conocer justamente para fortalecer el trabajo que se realiza aquí?**

“Pues yo creo que se dijo todo, que más habría... Pues sí, las psicólogas necesitan capacitación en como tiene ya mucha experiencia en violencia de género, de mujeres, pero ahorita la demanda con los niños esta... Yo hago un promedio de acompañamientos a la semana de 10 a 12 niños, semanales. Erika hace otros 12, otros 8. Moy hace otros 8-10-12, entonces estamos hablando que en la semana vamos entre 15 y 20 niños, esos 15 y 20 niños sufrieron abuso sexual, sufrieron violación, sufrieron violencia, entonces hay que hacer y lo estamos haciendo crear programas especializados en estos temas, pero también las psicólogas tienen que tener ahí sí, formación y gusto por trabajar con niños, porque no a todos se les da trabajar con niños y la creatividad, y ahora ponte de cabeza y ahora con la arena, vamos a jugar con pintura y ahora con otra cosa. Y cómo trabajo contigo el trauma en un niño, no es lo mismo que con una señora. Necesitamos una especialista en niños, una o dos especialistas en niños porque la demanda cada día es más y la Ley de víctimas

pide especializaciones no, que las psicólogas tengan especialización. Cuando hemos ido a las audiencias a los juicios te preguntan tiene una especialidad en niños?”.

**Entrevistadora: Por ejemplo, ¿quién da la atención en la cámara Gessel, con los muñecos sexuales?**

[Con ademanes hace referencia que no se ha usado nunca]. “No, no está las condiciones... Había un programa de antenas, lo hicieron no sé cuánto dinero costo y nunca se usó. Ahora es un área del MP. Antenas es un programa de un extraterrestre que le pide a la niña que declare con el extraterrestre. En otros estados les está funcionando muy bien, pero aquí no se pudo implementar. Pues nos dieron la capacitación pero ya no supe que más paso... no sé qué paso”.

## ENTREVISTA PERSONAL A COORDINADOR DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL REALIZADA EL 25 DE JULIO DE 2018

**Centro de Justicia:** CEJUM OAXACA

**Nombre:** ENOC PÉREZ CRUZ

**Puesto que desempeña:** COORDINADOR DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

**Antigüedad en el puesto:** 4 AÑOS

**Profesión:** TÉCNICO EN TRABAJO SOCIAL

### **Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CJM:**

Trabajó como Trabajador Social desde la creación del CEJUM Oaxaca y antes estuvo como prestador de servicio social en la Fiscalía General del Estado de Oaxaca.

### **1. ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinadora del área?**

Mucha de las veces la falta de material, los cubículos que sean destinados para que cada uno desempeñe sus labores de forma confidencial como debe de ser, porque como puedes ver es un espacio abierto y entonces a veces cuando todos estamos atendiendo pues de repente como que la otra persona voltea o cuestiones así, entonces considero que son de los mayores obstáculos para desarrollar bien mi trabajo.

### **Entiendo entonces que aparte de ser coordinador, realizas las actividades propias de un trabajador social ¿Consideras que eso es un obstáculo?**

Yo creo que eso no es un obstáculo, no sé cómo definirlo, a veces el tiempo porque hay que revisar el trabajo de los compañeros, hay que revisar el informe, canalizaciones, visitas domiciliarias y aparte de eso tienes que elaborar los tuyos, redactar documentaciones, realizar el seguimiento de casos y aparte tienes que estar pendiente al seguimiento de los demás, entonces a veces como que el tiempo se va muy rápido y de repente me atrasó un poco en esa parte.

### **2. ¿Cuáles serían las funciones específicas que tendrías que realizar como coordinador del área de trabajo social?**

Como coordinador mis tareas son coordinar las actividades, designar los casos, revisar los documentos que elaboran las demás compañeras, estar al pendiente de las entrevistas para ver que se están llevando de manera adecuada, estar escuchando, viendo, las posturas de las mismas compañeras en cuestiones así, se revisan los informes, las canalizaciones, el seguimiento que se le está dando a las usuarias, en el lugar seguro estar pendiente de que las usuarias que están ahí reciban todos los servicios, que hayan pasado por todos los servicios, que se esté dando de manera adecuada alimentos, vestido, todo lo que conlleva ese aspecto, checar casos que se nos complican y checarlos con la directora para regresar al equipo y ver que se nos autoriza, ir actualizando los formatos de acuerdo a las necesidades que surgen en cada caso.

### **3. En todas estas actividades que realizan como trabajadores sociales ¿Qué limitaciones se han encontrado?**

Aquí sería lo principal, vehículo, conductor, porque como están las psicólogas y estamos nosotros, a veces las psicólogas de acompañamiento, tienen que ir a acompañamientos fuera de las instalaciones y nosotros también tenemos que salir, o salen ellas o salimos

nosotros, esa es la cuestión, y luego dos vehículos requieren dos choferes, porque a veces están las comisiones de las psicólogas que dan seguimientos en las regiones, por ejemplo hoy una se fue a Tlaxiaco y otra está en Ella y nosotros estamos sin vehículo, tenemos visitas que hacer y pues no podemos salir porque no hay vehículo, no hay personal quien nos lleve y en mi caso no es tanto que necesite que me lleven, pero por seguridad porque cada caso es diferente y a veces me ha tocado que me encuentre con las personas que son los agresores y se han puesto un tanto violentos, por eso a veces es necesario que nos acompañen y esa es una de las limitantes que tenemos y de ahí a veces los rezagos, porque ahorita mencionaba la maestra (Haciendo referencia a la directora) que le pasaron una visita urgente por una cuestión de una chica de quince o trece años y no podemos negar la atención; a veces la cuestión de material, por ejemplo ahorita no tenemos tóner y estamos haciendo los consentimientos a mano.

#### **4. ¿Cuántas personas están bajo tu coordinación?**

Somos seis, incluido yo.

## RECURSOS HUMANOS

### **Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:**

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

Sí, de acuerdo al modelo debe ser una persona que haya estudiado trabajo social, que tenga como profesión el trabajo social.

#### **6. ¿Tú eres técnico en trabajo social?**

Sí, yo soy técnico, estudié el bachillerato especializado en el que quitaron algunas materias, por ejemplo física, química, matemáticas y en lugar de eso pusieron psicología, psiquiatría, sociología y algunas otras materias que van acordes al trabajo social. Para estudiar la licenciatura tuve que revalidar materias para poder iniciar la carrera.

#### **7. Como técnico ¿te dan a ti cédula profesional?**

Sí, tengo cédula profesional y el certificado como técnico profesional en trabajo social.

#### **8. ¿Existe algún otro criterio a cubrir por las personas que están adscritas a la unidad?**

Que hayan tenido cursos de género, de derechos humanos, capacitación y sensibilidad, porque no todos no tienen la sensibilidad para atender a una persona.

#### **9. ¿Se cumplen estos criterios en todos los casos? ¿En cuáles sí y en cuáles no?**

Aquí en el CEJUM sí, hay sólo una chica nueva, que apenas empezó y que entre todo el personal se le está capacitando, apenas se abrieron las fechas en el centro de capacitación y formación de la Fiscalía para que ella empiece a recibir la capacitación, pero todos los que ya llevamos más de dos años aquí cumplimos el perfil digamos, excepto esta chica que lleva como tres o cuatro meses.

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

Considero que no es suficiente el número de trabajadores sociales.

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

En el 2011 ingresé haciendo prácticas profesionales en la que era anteriormente la Fiscalía de delitos contra la mujer que estaba en Ciudad judicial, cuando estaba de Fiscal la Licenciada Liliانا, por las cuestiones ahí de las necesidades no había trabajo social, estaba una chica ahí pero no hacía las funciones de acuerdo al trabajo social, entonces empecé ahí a hacer unos formatos, a desarrollar algunas cuestiones y me pidieron que me quedara a trabajar, empecé a incluirme más en las actividades y de ahí se apertura las convocatorias para contratación. Entonces ya cuando ingresó la directora como vio las necesidades, porque solo estábamos la otra trabajadora social y yo, solo éramos dos y desde entonces empecé las actividades de lleno, empecé a salir a campo a comisiones, aprendí a rendir informes, a hacer prácticas y dar talleres en diferentes escuelas, es por eso que no retomé inmediatamente la licenciatura por el tiempo, porque el trabajo era en ciudad judicial y como solo éramos dos los que atendíamos y hacíamos las investigaciones que establece la norma 046 de salud, las llamadas anónimas al 089 y los casos que nos mandan de las mesas (del ministerio público) que ya tienen carpeta de investigación, entonces pues si son bastantes y era mucha carga de trabajo y aparte cuando son foráneas como cubrimos todo el estado el tiempo de traslado más el tiempo que trabajas si mucho se pueden hacer dos en el día, todo eso pues a veces hace que se rezague el trabajo, el horario es de 9 a 5, pero a veces salimos hasta que descargamos un poco el trabajo, 8 o 9, tratamos de tener los trabajos al día, la información, porque alguna situación que por no darle la atención se pueda convertir en algo más grave y por eso fue que dejé la licenciatura, hasta ahora en el dos mil dieciséis, tuve oportunidad y ya con el apoyo de la directora que autorizó los días sábados, entonces sábados y fines de semana todo el día estamos en clase y está bien pesado porque lo que haces acá más lo que llegas a casa a hacer las tareas.

## **CAPACITACIONES**

### **12. ¿El personal recibe capacitaciones? ¿En qué temas?**

Aparte de que hay dos de ustedes que por interés propio están estudiando la licenciatura ¿reciben algún otro tipo de capacitación por parte del CEJUM? Sí, nos dan capacitación, de hecho, en 2013 vino INACIPE y yo tengo las constancias que lo acreditan los nueve módulos, aparte de eso hemos recibido cursos de atención al público, derechos humanos, género, masculinidades, violencia de género, en fin, si hemos recibido cursos.

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

Se han impartido para todos los del CEJUM, lo que pasa es que aquí como que no estoy muy de acuerdo, y que tal vez sería parte de los obstáculos que mencionaba al principio, la capacitación y luego nos mueven, por ejemplo varias personas que iniciaron el Centro de Justicia, de repente los cambian de área, entonces toda la capacitación que se les dio pues ya no sirve de nada porque de repente ya está en otra área en la que compensa lo que se le capacitó, entonces para mí no tiene caso estarlos capacitando si no los van a dejar ahí, invertir dos o tres días, enseñarles casos prácticos, enseñar cómo atender en caso de que no esté yo u otra compañera, no tiene caso para mí.

#### **14. ¿Cuál es la duración promedio de las capacitaciones?**

La capacitación que se le da al personal cuando recién llega es de tres días y posteriormente nos trasladamos al área, yo estoy al lado y se le explica al usuario porque estoy ahí, que el personal es nuevo, se le pide consentimiento y si la usuaria acepta se sigue con la práctica, otras veces estoy en el escritorio de atrás y desde ahí anoto las observaciones que yo hago y regresamos otra vez a reforzar las debilidades que tenga. En esos monitoreos por entrevista pues se llevan unos cuarenta minutos mínimamente.

#### **15. ¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones?**

No hay problema en el aspecto de aceptar, todos estamos en la disposición de capacitarnos, la cuestión es que como a veces hay falta de personal tampoco podemos dejar el área tanto tiempo si personal, porque luego llegan las usuarias y lo que hacemos es, -la mitad se capacita hoy y la mitad mañana- pero los que estuvieron ahí y se van pues como que ya le perdieron el hilo y los que entran al siguiente día pues como que se perdieron la introducción y entonces como que no hay ese seguimiento, porque si nos vamos todos, quién se queda en el área.

Normalmente las capacitaciones han durado dos días, cuando son acá a veces tres o cuatro horas, pero estamos todos, pero si llega una usuaria hay que salir a atender y regresas y pierdes el hilo y sigue siendo lo mismo.

### **EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

#### **En referencia a la evaluación del personal:**

#### **16. ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?**

Ahorita el servicio de capacitación y el Servicio Civil de Carrera están solicitando ya que justifiques 30 horas de capacitación al año creo que es, a mí no me han requerido ningún oficio o algo, pero a algunos compañeros les han mandado oficios para que manden constancias o actualicen su curriculum, a algunos como mínimo 70 horas me parece.

Aquí pues la directora nos avisa y nos dice que hay algún curso por si nos interesa o nosotros si vemos un cartel y nos interesa entonces pedimos autorización para ir, pero como tal no hay.

**(En caso de que la respuesta sea afirmativa, se procede a responder las preguntas: 10, 11, 12 y 13, omitir 14. De lo contrario, pasar a la pregunta 14)**

#### **17. ¿Cuáles son los mecanismos para evaluar al personal que trabaja en el CEJUM?**

No, como tal no existe una evaluación interna, es desde la Fiscalía que nos piden eso de actualizar.

#### **18. Todo el personal ¿Está adscrito a misma institución?**

No, hay una que viene de un programa federal que creo que se llama FAS, la que apenas se sumó al equipo, pero todas las demás son de Fiscalía.



NA. **19. ¿Cada cuándo se evalúa al personal?**

NA. **20. ¿Quién lleva a cabo la evaluación?**

NA. **21. ¿De qué forma se les da seguimiento y monitoreo a las evaluaciones realizadas?**

NA. **22. ¿Por qué no existen mecanismos de evaluación para el personal?**

Yo creo que porque, no se digamos que porque tenemos poco tiempo o porque el Centro es relativamente nuevo y no se han elaborado nuevos protocolos o a lo mejor porque no hay interés de otros organismos para saber qué es lo que sucede dentro de las oficinas, no sé.

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

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

En el manual de operaciones nos indican que debemos de tener en el caso de mujeres de violencia sexual, hay que evaluar como vienen, el riesgo y todo eso para darle la atención necesaria, hay que tomar datos generales, brindarle atención médica, trasladarla al hospital si es necesario, eso es más que nada para la atención, porque ya los protocolos son más para el área de psicología, nosotros no manejamos protocolos concretos porque trabajamos primero lo que es la entrevista inicial y ya las que profundizan con ellos son las psicólogas.

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

**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:**

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

En lo que va de este año pues no, hubo un tiempo en que si venían de otra asociación que no recuerdo el nombre que venían a darnos autocuidado, y a veces nos poníamos de acuerdo con las psicólogas para atender este tipo de casos de manera personal, de hecho en el manual de los Centros de Justicia viene que periódicamente el personal debe recibir atención, pero pues a veces no.

Este taller de autocuidado fue hace como dos años, en trabajo social de manera individual acudimos a psicología ya sea aquí o de manera externa, pero por nuestra cuenta.

**26. ¿Por parte de quién recibe la atención?**

No recuerda el nombre de la asociación civil les dio el curso de autocuidado.

**27. ¿Ha tenido obstáculos para atender el síndrome?**

Pues más bien conmigo, porque las compañeras han estado menos tiempo que yo y a mí de repente si me estaba afectando, por así decirlo, ya me decía –mejor voy a pedir mi cambio de adscripción- ya no puedo seguir en lo mismo y ya de plano hubo un tiempo en el que ya no quería ni presentarme a trabajar, -ya mejor busco otro trabajo- pero ya fui a psicología, como un mes más o menos me descargué un poco pero pues.

## **28. ¿Tuviste solidaridad o apoyo institucional?**

De hecho nunca falté, me pasó por la mente, pero nunca falté, por cuestiones personales no quise comentárselo a la directora, sino que solo le comenté a unas compañeras del área de trabajo social, no se lo comenté a la directora no porque no tuviera apoyo, sino porque al contrario ella siempre ha sido muy solidaria con nosotros, pero digo no le comenté por otras cuestiones.

## **29. ¿Por qué no recibe atención para el Síndrome de Burnout?**

No sé, debe ser por... es que en el manual nos indica que el personal debe recibir esta atención del área de atención a víctimas de la Fiscalía, pero yo creo que a lo mejor no ha habido la atención hacia ellos para que vengan y nos den estas actividades o este taller.

## **30. ¿Por qué no recibe atención para el Síndrome de Burnout?**

Sí.

## **PERSONAS ATENDIDAS**

### **Respecto a las personas atendidas:**

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

Nosotros contamos con un sistema único electrónico, del que tenemos aquí el pequeño servidor, esta plataforma fue creada por el área de informática de la Fiscalía y está en red en todo el CEJUM, una vez que ingresamos el nombre y los datos personales, de manera automática arroja un número de expediente, empieza a contabilizar a partir del 1 el primero Enero y lo cierra hasta el 31 de Diciembre y de ahí en automático vuelve a empezar de cero y de esa manera se van contabilizando.

En ese sistema si ingresamos el año ya nos indica cuántas usuarias fueron atendidas en ese año y ahí mismo viene el catálogo de servicios que ofrece el CEJUM y seleccionamos los servicios que se le está otorgando al usuario y ya en automático nos arroja cuando ya se pide un informe, por ejemplo, nosotros pedimos de Juanita y ya nos arroja el número de expediente, fecha que ingresó, fecha que egresó, la terapia y todo eso, lo arroja el sistema electrónico.

Respecto de las personas que son canalizadas por la norma 046 de salud, las llamadas al 089 y de las mesas de Fiscalía, en promedio atendemos, si es en el Centro aquí en la ciudad atendemos diez visitas al día, pero cuando salimos ya no es tan fácil, cuando decir que vamos a Tlaxiaco o a Etlá son menos, como cinco o cuatro, dependiendo del tiempo que te lleves en la entrevista.

Todas las llamadas o casos se tienen que visitar, aunque hayan pasado varios días, pero si se tienen que atender, porque si se deja una llamada y después pasa a mayores va a ser responsabilidad nuestra, porque nosotros al recibir el oficio tenemos que atenderlo, de hecho la directora nos revisa cada semana cuántas visitas hicimos y si nos pone una nota y ya vienen a trabajo social con el visto bueno, de esa manera ella también tiene como el control de lo que se está haciendo, en base a eso pues va pidiendo una cuota y revisa que no quede ningún pendiente, en lo personal el máximo que me tardé en atender una situación fue tres meses, porque los programaba yo y salía otra cuestión y cancelaba, eso fue en una población que se llama Comaltepec y Choapan, luego pues el vehículo por el camino,

teníamos una camioneta pero se descompuso y hasta ahorita no nos lo han traído ni nos han dicho si va a quedar o no y esa es la única camioneta todo terreno con la que salíamos a las poblaciones, entonces afortunadamente, cuando yo llegue a la población el asunto de la persona no era tan delicado, si había una cuestión de violencia, pero pues el señor ya se había marchado de la población, casos que afortunadamente no han sido de gravedad.

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

Si, hemos canalizado cuando no pueden venir aquí a psicología o no pueden acudir, sobre todo las terapias se canalizan, digamos como cuando son de las regiones como, Tlahuitoltepec, Zacatepec, Teotitlán, Huautla de Jiménez, la costa, de Pinotepa, todo eso, se han canalizado a los lugares que cuentan con psicología, por ejemplo en Tlahui y en Zacatepec, los hemos canalizado al hospital rural más cercano que es el de Tamazulapan Mixes, que se hacen hora, hora y media, porque el transporte el el problema, un viaje hasta acá les genera 300 o 400 pesos por persona, entonces es un gasto que para las personas que es bastante para su economía, en esos casos se canaliza, contamos con el directorio de las presidencias municipales y se les llama y se les pregunta si cuentan con un DIF, Instituto Municipal de la Mujer y si cuentan con Psicología, se le piden los datos y se hace la canalización mediante oficio a las usuarias.

En cuanto a atención médica se han canalizado al hospital de especialidades, hospital civil, hospital psiquiátrico y ya aquí sería en general, ya sea de comunidades lejanas o en el Centro, se les da el acompañamiento durante todo el tiempo que dure el tramite o durante el tiempo que ellas quieran la atención médica, por ejemplo, al hospital civil hemos canalizado y coadyuvado con el ministerio público cuando son interrupciones legales del embarazo, cuando son cuestión de atención inmediata por fractura, lesión en el rostro u otro, en el hospital psiquiátrico pues igual desde que necesiten un diagnóstico para edad mental u otro de ahí canalizamos a las áreas y la acompañamos en todo momento, en el Hospital de especialidades es cuando ya son casos mucho muy muy graves.

## **RECURSOS FINANCIEROS**

### **Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que:**

### **33. ¿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?**

Yo desconozco si tengamos un monto o si la directora recibe un recurso, pero en cuanto a lo material que nos hacen llegar pues en mínimo, no nos alcanza el material para trabajar, desde las hojas hasta los vehículos, a veces tenemos vehículos pero no tenemos gasolina, son de las limitantes que tenemos nosotros.

Hasta para salir de comisión a veces te llenan el tanque, pero para que regreses tienes que sacar de tu bolsa, tienes que hacer una bitácora de recorrido, justificar, te piden muchos requisitos para que puedas comprobar que gastaste ese combustible a pesar de que tienes un oficio de comisión, también eso puede considerarse un obstáculo.

Contamos con viáticos para salir de comisión, pero a veces nos los pagan hasta el regreso no cuando los necesitas, nos vamos y hasta quince días después nos van dando a veces

todo, a veces la mitad, entonces como tal a mí me ha tocado trasladar a adolescentes o adultas para reintegrarlas al núcleo familiar en las comunidades, pero durante el traslado la comida para ellas sale de nuestra bolsa, eso a veces pues los viáticos son para ellos y nosotros agarramos de nuestro sueldo para eso.

El Centro de Justicia depende de la Fiscalía, del Fiscal general, pero como tal no tenemos un recurso específico, todo es en oficialía mayor, en el área de recursos nos dan lo que necesitamos, ellos catalogan el recurso que nos asignan para salir, por decir a veces por ir a Teotitlán o Huautla de Jiménez que están a más de cuatro horas nos dan 300 o 400 pesos, pero para ir a Ixtlán o a Nochixtlan que está más cerca nos dan más, varía, pero no sabemos cuál es el criterio, a veces los gastos corren por cuenta nuestra y si nos lo reintegran, pues bien, pero sino pues ni modo.

### **34. ¿Algo que te gustaría agregar respecto de tu trabajo aquí, de lo que tu consideras importante que se conozca?**

Como área de trabajo social siempre hemos estado así como que muy invisibles, de hecho alguna vez me preguntaron a mí, qué es trabajo social, a poco se estudia para eso, a poco es una carrera, entonces no sé si es por desconocimiento o no sé, o luego piensan que uno está para sacar las copias o algo así o solo acompañar a fulanita y ya, es muy distinto de lo que a veces se quedan con la impresión que el trabajo en un hospital es sólo sacar la cita, darte el pase para ver a tu familiar y ya, el trabajo social va mucho más allá, precisamente por eso es que tomamos mi compañera y yo la cuestión de tomar la licenciatura para poder tener más herramientas y más conocimientos para desempeñar mejor nuestro trabajo, porque una cosa es ser técnico y otra es tener ya la licenciatura, afortunadamente aquí en Oaxaca ya hay dos escuelas de trabajo social para estudiar la licenciatura y la maestría, anteriormente cuando yo egresé como técnico la licenciatura nada más era en Guadalajara y en Tlaxcala y eso era en línea y tenías que ir a hacer examen hasta allá o donde te tocara, pero por el tiempo no me era posible ir a presentar el examen pero ahorita como ya está aquí.

Si me gustaría que le dieran como que más reconocimiento porque el trabajo que hacemos pues si también es importante y muchos piensan que el trabajo social no es importante, que solo es atender a la gente, lavarles la ropa y es mucho más allá, nosotros tenemos la capacidad de ir y hacer un diagnóstico social, tenemos elementos, tenemos herramientas que la profesión te da, tiene su metodología propia para hacer investigaciones y todo eso nosotros ocupamos cuando se hacen las visitas domiciliarias, se hace una investigación amplia para que no te quedas con la primera impresión, o decir – Ah no está y me voy tienes que preguntar y ver varios elementos para hacer tu informe, también ahí incluimos fotografía, cuando me piden hacer una visita domiciliaria para saber cómo se encuentra un adolescente siempre llevo mi cinta métrica porque nosotros no podemos decir, aproximadamente esto mide esto, sino hay que ser precisos y exactos posible.

A nosotros también nos pide apoyo la Fiscalía para emitir dictámenes, nos han solicitado dos veces, pero hablamos con la coordinadora de las mesas de la Fiscalía para que no nos lo mandara, porque yo como técnico, no vaya a estropear el trabajo de los ministerios públicos por no tener la cédula como licenciado, entonces le digo mejor sería de esa manera, se han hecho visitas domiciliarias con todo un diagnóstico social de cómo se

encuentran las personas y este informe que obra en la carpeta de investigación es lo que quieren que comparezcas y des fe de cómo lo viste, cómo lo encontraste, qué fue lo que observaste, pero fue en dos ocasiones y se habló con el ministerio público y lo consideraron y dijeron mejor no, porque no vaya a ser que la defensa del indiciado se vaya a agarrar de ahí para echar abajo la carpeta de investigación, entonces por eso no hemos participado directamente, nos hemos limitado a hacer los estudios socioeconómicos.

De los que trabajamos aquí dos, una compañera y yo estamos estudiando la licenciatura, la nueva que se integró es técnica también, otra compañera es criminóloga y la otra es licenciada en derecho y los demás somos técnicos en trabajo social.

## ENTREVISTA PERSONAL A COORDINADORA DEL ÁREA JURÍDICA REALIZADA EL 31 DE JULIO DE 2018

**Centro de Justicia:** CEJUM OAXACA

**NOMBRE:** ARACELI YADIRA HERRERA ÁVILA

**Puesto que desempeña:** COORDINADORA DEL ÁREA JURÍDICA DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES.

**Antigüedad en el puesto:** 5 AÑOS, 4 MESES

**Profesión:** LICENCIADA EN DERECHO

**Otros puestos que ha desempeñado en torno al ámbito del CJM:** Defensora de oficio, Ministerio Público (año y medio con este cargo. Como coordinadora acaba de cumplir 5 años.

«Yo ingresé al CEJUM siendo defensora de oficio desde abril del 2013, posteriormente fui postulada para ser Ministerio Público y ahorita ya tengo año y medio fungiendo con el nombramiento de ministerio público. Sin embargo, desde que llegué al CEJUM fui nombrada Coordinadora del área jurídica de éste mismo Centro. Como Coordinadora pues acabamos de cumplir 5 años el 19 julio, a mí me adscriben al CEJUM en abril del 2013 y la inauguración es en julio de 2013».

### **1. ¿Cuáles son los principales obstáculos que se ha enfrentado como coordinadora del área?**

La falta de personal para la cantidad de usuarias.

«Los obstáculos son el, el Centro tiene un área que le complementa el personal que depende de un programa federal que se le llama PAIMEF. Como obstáculo tenemos de que de repente somos tres, ¡Cinco abogadas! y luego cuando termina el contrato, que es en diciembre regularmente, pues siempre nos quedamos tres o dos, dependiendo de, bueno ahorita ya somos, anteriormente nos quedábamos dos, porque que éramos una de la Fiscalía y yo, que era defensora de oficio, posteriormente ahora nos quedamos tres: la defensora de oficio y las dos de la Fiscalía.

Entonces todo el trabajo que ellas inician pues nos lo tienen que pasar, y es donde se engloba, todo el trabajo, pues porque tú ya tienes un ritmo, ya tienes, somos 5, de digamos a la semana nosotros informamos de que te gustan 30 a 31 usuarias a la semana nos votamos a 60, entonces ya no tienes tiempo ni de tomar agua ni de irte al baño, entonces si como que te cargas mucho de trabajo, entonces ese es un obstáculo bastante fuerte, muy primordial en cuestión al trabajo.

En otro sentido pues a veces que hay pocos vehículos no, nosotros damos acompañamiento a la usuaria, y pues regularmente nosotros tenemos usuarias de muy bajos recursos, entonces sí, necesitamos el transporte, y quien a veces lo está ocupando pues a veces es un psicología, pues también es un área bastante importante y trabajo social en las visitas, entonces si como que nos tenemos si no, que coordinar muy bien en un caso extremo de que sí necesitamos el vehículo como a fuerza, y si no pues ya ponemos de nuestros propios medios para llevar a la víctima y traerla.»

## RECURSOS HUMANOS

### **Respecto al personal que trabaja en el CEJUM:**

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

Que tengan profesionalismo, empatía y sororidad con las usuarias y el resto de personal, sobre todo conocimiento del nuevo sistema.

«Bueno para que trabajes en el CEJUM tienes que conocer lo qué es la violencia, para que estés dentro del CEJUM, tener empatía, el profesionalismo, la sororidad con las compañeras y con las usuarias, y sobre todo ahorita tener el conocimiento del nuevo sistema, porque pues no, no todas estamos como empapadas o ya teniendo experiencia en el nuevo sistema, además de que nosotros manejamos materia familiar, materia civil, a veces hasta nos hemos aventado agraria, ósea que si tenemos que tener un conocimiento bastante amplio dentro de lo que es los servicios jurídicos.

Por decir algo, ahorita llevamos un asunto en materia electoral, ahorita estamos en el amparo, entonces si tenemos que tener pues un conocimiento bastante amplio, pero pues lo que más nos topamos es el, la cuestión del nuevo sistema, entonces sí necesitamos que conozcan el nuevo sistema, para que podamos estar aquí, y nos puedan como que sí nos puedan ayudar bastante en desahogar en esas situaciones.»

#### **3. ¿Se cumplen estos criterios en todos los casos?**

Si, Realmente si, si los exigimos, porque le vuelvo a repetir, si no, no podemos, no nos damos abasto.

#### **4. ¿Se cumplen estos criterios en todos los casos?**

La falta de experiencia en los nuevos procesos del sistema, como en el caso de las audiencias.

«Pues en relación a que si conozcan el nuevo sistema, que si le digo, es elemental, y ya en materia familiar, como pues como es un poquito más por escrito y todo esto yo les voy diciendo mira “tú vas a ir a la audiencia y va a pasar esto y tienes que” ósea yo las voy guiando si es que desconocen, porque como que se me hace más fácil la situación familiar, pero en el nuevo sistema ya estás ahí, y tienes que hablar ahí y defender a tu víctima, entonces no es posible, porque dependiendo de cómo se presenten las cosas es como tienes que participar dentro de la audiencia. No es posible que le digas “ah, pues mira haces un escritito y ¿no?”, ósea ya es cuestión que sí lo sepas y que sepas manejar la audiencia en ese momento.»

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

La falta de personal que dé seguimiento, ya que al terminarse el contrato, el trabajo se reparte entre las que se quedan.

«Pues como le vuelvo a repetir, la situación está de, que pues que realmente cuando se van las abogadas, de que se les termina el contrato, me entregan a mí, y entonces yo tengo que ver cómo día...(suspiro), ahora sí vamos a dividirnos el trabajo, entonces si es como

bastante complicado porque tengo que ver asunto... de hecho los conozco, porque muchos de los asuntos me los comentan y sé qué es cómo está, a lo mejor hasta que qué alto grado de dificultad tiene y son los que a veces absorbo. Y ya los demás, los voy pasándoselos a las compañeras que se quedan.»

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

A partir de un diplomado al que fue enviada por la entonces titular de la Procuraduría del Indígena y Grupos Vulnerables, el diplomado fue impartido por el INACIPE en 2012, en el cual se capacitó al personal que habría de colaborar en el CEJUM.

«Pues a mí, la entonces procuradora de la Procuraduría del Indígena y Grupos Vulnerables, me envió a un diplomado que se estuvo dando en el 2012 que fue con una duración de 3 meses que vino a darlo el INACIPE, desde ahí ya nos empezábamos a conocer las personas que íbamos a estar en el Centro de Justicia, ya era la directora la maestra Jhazibe que era la que nos, casi casi como que nos recibía en el momento en que nos adscribieron a ese diplomado y ya posteriormente que se construyó el edificio fue cuando ella empezó a ir a ver también a las personas con quienes hizo el convenio de colaboración para que ya empezaran a enviar al personal que era el que había sido capacitado para estar acá.»

## **CAPACITACIONES**

### **7. ¿El personal recibe capacitaciones?**

Sí.

### **8. ¿En qué temas?**

En diversos temas delitos electorales, usos y costumbres, feminicidios, el uso del protocolo de feminicidio, prueba, interrogatorio, contrainterrogatorio, audiencias con población LGTTTI, tanto a tomarlos como a capacitar al resto del personal.

«Regularmente en todos, yo ya he, bueno ya hemos ido al de delitos electorales, hemos ido al de la aplicación de los sistemas que manejan las poblaciones que es el sistema propio, el de usos y costumbres, al de feminicidios, el uso del protocolo de feminicidio, cuestiones en el nuevo sistema en específico a la prueba, interrogatorio, contrainterrogatorio, hicimos apenas un diplomado en, pues en el nuevo sistema, que ya no debe de ser así, en juicios orales, en relación a la población LGTTTB, que ahora también se le aumenta la O, entonces sí, constantemente y además la maestra siempre con la si tal capacita mi personal, y a nosotros en especial si, regularmente nos envía a capacitarlos.»

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

Formalmente no se dan capacitaciones internas, pero se buscan los tiempos con reuniones mensuales para compartir los conocimientos y despejar dudas.

«Internamente no hay una capacitación, solo internamente hacemos una reunión, si es posible semanal, pero regularmente por lo menos una al mes, para platicar de los asuntos que llevamos, para dudas, para lluvia de ideas, de cómo le hacemos acá, nos estamos atorando, o ya nos estamos sobre encimando audiencias, cómo podemos hacerle para ir las sacando adelante. A veces quien viene de tarde que sale en la noche, pues le decimos pues sabes que, te vienes, esta semana vente en la mañana para que nos ayudes a ir



desahogando, en las audiencias porque estamos muy saturadas. Regularmente cuando yo empiezo a ver eso, es cuando les digo: “saben que, nos tenemos que reunir”, nos reunimos en un horario de 3 a 5 o algo así, para poder ver cómo le hacemos pues es cuando estamos todas. Tanto en la adscrita de la Defensoría Pública, como la compañera que viene en las tardes.

Internos no, siempre vamos a, que la Fiscalía hace normalmente los cursos de capacitación y lo único que hace es convocar al personal del área jurídica de aquí del Centro de Justicia o del área psicológica, o a veces vamos a cursos donde hay peritos psicólogos, asesores, los ministerios públicos, asesores jurídicos y todo.»

### **10. ¿Se ha encontrado con dificultades para que el personal acuda a las capacitaciones? Sí.**

«Sí, regularmente sí, porque no podemos dejar aquí vacío, ahora sí que casi tenemos que ir viendo quienes, ahora sí que a quién le toca, quien fue la vez pasada, ahora quién va, y nos vamos coordinando y la que vaya nos comparte lo que traiga, un PDF, lo que haya aprendido, lo que es nuevo, todo esto. Sólo la información, réplica no hay.»

## **EVALUACIÓN DEL PERSONAL**

### **En referencia a la evaluación del personal:**

#### **11. ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?**

Sí.

#### **12. ¿Existen mecanismos de evaluación para el personal que trabaja en el CEJUM?**

«Bueno en primer término, pues regularmente como le vuelvo a comentar, yo les pregunto: “¿Cómo vas con éste asunto?, ¿Por qué es relevante?”, porque hay alguna situación en la que tengamos que ponerle un poquito de más atención, por el alto grado de riesgo que tenga la víctima, por muchas, y otras situaciones que a lo mejor se pudieran dar, que esté en el albergue, en albergada, entonces sí urge para que ella pueda, pues tener una vida normal, también salir de ése lugar seguro, y estar ya como que bueno, ya está vinculado a proceso su agresor y esto. Entonces vamos evaluando cómo va trabajando, cómo va trabajando la compañera, que avances hay, que tan rápido lo va avanzando, y que sea efectiva.

#### **13. ¿Cada cuándo se evalúa al personal?**

«Le vuelvo a repetir, casi una vez al mes porque, es con la maestra con la que realmente nos evaluamos. Y es con la que, pues a veces cuando no nos hemos podido reunir, nosotras nada más sin la maestra, pues ahí hacemos todo de una vez, en lo que tenemos que hacer, que de las dudas y todo y con ella ir viendo los asuntos que tenemos que son como que un poquito más emergentes y quien nos evalúa pues regularmente es directamente la maestra. [Sobre si hay un formato de evaluación] Hay una encuesta que hacen las chicas que vienen a hacer el servicio social, una vez que salen de nuestra orientación, ellas son las que están esperando, nosotros no sabemos ni que día, ni a quién, ni nada, están con las usuarias, ese si la usan, y ellas solamente le informan a la maestra, ellas entregan su encuesta con

la maestra directamente. Y en las estadísticas al, como nosotros informamos semanalmente igualmente le informan a la maestra nuestra estadística.»

#### **14. ¿Quién lleva a cabo la evaluación?**

La maestra directamente, y con una encuesta realizada a los usuarios con apoyo de jóvenes de servicio social cuyos resultados son revisados por la maestra.

### PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN

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

«Tenemos el protocolo de atención a niños, niñas y adolescentes, el protocolo de mujeres víctimas de violencia, el protocolo de delitos sexuales, el protocolo de feminicidios, que son los que más manejamos por lo que la Fiscalía maneja esos delitos en sí.»

#### **16. ¿El personal recibe capacitación para la aplicación de estos protocolos?**

Si, «Si, la maestra le pide al, allá, no sé cómo se llama el área de Fiscalía, cuando por decir algo, vino la Dra. Olguín, que maneja un protocolo muy diferente del que manejamos en Oaxaca, lógicamente a hablarnos del protocolo de feminicidios que ella maneja en México. Que está un poquito más específico, nosotros lo tenemos como que menos concreto, o nos vamos concretamente a lo que es, y ahí te especifica pasito por pasito esa es la gran diferencia, pero, sí regularmente la maestra es la que pide esa capacitación.»

**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:**

#### **17. ¿El personal recibe atención para el Síndrome de Burnout?**

«Si lo hemos recibido a través de una ONG que se llama Luna del Sur, cuidados personales; ellas son las que vienen, la maestra nos dice qué día, a qué hora y todo, hubo los dos primeros años del CEJUM era todos los martes, pero debido a la carga de trabajo a veces no, de todo el personal a veces estaban 3 o 4 acá, entonces la maestra decidió que se diera un día en el que pudiéramos estar un poquito desahogadas y decir saben que tal día vienen las chicas estas de los cuidados personales para que ustedes estén, o traten de estar, prográmense para que estén. Y así es como se ha hecho.»

### PERSONAS ATENDIDAS

**Respecto a las personas atendidas:**

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

«Nosotros llevamos nuestro control cada quien, si tenemos los nombres, edades, domicilios, si hablan alguna lengua, cuántos hijos tienen, porque dentro de la plática se va dando y nosotros vamos anotando sin que se note que sea una entrevista o una encuesta; sin embargo en nuestro informe mensual ahí viene el rango de edades, el de semana si ponemos cuantas de 20, cuantas de 30, cuantas de 40, edades específicas, ah esta señora de 30 años si denunció, si se le hizo alguna promoción en materia familiar, en materia civil, si le estamos dando seguimiento a su carpeta de investigación, si la acompañamos al juzgado, si fuimos a una audiencia, todo viene especificado en nuestro informe semanal, entonces ese informe semanal lo vaciamos a un mensual, donde ahí si ya viene, si habla.

alguna lengua, si tiene alguna preferencia sexual, y todos los servicios que nosotros le dimos en el mes a una sola persona por decir algo, porque en un mes pudimos haber ido a dos audiencias, pudimos haber ido a checar el expediente, pudimos haber ofrecido pruebas, pudimos haber, a lo mejor si se fue la suspensión, haber tenido una entrevista con el defensor del agresor hasta que empezamos a cerrar a que ellos dos ya estén presentes, entonces sí, englobamos todos esos servicios en tanto en el mensual como en el semanal.»

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

«Regularmente nosotros canalizamos cuando no pertenecen al distrito de Valles Centrales, sin embargo, tenemos la posibilidad de por lo menos vía telefónica monitoreamos con quien esté canalizamos a las personas lo estamos haciendo y llevamos una bitácora de a qué horas hablamos, que nos dijeron, sí nos contestaron, no nos contestaron, toda esta situación para irle dando seguimiento desde acá a esa situación jurídica. Si se llegaran a atorar, es cuando comentamos también con la maestra o algo, para que en dado caso nos lleven o nos den ese permiso de poder ir a esa población y directamente checar el expediente.»

## RECURSOS FINANCIEROS

**Respecto a los recursos financieros del CEJUM, considera que:**

**20. ¿Los recursos que recibe el CEJUM son suficientes para cubrir todos los gastos que implica la atención de las usuarias y sus familias?**

Piensa que no.

**21. ¿En qué casos no es suficiente o qué tipo de gastos no se han alcanzado a cubrir?**

«Yo pienso que no, no alcanza porque, bueno le comentaba yo, los vehículos, son casi para Trabajo Social y para Psicología, y nosotros no tenemos un vehículo del que podamos disponer, entonces siempre tenemos que ver, ¿para dónde van las psicólogas, y si van por ahí ya me llevan o a veces van a Tlacolula, en este caso cunado iban ellas a dar terapia los martes ahí a Tanivet, entonces yo trataba de que los martes me tocara ir a Tlacolula, para irme con ellas y regresarme con ellas, casi casi me voy de aventón. Y ver, porque a veces iban de 3, 4, si cabía en el vehículo o ya no cabía. Y luego para las víctimas pues les decía, tenían tan bajos recursos, que a veces llegan temprano, pasan con la psicóloga, pasan con la, tratamos no, que lleguen a su terapia, que pasen conmigo, que pasen a lo que tengan que venir y pues yo a veces veo que pues andamos viendo que “oigan vamos a darle aunque sea algo porque esta desde temprano”, que me refiero a un atolito, una tortita, algo que se pueda comer ella, entonces si siempre veo que andan así como que “hay que ver si en el albergue hay personas, hay que ver si sobró algo para darle a ésta”, y nosotras en mi caso pues, bueno, y en el caso de todas casi siempre es de que pues, me la voy a llevar en mi carro, y pues esa gasolina es mía, yo la estoy poniendo, yo estoy poniendo el vehículo y todo para poder trasladar a la señora porque de plano no puede. Lo importante sería que las orientadoras todas dependiéramos de la Fiscalía, si le digo, es una situación bastante complicada porque ya encarreramos a la abogada, ya la capacitamos, cuando en ése momento se le termina el contrato; no sé qué criterios manejen para volverlas a contratar, pero en mi caso de abogada nunca me han vuelto a contratar la misma, no sé qué es lo que pase, tampoco a ellas les guste el programa, no sé, no he tenido la oportunidad de

decirles "bueno ¿por qué no te fuiste a contratar otra vez o qué pasó, por qué no te contrataron?", entonces al depender todas de la Fiscalía no tendríamos este trance de que en diciembre se nos cambia el trabajo, cuando ya nos estamos como acomodándonos, otra vez en mayo ya nos mandan una nueva abogada, nos quita tiempo, quita tiempo el capacitar a alguien, en cuestiones de cómo es que se trabaja aquí, qué es lo más importante para nosotros y pues, la asignación de un vehículo para las abogadas, porque en verdad, sufrimos muchísimo para poder ir a, y regularmente vienen con sus hijos.»