



# La incidencia ciudadana en los procesos de evaluaci3n de pol3ticas p3blicas



Informe final del proceso de evaluaci3n de resultados con enfoque GESI al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potos3





# LA INCIDENCIA CIUDADANA EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

**Informe final del proceso de evaluación de resultados con enfoque GESI al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**

Junio, 2023.

# LA INCIDENCIA CIUDADANA EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

**Informe final del proceso de evaluación de resultados con enfoque  
GESI al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis  
Potosí**

Junio, 2023.

**Elaboración por:**

María Isabel de Lourdes Loza Vaqueiro  
Matilde Margarita Domínguez Cornejo

**Diseño de la publicación:**

César Arnulfo Reyna Barrientos

**Corrección de estilo:**

Ana Karina Lara Rosales  
Jesús Rogelio Córdova Nava  
José Iván Alonso Torres

**Coordinación:**

Ana Karina Lara Rosales  
José Iván Alonso Torres

**Directiva de la organización:**

Jesús Rogelio Córdova Nava

Educación y Ciudadanía A.C.  
5 de mayo # 620, Barrio de San Miguelito  
C.P. 78339, San Luis Potosí, México.  
[www.educiac.org.mx](http://www.educiac.org.mx)

Versión Digital

Esta evaluación fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta evaluación es responsabilidad de Educación y Ciudadanía, A.C. y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos .

La reproducción parcial o total del contenido está permitida, únicamente solicitamos que cite las fuentes y otorgue los créditos correspondientes a Educación y Ciudadanía A.C.

# **LA INCIDENCIA CIUDADANA EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

## **Informe final del proceso de evaluación de resultados con enfoque GESI al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**

En marco de la ejecución del proyecto “Transversalización del enfoque de igualdad de género e inclusión social para la construcción conjunta de mejoras al acceso a la justicia en San Luis Potosí” subvencionado por USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y ejecutado por Educación y Ciudadanía A.C. como parte de las actividades de evaluación del mismo, se presenta el siguiente: “Informe final del proceso de evaluación de resultados con enfoque GESI al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí”.

## **Descargo de responsabilidad**

Esta publicación fue producida a petición de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Ha sido preparado de forma independiente por la Dra. Matilde Margarita Domínguez Cornejo y la Mtra. María Isabel de Lourdes Loza Vaqueiro ante Educación y Ciudadanía A.C. en el marco del Programa para el Fortalecimiento de Instituciones de Justicia Penal Estatal (ConJusticia). El contenido de esta evaluación es responsabilidad del equipo evaluador que lo lleva a cabo y de Educación y Ciudadanía A.C., y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

## Resumen

Los índices de violencia que viven mujeres y niñas han aumentado y requerido de diversas acciones para su mitigación; en San Luis Potosí, una acción directa fue la instalación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí a fin de garantizar el acceso a la justicia de mujeres y niñas y prevenir las violencias que viven. Al ser una política pública enfocada a la atención y servicios integrales, multidisciplinarios y transversales, retiene una importancia como estrategia para abatir los altos índices de violencia contra mujeres y niñas, además de ser un ente clave dentro del Sistema de Justicia Penal, debido a la interconexión a nivel federal, estatal y municipal de los distintos órdenes de gobierno: ejecutivo, legislativo y judicial. La evaluación tiene así la finalidad de identificar otros ejes que acentúan la desigualdad, como la pertenencia étnica, la edad, la discapacidad y nivel socioeconómico para que el acceso a la justicia sea en igualdad de condiciones para las mujeres y niñas.

El presente documento, refiere el informe final del proceso de evaluación de resultados al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, dentro del cual, se conoce el diseño e implementación de la política pública de los Centros de Justicia a nivel local; el Centro de Justicia para Mujeres es una política que se construyó para mejorar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y a la justicia, por lo que evaluar con base en sus resultados encauza la emisión de recomendaciones dirigidas a las áreas de oportunidad identificadas, mismas que se suman a las acciones en aras de disminuir y erradicar las situaciones de violencia que viven las mujeres y niñas, así como la garantía en su protección y acceso a la justicia. Los componentes a considerar para la evaluación son: el diseño, la planeación y la orientación de resultados, la cobertura y focalización, la operación, la percepción de la población atendida y la medición de resultados que sostiene al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en sus cuatro sedes regionales.

# Índice

Resumen	7
Acrónimos	11
Presentación	14
Introducción	16
Objetivo general y específicos de la evaluación	19
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Ruta metodológica	20
Diseño	21
Planeación y orientación de resultados	22
Cobertura y focalización	22
Operación	22
Percepción de la población atendida	23
Medición de resultados	23
Evaluación	30
Diseño	30
Conclusiones	46
Planeación y orientación a resultados	47
Conclusiones	52
Cobertura y focalización	53
Conclusiones	58
Operación	59
Conclusiones	71
Percepción de la población atendida	72
Conclusiones	79
Medición de resultados	80
Recomendaciones	89
A. Diseño	89
B. Planeación y orientación a resultados	90
C. Cobertura y focalización	90
D. Operación	90
E. Percepción de la población atendida	91
F. Medición de resultados	91
Bibliografía	92
Anexos	96
Anexo 1	96
Anexo 2	108

## Índice de tablas

Tabla 1. Personas funcionarias públicas del CJMSLP entrevistadas. _____	28
Tabla 2. Usuaris entrevistadas. _____	29
Tabla 3. Normas jurídicas que regulan el CJMSLP. _____	31
Tabla 4. Armonización federal de los ordenamientos jurídicos de los Centros de Justicia para las Mujeres de San Luis Potosí. _____	32
Tabla 5. Convenios firmados por el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	33
Tabla 6. Personal del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, por sede. _____	37
Tabla 7. Alcance municipal de las sedes del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	40
Tabla 8. Presupuesto estatal autorizado para la operación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	41
Tabla 9. Presupuesto estatal autorizado para la operación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en 2019. _____	42
Tabla 10. Infraestructura de las sedes regionales del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	45
Tabla 11. Resumen de la planeación estratégica del Centro de justicia para las mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	48
Tabla 12. Secciones y contenido de la página de internet del CJMSLP. _____	51
Tabla 13. Apertura de expediente. _____	57
Tabla 14. Seguimiento de casos atendidos. _____	57
Tabla 15. Número de servicios por área. _____	58
Tabla 16. Matriz de indicadores para el CJMSLP. _____	81

## Índice de diagramas

Diagrama 1. Organigrama del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	36
Diagrama 2. Organización de las sedes regionales de Matehuala, Matlapa y Rioverde del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. _____	37
Diagrama 3. Flujo de proceso de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres. _____	62

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Percepción de la Población Atendida en el CJMSLP, 2018. _____	74
--	----

# Acrónimos

CAIV	Centro de Apoyo Interdisciplinario a Víctimas
CBTIS	Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios
CEEAV	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas de San Luis Potosí
CJM	Centros de Justicia para las Mujeres
CJMLCO	Centro de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su Creación y Operación
CJMSP	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
CONAVIM	Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
DAVG	Declaratoria de Alerta de Violencia de Género
EDUCIAC	Educación y Ciudadanía, A.C.
ENDIREH	Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares
FASP	Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública
GESI	Gender Equality and Social Inclusion (Igualdad de Género e Inclusión Social)
ICAT	Instituto de Capacitación para el Trabajo
IEEA	Instituto Estatal de Educación para Adultos
LCJMESLP	Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
MCJMGM	Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica
MIR	Matriz de Indicadores de Resultados
MML	Matriz de Marco Lógico
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
AUVCJM	Protocolo de atención para usuarias y víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México
PPNNA	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

SCFCJM	Subsidio destinado para la creación y/o fortalecimiento de Centros de Justicia para las Mujeres
SESNSP	Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
SJP	Sistema de Justicia Penal
SIFIDE	Sistema de Financiamiento para el Desarrollo del Estado
SII	Sistema de Integridad Institucional
SIPINNA	Sistema Nacional de Protección Integral a Niñas, Niños y Adolescentes.
RLCJMESLP	Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (por sus siglas en inglés)



## Presentación

Educación y Ciudadanía A.C. (Educiac) es una organización civil que promueve y defiende el reconocimiento colectivo de las personas como sujetas de derechos y agentes de cambio. Trabaja por dignificar la vida por medio de procesos colectivos y participativos que tengan una incidencia social y hagan de los derechos humanos una realidad. Busca una transformación social desde los enfoques de género, juventudes y derechos humanos, a partir del ejercicio de la ciudadanía y su incidencia en políticas públicas, contraloría e investigación social, fortaleciendo sus capacidades y herramientas para el ejercicio.

Educiac, considera a la ciudadanía como un potencial agente de cambio social, por lo que la apuesta de trabajar para su fortalecimiento se sitúa con énfasis en sus proyectos; dotar de herramientas a la ciudadanía para el seguimiento a las acciones gubernamentales, es una de las líneas de acción clave para la identificación de mejoras y áreas de oportunidad en la atención de las situaciones actuales y la solución de problemas públicos. El involucramiento en la toma de decisiones y en los sistemas de transparencia y rendición de cuentas es un ejercicio ciudadano de participación en los asuntos públicos con la incorporación de voces plurales que abonan a la identificación de mejoras en la acción.

Con la consideración anterior, además de una larga trayectoria de trabajo por la prevención y erradicación de la violencia de género contra las mujeres, en donde destaca la conformación de la Mesa Ciudadana para dar un seguimiento objetivo a la Alerta de Violencia de Género para San Luis Potosí, aunado a la reflexión en un contexto local de violencia, Educiac implementa el proyecto: Transversalización del enfoque de igualdad de género e inclusión social para la construcción conjunta de mejoras al acceso a la justicia en San Luis Potosí, desde el cual, se derivaron actividades en componentes de investigación, fortalecimiento, y evaluación de resultados en el Sistema de Justicia Penal en políticas públicas de acceso a la justicia de mujeres y niñas.

Como una de las actividades, el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí fue considerado para la aplicación de la metodología de evaluación de resultados con enfoque de género e inclusión social (enfoque GESI por sus siglas en inglés); dicho proceso de evaluación tuvo como resultado una serie de hallazgos y recomendaciones que se emiten con la finalidad de ser considerados como un insumo para el fortalecimiento institucional. Con esta evaluación, se intenciona un acercamiento a los procesos de evaluación de política pública como un potencial ejercicio a realizar desde la ciudadanía para la toma de decisiones en el SJP.

## Introducción

La evaluación de política pública con Enfoque de Género e Inclusión Social (en adelante enfoque GESI) al Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (en adelante CJMSLP), tiene la finalidad de conocer cómo se implementa la política pública a nivel local; y, con base en los resultados de la evaluación, emitir recomendaciones para la mejora de los servicios otorgados y como consecuencia, del acceso a la justicia en el Estado para las mujeres y niñas.

Los Centros de Justicia para las Mujeres (en adelante CJM) son espacios creados para dar una atención integral y con perspectiva de género a las mujeres que viven violencia, así como a sus hijas e hijos. En el espacio físico del CJM, se encuentran concentrados las áreas que brindan los servicios que se requieren para la denuncia de violencia de género, tales como la contención psicológica y la asesoría jurídica; los servicios especializados se consideran para el acompañamiento en los procesos de empoderamiento social y económico de las mujeres, y emprender acciones de prevención para la violencia contra ellas. Los CJM pretenden:

ser un servicio de la comunidad, realizando actividades preventivas para contrarrestar la violencia contra las mujeres en determinada comunidad; brindar atención a mujeres víctimas de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos; emprender acciones para que las mujeres víctimas logren una vida sin violencia; ofrecer los servicios necesarios para la prevención y atención, la toma de decisiones informada para reducir las probabilidades de volver a estar en situaciones de violencia, y para hacer ejercicio de los derechos de denuncia y procesales (SESNSP, Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres, 2012, p. 17).

Los CJM son una iniciativa de las diversas acciones que realizó el estado mexicano como recomendación de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en las sentencias<sup>1</sup> en el caso de Valentina Rosendo Cantú y otra (Caso 12.579) contra los Esta-

1. Ambas sentencias publicadas en la página de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Disponibles en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pc/demandas.asp?Country=MEX&Year=2007>

dos Unidos Mexicanos, y, en el caso de Campo Algodonero: Claudia Ivette González, Esmeralda Herrera Monreal y Laura Berenice Ramos Monárrez (Casos 12.496, 12.497 y 12.498) contra los Estados Unidos Mexicanos, pues a partir de éstas, se crearon distintos ordenamientos jurídicos para prevenir, atender, erradicar y sancionar la violencia de género contra las mujeres y garantizar su acceso a la justicia.

El estado mexicano retomó la experiencia del “*Family Justice Center*”, modelo de San Diego, California que inició en 1992, así como del Centro de Justicia de Delitos de Femicidio y Violencia contra la Mujer del organismo judicial de Guatemala. (Equis Justicia, 2017); y el 01 de junio de 2009 publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por el que se crea la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (en adelante CONAVIM), órgano que de conformidad con lo que establece la fracción III del artículo cuarto de dicho decreto, le corresponde formular las bases para la coordinación entre las autoridades federales, locales y municipales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y diseñar con una visión transversal, la política integral de prevención, atención, sanción y erradicación de los delitos violentos contra las mujeres.

En 2012, los CJM fueron creados por la Secretaría de Gobernación, a través de la CONAVIM; el CJM como espacio que concentra “instancias gubernamentales, del poder judicial y Organizaciones de la Sociedad Civil (en adelante osc) que brindan servicios de manera interdisciplinaria, secuencial, interinstitucional, coordinada y especializada a mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos bajo un mismo techo, con la finalidad de garantizarles el acceso a la justicia y a encontrar conjuntamente un proceso de redignificación” (CONAVIM, 2012).

A nivel nacional, las normas jurídicas que regulan a los Centros de Justicia para las Mujeres son:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Reglamento a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Nom-046-Ssa2-2005-Violencia Familiar y Sexual contra las Mujeres
- Ley Federal del Trabajo

La violencia contra las mujeres en el Estado de San Luis Potosí ha sido atendida mediante diversas estrategias, algunas de éstas son: la declaración en 2017 de la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (en adelante DAVG) en los municipios de Ciudad Valles, Matehuala, San Luis Potosí, Soledad de Graciano Sánchez, Tamazunchale, Tamuín; elaboración de un diagnóstico sobre las violencias en el Estado, por parte del Colegio de San Luis (COLSAN, 2019) y la creación de las cuatro sedes regionales del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (CJMSLP).

Aunada a las estrategias anteriores, desde 2013 el estado de San Luis Potosí comenzó a brindar atención especializada con perspectiva de género a través de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas de San Luis Potosí (CEEAV). Para el 2018 la atención especializada con perspectiva de género, se trasladó al CJMSLP

después de su formalización. El CJMSLP cuenta con cuatro sedes en los municipios de: San Luis Potosí, Rioverde, Matlapa y Matehuala, este último se inauguró en 2019. De acuerdo a los lineamientos de los CJM se ofrecen los servicios de: trabajo social, psicología, lúdico, médico, jurídico, medidas de protección, empoderamiento, juzgado familiar, juzgado cívico, asesoría jurídica pública y agencia del ministerio público. Esta política se construyó para mejorar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y garantía de su acceso a la justicia.

No obstante, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021 (en adelante ENDIREH) reveló que el 68.6 por ciento de las mujeres de 15 años y más en San Luis Potosí han experimentado situaciones de violencia a lo largo de su vida. La prevalencia de violencia contra las mujeres a lo largo de la vida en la escuela es de 29.3 por ciento, en el ámbito laboral fue de 25.4 por ciento, en el ámbito comunitario fue de 42.3 por ciento, en el ámbito familiar es de 9.5 por ciento. Respecto de los daños físicos de las mujeres víctimas que han experimentado actos de violencia en su contra, desatacan los siguientes: moretones o hinchazón, hemorragias o sangrado, cortadas, quemaduras o pérdida de dientes, fracturas, desmayos, alguna enfermedad de transmisión sexual, aborto o parto prematuro, ardor o sangrado familiar y otros. (ENDIREH, 2021)

Los anteriores datos, motivan el ejercicio de evaluar los resultados de labor del CJMSLP, ya que permitirá conocer si los servicios otorgados cumplen su objetivo; si abonan a una salida ante situaciones de violencia; si se procura el acceso a la justicia (más allá de una sentencia); si las acciones emprendidas son de prevención y erradicación de la violencia; y, si las usuarias han desarrollado capacidades de agencia y empoderamiento para su comunidad y vida a futuro. Con la evaluación, se logra identificar las áreas de oportunidad para la mejora de la política pública y acentuar la importancia de tener una perspectiva de género e inclusión social (GESI) para que el acceso a la justicia de las mujeres sea en igualdad de condiciones para todas. La evaluación consiste en conocer la implementación de la política pública a nivel local, sus resultados y áreas de oportunidad.

# Objetivo general y específicos de la evaluación

## Objetivo general

Evaluar la política pública del Centro de Justicia para las Mujeres a través de su funcionamiento en San Luis Potosí, Matehuala, Matlapa y Rioverde con base en la opinión de la población atendida y personal que labora en el centro y sus resultados y con base en los lineamientos para su creación y operación estipulados por la CONCAVIM.

## Objetivos específicos

- Analizar el funcionamiento del Centro de Justicia para las Mujeres con base en entrevistas a operadoras de área y las coordinadoras de atención integral de las sedes para conocer la operación de la política pública, las acciones que han dado resultados positivos y las áreas de oportunidad.
- Evaluar los resultados de la política pública del Centro de Justicia para las Mujeres a través del análisis de entrevistas a mujeres que han sido atendidas en sus sedes para conocer sus experiencias en los servicios solicitados, sean estos para ellas o sus hijas e hijos, y los resultados que tuvieron en la atención a la violencia.
- Evaluar los resultados de la política pública a través de los documentos que dan cuenta de su diseño, de los manuales de operación e informes anuales, para corroborar que los procesos marcados en los protocolos se cumplen y conocer los resultados cuantitativos de la política.

## Ruta metodológica

La evaluación se llevó a cabo bajo los lineamientos de la **Metodología de Evaluación de Resultados para Instituciones del Sistema de Justicia Penal en San Luis Potosí** elaborada por Educación y Ciudadanía (en adelante EDUCIAC) para evaluar políticas dentro del Sistema de Justicia Penal (en adelante SJP) y la existencia de una respuesta integral para el acceso a la justicia de mujeres y niñas. (EDUCIAC, 2022). Con el enfoque de género e inclusión social, **Enfoque GESI**, se pretenden identificar las formas en que se da atención a la diversidad de mujeres, sus hijas e hijos, así como a la reproducción de desigualdades en cada una de las acciones implementadas por la política, además de recuperar aquellas formas en que abona a la construcción de sociedades más equitativas.

Para la evaluación de resultados del CJMSLP, se empleó una metodología cualitativa para analizar y evaluar la calidad de la atención o servicio con base en la información obtenida de los informes de actividades, solicitudes de información y entrevistas. Se evaluaron las cuatro sedes del CJMSLP pertenecientes a los municipios de San Luis Potosí, Matehuala, Matlapa y Rioverde, con la finalidad de conocer si había condiciones específicas para las particularidades de cada zona de la entidad.

La recolección de información se realizó en dos etapas, tal como se muestra a continuación:

- 1) Información documental: esta se recabó conforme a las fases de evaluación que marca la Metodología de Evaluación de Resultados para Instituciones del Sistema de Justicia Penal en San Luis Potosí. La mayoría de la información se encontró en repositorios electrónicos; la información que no estaba disponible en la página de internet del CJMSLP, se obtuvo por medio de solicitudes de información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

- 2) Información empírica: esta se obtuvo por medio de entrevistas semiestructuradas a personas funcionarias públicas y usuarias del CJMSLP. Éstas se hicieron vía telefónica y a través de la plataforma zoom.

A continuación, se muestra cómo se realizó la búsqueda de información documental por apartado de evaluación:

## Diseño

Se evaluó la creación y diseño, con base en su justificación y diagnóstico situacional de la problemática identificada, así como su armonización con metas nacionales, su población objetivo, matriz de marco lógico (en adelante MML) y asignación de presupuesto. Evaluándose lo siguiente:

- *Armonización de la legislación:* se revisó la legislación correspondiente donde se sustenta el CJMSLP para verificar que esté armonizado con los requerimientos federales de la CONAVIM. Se revisó la siguiente normativa:
  - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
  - Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí
  - Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
  - Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- *Diagnóstico situacional de la problemática identificada:* se revisaron los documentos que dieron base a la creación del CJMSLP, entre ellos:
  - Lineamientos para su creación y operación
  - Modelo de los centros de justicia para las mujeres. Guía metodológica
- *Presupuesto:* se revisaron los informes de actividades de los años 2018, 2019 y 2020, informes financieros disponibles en la página de internet del CJMSLP y se realizaron solicitudes de información.
- *Disposición del espacio:* se revisaron los siguientes documentos:
  - Centros de Justicia para las Mujeres: lineamientos para su creación y operación (en adelante CJMLCO)
  - Modelo de los centros de justicia para las mujeres. Guía metodológica (en adelante MCJMGM)

## Planeación y orientación de resultados

Se buscó la información en los repositorios electrónicos y se pidió por solicitud de información.

- **Instrumentos de planeación y evaluación:** se revisó el Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres; Perfiles de puestos por competencias; plan estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí y los reportes anuales de actividades de los CJMSLP 2018, 2019 y 2020. Se solicitaron por medio de la plataforma de transparencia, con folio: 241968122000048, el plan estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (No. Oficio. CJM/1157/2022).
- **Planes de monitoreo y seguimiento:** se revisaron los informes de actividades 2018, 2019 y 2020.
- **Generación y publicación de la información:** se realizó un análisis de página de internet de los CJMSLP. <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Inicio.aspx>

## Cobertura y focalización

Se refirió a los informes de actividades 2018, 2019 y 2020 en donde detallan de distinta manera la cobertura de las cuatro sedes del CJMSLP; en ocasiones se desglosan por servicio y sede, y en otras el desglose es sólo por servicio.

## Operación

Se revisaron todos los manuales que existen para los lineamientos del CJMSLP. Los que competen a nivel federal son: Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación, elaborado por CONAVIM; Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres; y, Guía metodológica y Protocolo de Atención para Usuarías y Víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México elaborados por el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (en adelante SESNSP).

En cuanto a la emisión de órdenes de protección, la política pública tiene el protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para las Mujeres. Los que operan a nivel estatal son: el protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, sus hijas e hijos en el Estado de San Luis Potosí.

En cuanto a la organización, se elaboró el Manual de organización del Centros de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos por competencias.

## Percepción de la población atendida

Se revisaron los informes de actividades 2018, 2019 y 2020 para conocer la percepción de la población y se realizaron algunas entrevistas a usuarias del CJMSLP, bajo el apoyo de agrupaciones de la sociedad civil vinculadas al tema y a la atención de mujeres víctimas de violencia.

## Medición de resultados

Según el modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres, la evaluación se debe realizar en dos planos:

Medición de resultados: Por medio de un sistema de indicadores y metas se evalúa si el resultado logrado, que, de acuerdo con la Misión y los Objetivos de los CJM, las mujeres que asisten al CJM logran acceder a una vida libre de violencia.

Medición del impacto: La medición del impacto se refiere a verificar el cumplimiento de los resultados a través del tiempo. Por lo anterior, el sistema de evaluación valida, a través de un periodo determinado, si los objetivos y metas propuestos impactan en la contribución al fin último de este Modelo de los CJM: erradicar la violencia contra las mujeres (CONAVIM, 2012, p. 28).

Por lo anterior, se construyó una matriz de indicadores de resultados (en adelante MIR) para el CJMSLP (Tabla 14). Para la medición de resultados se tomaron como referencia los indicadores propuestos para la Certificación en el Sistema de Integridad Institucional (en adelante SII) por parte de la CONAVIM, los cuales se enuncian a continuación:

### Aspecto 1. Política pública y normativa

- ▶ Reglamento interno de operación
- ▶ Plan estratégico para el acceso a las mujeres a la justicia (misión, visión, valores, objetivos)
- ▶ Plan de acción anual de trabajo del CJM

## Aspecto 2. Gestión operativa

- ▶ Manual de organización de cada área que integra el Centro
- ▶ Protocolos especializados del procedimiento para los servicios que integren el acceso a la justicia, intervención victimológica y empoderamiento de la mujer en situación de violencia, sus hijas e hijos alineados a la legislación internacional, nacional y estatal
- ▶ Sistema y resultados del mecanismo de seguimiento de medidas de protección
- ▶ Sistema de monitoreo, evaluación y mejora continua Informe periódico, estadístico y de productividad de los servicios de acceso a la justicia, intervención victimológica y empoderamiento de la mujer en situación de violencia, sus hijas e hijos

## Aspecto 3. Personas funcionarias Públicas

- ▶ Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación
- ▶ Acuerdos interinstitucionales firmados que eviten la rotación del personal y promoviendo la atracción de capital humano de acuerdo a los perfiles de puesto

## Aspecto 4. Gestión financiera

- ▶ Sistema para la formulación y elaboración del presupuesto anual de la institución, que incluya la determinación de necesidades y recursos de operación, infraestructura y tecnología, asignando valores por concepto y área de atención
- ▶ Mecanismos para la solicitud de fondos presupuestarios extras al presupuesto interno estatal propio de CJM (Ejemplo: Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (en adelante FASP) u otros fondos)
- ▶ Informe de impacto de las políticas de violencia de género, vinculado o describir cómo ha sido acorde con el gasto asignado y utilizado (inversión/efectividad/beneficio)

## Aspecto 5. Evaluación de la percepción pública respecto a la institución

- ▶ Herramientas para la medición de la percepción sobre la institución (grupos focales, profesionales, medios de comunicación entre otros)
- ▶ Encuestas periódicas a usuarias sobre la institución

- ▶ Estudio comparativo de la institución para determinar la eficiencia y eficacia de los servicios

Por otro lado, para la medición de impacto se tomaron como referencia los indicadores del Objetivo Estratégico 1: “Brindar servicios integrales y personalizados que contribuyan al acceso a la justicia y prevención de la violencia de género en contra de las mujeres, sus hijas e hijos, de acuerdo al entorno cultural y social en el que se desenvuelvan” del Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, 2021-2027. Los cuales se enuncian a continuación:

### **Aspecto 1. Consolidar los servicios del modelo de CJMSLP**

- ▶ Ampliar la cobertura de los CJM por regiones estratégicas del estado, implementando el modelo especializado
- ▶ Implementar campaña de difusión de los servicios que ofrece el Centro de Justicia para las Mujeres a las mujeres potosinas
- ▶ Fortalecer los servicios jurídicos que ofrecen los CJM
- ▶ Reforzar los servicios psicoterapéuticos que ofrecen los Centro de Justicia para las Mujeres
- ▶ Fortalecer la gestión de medidas de protección a usuarias de los Centro de Justicia para las Mujeres a través de las áreas correspondientes.
- ▶ Canalizar a usuarias con aliados estratégicos de los Centro de Justicia para las Mujeres con el objeto de brindar apoyo social y material para garantizar su integridad
- ▶ Diseñar e implementar un programa de empoderamiento para las usuarias de los Centro de Justicia para las Mujeres

Para construir la matriz de indicadores se revisaron los siguientes documentos para los indicadores cualitativos:

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí
- Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres el Estado de San Luis Potosí
- Protocolo Especializado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Mujeres, sus Hijas e Hijos en el Estado de San Luis Potosí

- Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de Puestos por competencias
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- Catálogos de servicios

Para los indicadores cuantitativos se revisaron los informes de actividades 2018, 2019 y 2020, además, se solicitó la siguiente información por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia con número de folio 241968122000057:

- ▶ Número de usuarias atendidas por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Porcentaje de incremento de las usuarias asistidas
- ▶ Número de casos exitosos con intervención de los Centro de Justicia para las Mujeres por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de carpetas judicializadas por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de denuncias presentadas en los ministerios públicos adscritos a los Centros de Justicia para las Mujeres por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de sentencias favorables por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de convenios en favor de las usuarias por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de usuarias atendidas por área de psicología por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Porcentaje de crecimiento de las usuarias atendidas por área de psicología
- ▶ Número de procesos terapéuticos concluidos por el área de psicología por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Porcentaje de crecimiento de procesos terapéuticos concluidos por el área de psicología
- ▶ Número de órdenes de protección tramitadas por los Centro de Justicia para las Mujeres por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Porcentaje de crecimiento en el número de órdenes de protección tramitadas por los Centro de Justicia para las Mujeres

- ▶ Número de usuarias beneficiadas por el programa de empoderamiento de los Centro de Justicia para las Mujeres por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Número de canalizaciones de usuarias con aliados estratégicos por año (2018, 2019, 2020 y 2021)
- ▶ Porcentaje de crecimiento de canalización de usuarias con aliados estratégicos

A continuación, se muestra cómo se realizó la búsqueda de información empírica por apartado de evaluación:

**a) Visitas a las sedes del CJMSLP.** Es una importante actividad, ya que permite observar el diseño del espacio del CJMSLP, pues la política pública es bastante específica. Por complicaciones en la gestión de las visitas, no fue posible realizarse.

**b) Entrevistas.** Se realizaron entrevistas semiestructuradas a personas funcionarias públicas del CJMSLP y usuarias del CJMSLP. Entendemos por entrevista semiestructurada aquellas enfocadas en obtener información relevante para la investigación conforme a sus objetivos teniendo una guía de entrevista con preguntas cerradas y algunas abiertas.

*Entrevistas a personas funcionarias públicas:* se solicitaron mediante un oficio a la Coordinación General del CJMSLP, quienes organizaron un calendario para entrevistar a los y las coordinadoras de cada área del CJMSLP. Es importante recordar que la sede central del CJMSLP se encuentra en la ciudad de San Luis Potosí y desde ahí operan todas las coordinaciones de área. En este sentido hubo una gran apertura para la realización de las entrevistas. Por cuestiones de agenda, esta evaluación carece de la entrevista de la coordinación general del CJMSLP.

Los temas abordados en las entrevistas, versaron en: el diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación y medición de resultados (Anexo 1). Es importante mencionar que para salvaguardar la confidencialidad de las personas funcionarias públicas no se utilizan identificadores ni de área, lugar o persona, cuando se hace referencia a sus testimonios a lo largo de este documento. En la siguiente tabla se muestran las entrevistas realizadas.

**Tabla 1. Personas funcionarias públicas del CJMSLP entrevistadas.**

Área	Cargo	Sede
Unidad de recepción y trabajo social	Coordinadora de la unidad de recepción y trabajo social	San Luis Potosí
Coordinación de atención integral	Coordinadora de atención integral	Rioverde
Comunicación social CJMSLP	Comunicadora social	San Luis Potosí
Coordinación de atención integral	Coordinadora de atención integral	Matlapa
Coordinación jurídica	Coordinadora del departamento	San Luis Potosí
Unidad de prevención	Encargada de la unidad de prevención	San Luis Potosí
Coordinación de atención integral	Coordinadora de atención integral	San Luis Potosí
Coordinación de atención integral	Coordinadora de atención integral	Matehuala
Departamento de psicología	Coordinadora del departamento de psicología	San Luis Potosí
Diseño	Diseñador	San Luis Potosí
Unidad de transparencia y asuntos jurídicos	Titular de la unidad de transparencia y asuntos jurídicos	San Luis Potosí
Dirección administrativa	Director administrativo	San Luis Potosí
Área de empoderamiento	Coordinadora del área de empoderamiento	San Luis Potosí

Fuente: Elaboración propia, 2022 con base en el Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres.

*Entrevistas a usuarias:* las entrevistas a las usuarias versaron sobre el diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación y medición de resultados (Anexo 2).

Para llevar a cabo las entrevistas con usuarias se gestionó en primera instancia con el CJMSLP el espacio y vinculación con las usuarias, sin embargo, las personas funcionarias públicas refirieron que por un tema de información sensible y confidencial se debía llevar a cabo un proceso interno de solicitud ante la CONAVIM, por lo que, debido a los tiempos que llevaría la gestión, no fue posible concretar las entrevistas. El equipo consultor mediante sus propias redes de contactos localizó a mujeres que habían sido usuarias del CJMSLP en alguna de sus sedes, las cuales habían acudido por distintas razones, recibiendo los servicios de asesoría jurídica y acompañamiento psicológico, debido a esto, se pudieron concretar tres entrevistas a usuarias por medio de vía telefónica.

**Tabla 2. Usuarías entrevistadas.**

<b>Usuarías</b>	<b>Edad</b>	<b>Municipio</b>	<b>Razones de la visita</b>
Usuaría 1	54 años	Tancanhuitz	Asesoría legal
Usuaría 2	46 años	Matlapa	Abuso sexual a menor de edad
Usuaría 3	58 años	San Luis Potosí	Asesoría legal

Fuente: Elaboración propia, 2022 con base en las entrevistas realizadas a usuarias del CJMSLP.

La experiencia de las usuarias del CJMSLP se analizó en conjunto, pues los procedimientos para la atención están institucionalizados en la legislación y los protocolos correspondientes. Debido a que algunas usuarias no habían tenido la necesidad de utilizar todos los servicios, no se pudieron evaluar los siguientes: estancia transitoria, aplicación de la NOM 046 y empoderamiento. En el apartado de análisis de esta información, se omitieron el lugar, nombres y cualquier otra información sensible para salvaguardar la confidencialidad y privacidad de los datos de las mujeres entrevistadas.

# Evaluación

## Diseño

### Introducción

El diseño son aquellos parámetros básicos que necesita toda política pública para dirigirse a la población objetivo o la problemática que desea atender. En este apartado se evalúa la pertinencia de la política, es decir, la existencia de un diagnóstico de la población objetivo, la armonización con metas nacionales, su población, matriz de marco lógico (MML) y asignación de presupuesto.

Los lineamientos base para los CJM en el país, fueron construidos por la CONAVIM y vertidos en los documentos: Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación; y, Modelo y protocolo de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres, emitido por el Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. De lo anterior, se deriva el diseño para el CJMSLP.

A continuación, se enumeran los aspectos a evaluar en el apartado de diseño:

### 1. Armonización de la legislación

En San Luis Potosí, la legislación que regula el CJMSLP se encuentra armonizada con la regulación federal de la CONAVIM. El 03 de junio del 2017, se publicó la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en el Periódico Oficial del Estado, dando comienzo a sus funciones el CJMSLP en el mes de enero del 2018, conforme al artículo tercero transitorio de la ley antes mencionada. Posteriormente, se publicó en 2018 el Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.

**Tabla 3. Normas jurídicas que regulan el CJMSLP.**

Constitución Política del Estado libre y soberano de San Luis Potosí
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí
Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
Reglamento interior de operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí
Ley de Adquisiciones del Estado de San Luis Potosí
Ley de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, para el ejercicio fiscal 2005.
Ley de Obras Públicas del Estado de San Luis Potosí
Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto público del Estado de San Luis Potosí
Acuerdo administrativo mediante el cual se establece el marco integrado de control interno para el sector público
Acuerdo administrativo por el que se expiden las reglas de integridad
Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos
Lineamientos para la creación de los comités de ética y prevención de conflictos de intereses en el poder ejecutivo del Estado de San Luis Potosí

Fuente: Elaboración propia, con base en las leyes contenidas en la página de internet del Congreso del Estado de San Luis Potosí. (2022) Disponible en: <https://congresosanluis.gob.mx/legislacion/leyes>

El CJMSLP entró en funciones en el año 2018 con el objetivo de: “(...) brindar atención y servicios integrales, multidisciplinarios y transversales bajo el mismo techo, a las mujeres que viven violencia, sus menores hijas e hijas con un enfoque de derechos humanos, de género y de interés superior de la infancia.” (LCJMESLP, 2018)

Según lo dispuesto en el artículo primero de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (en adelante LCJMESLP), es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría General de Gobierno. Su población objetivo son mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos e hijas. El CJMSLP es una de las instituciones que atienden la erradicación de la violencia contra las mujeres, abonando a los esfuerzos de Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (en adelante IMES); el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF, estatal), la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (en adelante PPNNA); siendo parte, además, del SJR, por lo que una línea de su trabajo se encuentra vinculada con Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales de la Entidad.

En el siguiente cuadro se muestra la armonización que existe de la normativa jurídica a nivel federal y el Estado de San Luis Potosí:

**Tabla 4. Armonización federal de los ordenamientos jurídicos de los Centros de Justicia para las Mujeres de San Luis Potosí.**

Requerimiento a nivel federal	Documento	Observación
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí	Se debe mencionar que los CJM no están estipulados en alguna ley, sino son acordados por decretos e involucran diversos ordenamientos jurídicos.
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí	Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí	En el reglamento se define la estructura organizacional del CJMSLP, funciones de cada área y los objetivos del mismo.
Protocolo Estandarizado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Víctimas Mujeres, Niñas y Niños en los Centros de Justicia para las Mujeres	Protocolo Especializado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección para Mujeres sus Hijas e Hijos en el Estado de San Luis Potosí	Este se deriva del protocolo a nivel nacional. Se realizó el propio con las especificidades de la entidad.
Código de Ética para el Centro de Justicia para las Mujeres	Código de Conducta del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí	Se deriva del código que construyó la CONAVIM y en la entidad hicieron lo propio.
Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su Creación y Operación.	Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres Perfiles de Puestos por Competencias	Este se deriva de los lineamientos que construyó la CONAVIM para todos los CJM del país.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con la revisión que se realizó, el CJMSLP cuenta con la legislación correspondiente para su operación. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo tercero de la LCJMESLP, algunas dependencias e instituciones deben coordinarse con el CJMSLP para brindar los servicios integrales, entre esas dependencias se encuentran: Consejo Estatal de Población; Defensoría Pública del Estado; Instituto de las Mujeres del Estado; Instituto para el Desarrollo Humano y Social de los Pueblos y Comunidades Indígenas; Instituto Potosino de la Juventud; Secretaría de Desarrollo Económico; Secretaría de Desarrollo Social y Regional; Secretaría de Educación del Gobierno del Estado; Secretaría de Seguridad Pública; Secretaría de Salud; Secretaría del Trabajo y Previsión Social; Servicios de Salud en el Estado; Sistema de Financia-

miento para el Desarrollo del Estado (en adelante SIFIDE); Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado, DIF Estatal; Poder Judicial del Estado, y Procuraduría General de Justicia del Estado; organismos autónomos como la Comisión Estatal de Derechos Humanos y Organizaciones de la Sociedad Civil.

Respecto a los informes emitidos en los años 2018, 2019 y 2020, se indica que han firmado los convenios de colaboración como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 5. Convenios firmados por el Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.**

Año	Institución	Objetivo
2018	Comisión Estatal de Derechos Humanos	Designación de enlace presencial y capacitación, promoción, protección e información en materia de derechos humanos.
	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de San Luis Potosí	Capacitación para usuarias en materia de tecnologías de la información.
	Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Proyecto Punto México	Capacitación para usuarias en materia de tecnologías de la información.
	Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial	Capacitación para usuarias dentro de la oferta académica.
	Centro Recreativo Femenil A.C.	Colaboración para la realización de programas, proyectos y actividades encaminadas a la capacitación, desarrollo integral y productividad de las mujeres.
	Juntos, una Experiencia Compartida A.C.	Fortalecimiento de la inclusión social y laboral de las mujeres con discapacidad en San Luis Potosí.
	Casa de la Mujer Indígena, Naseual Siukalli Yankuikkej Siuamej	Colaborar activamente en la atención de mujeres de los pueblos originarios de la huasteca potosina; así como agilizar la vinculación en casos de alto riesgo, capacitación y participación en actividades de interés conjunto.

2019	Secretaría de Seguridad Pública del Estado	Establecer mecanismos de coordinación para el fortalecimiento del CJMSLP, con la finalidad de planear, elaborar e impulsar estrategias y acciones conjuntas de materia de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.
	Junta Estatal de Caminos	Establecer mecanismos de colaboración para capacitaciones por parte de la unidad de prevención para el personal de Junta Estatal de Caminos sobre temas relacionados con la prevención de la violencia contra las mujeres en sus diferentes tipos y modalidades.
	Secretaría de Educación del Gobierno del Estado	Colaboración para la prevención de la violencia infantil y familiar desde la intervención en planteles educativos básicos, basándose en la implementación de un esquema de colaboración institucional.
	Instituto Estatal de Educación para Adultos	Coordinación para impulsar la educación básica en los Centros de Justicia para las Mujeres.
	H. Ayuntamiento de San Luis Potosí	Colaboración y apoyo que realicen ambas instituciones para la difusión de servicios del CJMSLP, canalizar usuarias a programas de la Dirección de Desarrollo Económico del ayuntamiento.
	Instituto de la Vivienda	Colaboración para el acceso a programas de financiamiento para usuarias del CJMSLP que requieran acceso a vivienda de interés social.

Fuente: Elaboración propia con base en los informes de 2018 y 2019 del CJMSLP, 2022.

Asimismo, han firmado convenios con los municipios de Matlapa, Rioverde, San Luis Potosí y Matehuala, quiénes les apoyan con traslados, despensas, empoderamiento para las usuarias, entre otras actividades; sin embargo, el aumento o disminución de los apoyos dependen de la voluntad política de la administración en turno. Otros convenios firmados son con: Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México (SEDECO), Sistema de Financiamiento para el Desarrollo del Estado (SIFIDE), Instituto de Capacitación para el Trabajo (ICAT), Juntos, Una Experiencia Compartida, A.C., Tus Alas, A.C., Tu Libertad, A.C., *City Express*, Fiesta Americana y Fundación Mercurio.

Si bien existe un marco normativo, convenios de colaboración y actividades para que las mujeres potosinas accedan a una vida sin violencia, las personas funcionarias públicas entrevistadas mencionan que aún se debe legislar sobre algunos fenómenos sociales, como la violencia vicaria.<sup>2</sup>

2. Se entiende por violencia vicaria a “aquella que tiene como objetivo dañar a la mujer a través de sus seres queridos y especialmente de sus hijas e hijos, su objetivo es el control y el dominio sobre la mujer, en un alarde máximo de posesión en una relación de poder que se sustenta en la desigualdad” (ANUE, 2021, s/f).

Legislativamente, nos falta aportar en el tema de la violencia vicaria, que es otro de los aspectos que nos ha estado ocurriendo mucho en las atenciones que damos y para judicializar o integrar ese tipo de violencias, son violencias psicológicas que las encuadra como tal el Código Penal, pero no como una violencia vicaria, entonces, creo que ese es un tema que se debe poner sobre la mesa para poder homologar algún criterio y establecer líneas de investigación jurídicas, que permitan responsabilidad a los agresores de una posible sanción (Persona funcionaria pública, 2022).

Por lo que piden, se legisle en materia penal para que las mujeres que han sido objeto de este tipo de violencia puedan realizar acciones contra su agresor y estar protegidas.<sup>3</sup> Otra cuestión en la que hacen hincapié es que se armonice el Código Penal de San Luis Potosí al federal, pues aún no se cuenta con todas las medidas para las órdenes de restricción.

## 2. Diseño de los Servicios

Según el artículo 6 de la LCJMESLP, los servicios que debe brindar el CJMSLP, son:

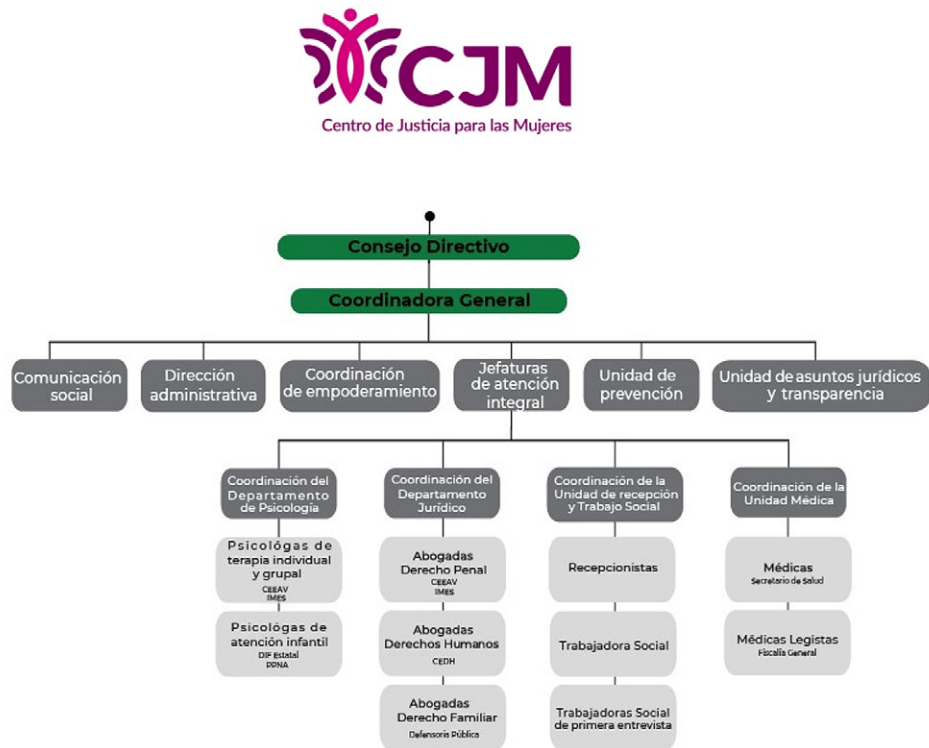
- Atención jurídica
- Atención a la seguridad
- Atención telefónica
- Atención a la salud física y psico-emocional
- Atención a la asistencia social
- Atención educativa y de prevención
- Atención para el desarrollo económico.

Para ofrecer los servicios anteriores, el CJMSLP cuenta con una organización dividida en las siguientes áreas: área de comunicación social, dirección administrativa, coordinación de empoderamiento, unidad de prevención, unidad de asuntos jurídicos y transparencia, y jefaturas de atención integral, de esta última se desprende la coordinación del departamento de psicología, la coordinación del departamento jurídico, la coordinación de la unidad de recepción y trabajo social y coordinación de la unidad médica.

---

3. La importancia de legislar en el tema de violencia vicaria fue un tema relevante al momento de realizar las entrevistas, sin embargo, cabe aclarar que, durante el proceso de investigación, el Congreso del Estado de San Luis Potosí aprobó el dictamen de reforma a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí, para conceptualizar la violencia vicaria, reforzar los modelos de atención y capacitación permanente de las autoridades.

Diagrama 1. Organigrama del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí

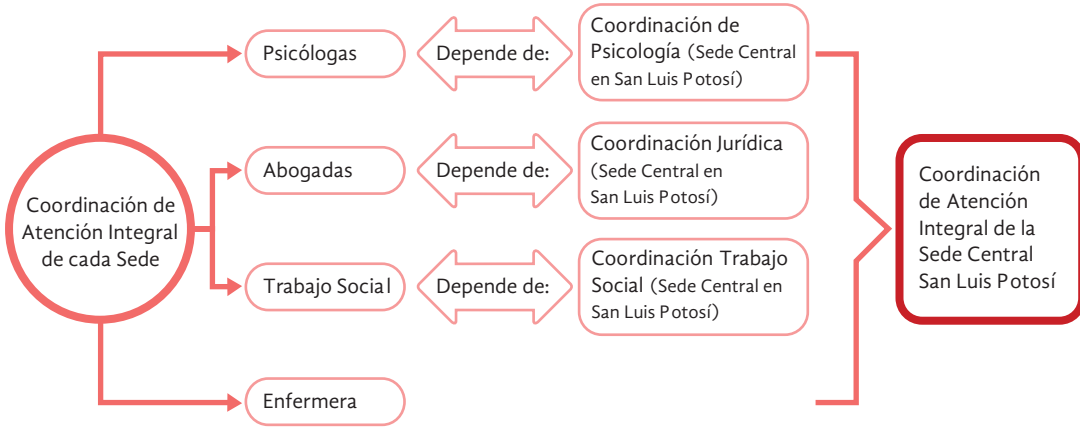


Fuente: CJMSLP. (2022). Organigrama. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Organigrama.aspx>

Este organigrama muestra la organización del CJMSLP (nivel estatal), sin embargo, las sedes regionales sólo cuentan con la coordinación de atención integral; las coordinadoras de áreas se encuentran en la sede principal en San Luis Potosí y desde este punto, guían a las sedes regionales; asimismo, las coordinaciones de empoderamiento y comunicación social son para todas las sedes regionales.

A continuación, se muestra un diagrama de su organización.

**Diagrama 2. Organización de las sedes regionales de Matehuala, Matlapa y Rioverde del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.**



EVALUACIÓN

Fuente: Elaboración propia, (2022).

Con base en las entrevistas a las personas funcionarias públicas se concluye que, el CJMSLP cuenta con un presupuesto menor al necesario para realizar todas las actividades que debe cubrir. Lo anterior, deriva una limitante para la contratación de personal para cumplir la operatividad del CJMSLP en todas las áreas, tales como: administrativas, de planeación, prevención, empoderamiento, psicología y jurídica.

**Tabla 6. Personal del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, por sede.**

Unidad	San Luis Potosí	Rioverde	Matlapa	Matehuala	Total
Coordinación de atención integral	1	1	1	1	4
Unidad de recepción y trabajo social	11	3	3	4	21
Departamento de psicología	5	4	3	3	15
Departamento jurídico	9	4	3	3	19
Coordinación de empoderamiento	2	-	-	-	2

Unidad médica	2	1	1	1	5
Unidad de prevención	1	-	-	-	1
Total	31	13	11	12	67

Fuente: Elaboración propia (2022) con base en el informe de actividades 2020. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/INF2020.pdf>

El catálogo de servicios se divide por área, de la siguiente manera:

### Unidad de trabajo social y recepción

- Orientación y detección de violencia.
- Entrevista para medición de riesgo y diseño de ruta de acompañamiento.
- Canalización y/o vinculación con institución competente.
- Estancia transitoria en el CJM.
- Acompañamientos y/o gestiones sociales, educativas y médicas. Visitas domiciliarias, estudios de campo y atenciones en sitio.
- Asesorías telefónicas.
- Seguimiento a reportes del 911 y Usuarías.
- Vinculación con servicios de emergencia.

### Servicios del departamento jurídico

- Asesoría jurídica.
- Información del seguimiento jurídico.
- Acompañamientos para la presentación de denuncia en los casos en que no sea posible que el ministerio público adscrito al CJMSLP la tome directamente en el Centro.
- Oficios y promociones para integración de carpeta de investigación. Trámite y solicitud de medidas u órdenes de protección.
- Asesoría Jurídica durante los acompañamientos para recuperación de menores u objetos personales.
- Representación en audiencias ante juzgados penales.

### Servicios del departamento de psicología

- Terapia individual por primera vez y seguimiento.
- Terapia grupal.
- Elaboración de impresiones diagnósticas para ser integradas a carpetas de investigación.
- Asesorías psicológicas. Encuadres psicológicos.
- Acompañamientos en diligencias al ministerio público, juzgados penales y atención in situ.

## Unidad de empoderamiento

- Proporcionar información sobre empoderamiento y dar seguimiento a los procesos de las mujeres atendidas.
- Realizar gestiones de apoyos educativos.
- Crear convenios de colaboración con aliados estratégicos para canalizarlas mujeres que deseen adquirir herramientas para su desarrollo económico.
- Realizar un padrón de empresas colaboradoras.
- Vincular mujeres con instituciones públicas y privadas que cuentan con bolsa de trabajo.
- Gestionar cursos y capacitaciones para el autoempleo.
- Realizar actividades (cursos, pláticas, conferencias, talleres, etc.) de empoderamiento para las mujeres en conjunto con asociaciones civiles, organizaciones o instituciones públicas.

## Unidad de prevención

- Intervención en materia de prevención (CJMMLP, Catálogo, s/f)

En cuanto a la unidad de prevención es un espacio que compartía funciones con otras áreas: “Lo que yo tengo entendido es que la unidad de prevención no estaba como tal, creo que estuvo y después no, y la actividad de la capacitación y esto la hacía empoderamiento, la hacían las psicólogas” (Persona funcionaria pública, 2022).

En cuanto a los servicios de albergue, la LCJMMLP en el artículo 37 indica que “el Centro deberá contar con un servicio de albergue temporal a cargo de personas capacitadas para brindar la atención y apoyo que se requiera en cada caso, en que se brinde la atención y servicios que requieran las usuarias y en su caso sus menores hijos e hijas” (LCJMMLP). Cabe mencionar, que el CJMMLP cuenta con estancias transitorias que buscan ser un lugar seguro y confortable para la protección y acogida temporal de mujeres que viven violencia de alto riesgo y tener posibilidades de brindarles un tratamiento adecuado, informarlas del riesgo en que se encuentran y resguardar su seguridad. En estas estancias las mujeres sólo pueden permanecer hasta por 72 horas y después deben irse con su red de apoyo detectada o algún albergue.

De acuerdo al artículo 6, fracción V de la LCJMMLP el Centro debe brindar:

apoyo social y material a las víctimas y usuarias y sus menores hijas e hijos cuando éstas lo requieran, además de intervenir, haciendo contacto con las familias, para consolidar la red de apoyo familiar y la comprensión que en este núcleo social requieren las mujeres víctimas o usuarias del CJM. Lo anterior a través de servicios, internos y externos, de atención, seguridad y protección como los del albergue de transición. Este servicio se presta en el Centro a través del área de trabajo social, y con el apoyo de CAIV, DIF Estatal, en su caso DIF Municipal y SEDESORE (LCJMMLP).

Es decir, en la legislación no se considera la temporalidad de 72 horas, sin embargo, cuando se cumple lo anterior, las mujeres son canalizadas a la red de apoyo detectada o a un albergue donde puedan permanecer más tiempo. A decir de las fun-

cionarias públicas, uno de los refugios al cual canalizan a las usuarias, es el refugio Otra Oportunidad A.C. Es importante mencionar que el CJMSLP no cuenta con una ruta clara de atención para aquellas mujeres que son usuarias de drogas o que requieren atención psiquiátrica, por lo que es una importante área de oportunidad detectada; ya que, solo en ocasiones, las usuarias de drogas, acuden a la asociación civil RENACE; y las mujeres que requieren atención psiquiátrica, acuden a la Clínica psiquiátrica Dr. Everardo Neumann Peña de la Secretaría Estatal de Salud.

### 3. Diagnóstico situacional de la problemática identificada

Al realizar la investigación documental de los textos jurídicos, normativos y operativos del CJMSLP, no se encontró un diagnóstico de la población objetivo del CJMSLP; sin embargo, en la LCJMESLP en su artículo 2° se especifica que “el Centro de Justicia para las Mujeres, es el organismo encargado de brindar atención y servicios integrales, multidisciplinarios y transversales bajo el mismo techo a las mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos e hijas, con un enfoque de derechos humanos, de género y de interés superior de la infancia” (LCJMESLP); desde ahí, se puede deducir a la población objetivo del CJMSLP, siendo ésta, las mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos e hijas.

Es importante considerar, que la mayoría de la población indígena habita en los municipios de Tamazunchale, Aquismón, Xilitla, Axtla de Terrazas, Matlapa, Ciudad Valles, Tanlajás, Coxcatlán, Huehuetlán, San Martín Chalchicuautla, Tampamolón Corona y Tampacán, cabe mencionar, que en otros municipios del Estado de San Luis Potosí, también habitan poblaciones indígenas; así como indígenas migrantes; el 8.60% de la población total del Estado, habla alguna lengua indígena como Náhuatl, Huasteco; el 1.96% se considera afromexicana negra o afrodescendiente (INEGI, 2020). Por ello, es importante tener una perspectiva intercultural para atender la diversidad de mujeres que habitan en la entidad y que pueden ser posibles usuarias del CJMSLP.

Al respecto las funcionarias públicas de las sedes regionales Rioverde y Matlapa, indican que la mayoría de su población pertenece a algún pueblo o comunidad indígena. En otras sedes regionales como Matehuala y San Luis Potosí, atienden a mujeres migrantes, ya que son las sedes regionales más cercanas a la zona de tránsito de personas migrantes en el Estado y a las cuales solicitan los servicios. Para la atención de mujeres indígenas, algunas sedes del CJMSLP se coordinan con el IMES para su atención.

En la región, hablan Náhuatl, en Tancanhuitz y Huehuetlán hablan Tének o huasteco, pero también por medio del Instituto de las Mujeres de San Luis, ahí tienen una unidad móvil y ellos hablan el dialecto Tének, con ellas nos coordinamos cuando son usuarias de la zona indígena Tének (Persona funcionaria pública, 2022).

**Tabla 7. Alcance municipal de las sedes del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.**

San Luis Potosí	Matehuala	Matlapa	Rioverde
Soledad de Graciano Sánchez	Cedral	Tamazunchale	San Cirio de Acosta

Villa de Reyes	Villa de la Paz	Axtla de Terrazas	Ciudad Fernández
Zaragoza	Catorce	San Martín Chalchicuatla	Tamasopo
Mexquitic	Catorce	Xilitla	Cerritos
Villa de Arriaga	Villa de Guadalupe	Tampacán	Lagunillas
Villa Hidalgo	Vanegas	Huehuetlán	Villa Juárez

Fuente: Informe anual de actividades 2019, CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compar-tidos/Informe%20Anual%20de%20Actividades%202019%20CJMSLP%202.0.pdf>

#### 4. Presupuesto

En los años de operatividad del CJMSLP, el presupuesto ha sido variable; en cuanto al presupuesto estatal autorizado para su operación en el 2018 fue de \$7,054,626.44 (siete millones cincuenta y cuatro mil seiscientos veintiséis pesos 44/100 m.n.), del cual, el 56.8% se destinó a gastos derivados de servicios personales (honorarios) y 43.20% al gasto operativo para el funcionamiento de cada una de las áreas y acciones que normativamente deben realizar los CJM (Informe de actividades CJMSLP, 2018).

**Tabla 8. Presupuesto estatal autorizado para la operación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.**

Año	Presupuesto es-tatal	Subsidio destinado pa- ra la creación y/o for- talecimiento de Cen- tros de justicia para las mujeres durante el ejer- cicio (SCFCJM)	Fondo de aportaciones para la seguridad públi- ca (FASP) subprograma acceso a la justicia para las mujeres	Total, recibido
2018	\$7,054,626.44	\$13,793,605.77 y \$156,000.00	\$ 8,000,000.00	\$29,004,232.1
2019	\$11,684,375.00 y \$350,000.00	\$20,611,144.44	No se recibió	\$32,330,519.4
2020	\$11,415,921.61	\$36,001,526.9	\$16,587,760.73	\$64,005,209.2
2021	\$11,684,375.00	No se recibió	\$12,854,078.24	\$24,538,453.2
2022	\$11,684,375.00	No se recibió	\$11,854,078.00	\$23,538,453.00

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en informes anuales de actividades 2018, 2019 y 2020. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Informes-de-actividades.aspx>

En 2018, se otorgó al CJMSLP un presupuesto de \$13,793,605.77 (trece millones setecientos noventa y tres mil seiscientos cinco pesos 77/100 m.n.) para la construcción de la sede del CJMSLP en el municipio de Matehuala, y \$156,000.00 (ciento cin-

cuenta y seis mil pesos 00/100 m.n.) para la capacitación sobre el fortalecimiento de la valoración, implementación y monitoreo de órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia. Además, el CJMSLP obtuvo recursos del fondo de aportaciones para la seguridad pública, en el marco del subprograma acceso a la justicia para las mujeres, con lo cual se destinaron \$8,000,000.00 (ocho millones de pesos 00/100 m.n.) para el fortalecimiento del CJMSLP; específicamente se dirigieron a la contratación de personal en las tres sedes del estado, San Luis Potosí, Matlapa y Rioverde; así como el equipamiento y construcción de la primera etapa de construcción de la sede regional en Matehuala.

En 2019, se autorizó a nivel estatal, destinar al CJMSLP la cantidad de \$11,684,375.00 (once millones seiscientos ochenta y cuatro mil trescientos setenta y cinco pesos 00/100 m.n.) los cuales se invirtieron en:

**Tabla 9. Presupuesto estatal autorizado para la operación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí en 2019.**

Acción o actividad de destino	Presupuesto
Inversión pública	\$4,500,000.00
Servicios personales	\$4,131,356.00
Gasto operativo	\$2,814,495.00
Mobiliario y equipo de administración	\$229,105.00
Ayudas sociales	\$9,419.00
<b>Total</b>	<b>\$11,684,375.00</b>

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Durante el desarrollo de dicho ejercicio, se llevó a cabo la 2º Edición del Foro “Foro 25N+Empoderamiento-Violencia”, por esto, el CJMSLP, fue beneficiado con una ampliación del presupuesto estatal por \$350,000.00 (Trescientos cincuenta mil pesos 00/100 m.m.)

También, en 2019 el CJMSLP recibió presupuesto federal por medio de la CONAVIM por la cantidad de \$20,611,144.44 (Veinte millones seiscientos once mil ciento cuarenta y cuatro pesos 44/100 m.n.), correspondiente a dos proyectos específicos:

- Subsidio destinado para la creación y/o fortalecimiento de Centros de Justicia para las Mujeres durante el ejercicio 2019.
- Subsidios destinados a las acciones de coadyuvancia para las declaratorias de alerta de violencia de género contra las mujeres en estados y municipios para el ejercicio.

De ese dinero, se destinaron \$20,072,097.00 (veinte millones setenta y dos mil noventa y siete m.n.) a la creación del CJMSLP y \$538,047.44 (quinientos treinta y ocho mil cuarenta y siete pesos 44/100 m.n.) al desarrollo e implementación del protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección para las mujeres, sus hijas e hijos en el estado de San Luis Potosí.

En el 2020, el presupuesto estatal del CJMSLP disminuyó en 2.3%, respecto al año anterior, pese a la existencia de la contingencia sanitaria; dicho presupuesto fue de \$11,415,921.61 (once millones cuatrocientos quince mil novecientos veintidós mil pesos 61/100 m.n.). Dicho presupuesto, se asignó para los siguientes rubros:

- **Servicios personales:** \$8,702,356.40 (ocho millones setecientos dos mil trescientos cincuenta y seis pesos 40/100 m.n.)
- **Materiales y suministros:** \$868,114.42 (ochocientos sesenta y ocho mil ciento catorce pesos 42/100 m.n.)
- **Servicios generales:** \$1,836,450.79 (un millón ochocientos treinta y seis mil cuatrocientos cincuenta pesos 79/100 m.n.)
- **Transferencias:** \$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 m.n.)

Recibió, además, recursos del subsidio destinado para la creación y/o fortalecimiento de Centros de Justicia para las Mujeres durante el 2020 por un total de \$36,587,760.73 (treinta y seis millones quinientos ochenta y siete mil setecientos sesenta pesos 73/100 m.n.) mismos que se utilizaron para la construcción de la segunda etapa del Centro de Justicia para las Mujeres en la capital del estado, equipamiento de mobiliario, tecnologías de la información, infraestructura y contratación de personal operativo para la operación de la Red estatal del Centro de Justicia para las Mujeres.

Durante el 2021, se asignaron por el gobierno estatal \$11,684,375.00 (once millones seiscientos ochenta y cuatro mil trescientos setenta y cinco pesos m.n.) invertidos en la operación del CJMSLP; y, del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP), subprograma Acceso a la Justicia para las Mujeres se recibieron \$12,854,078.24 (doce millones ochocientos cincuenta y cuatro mil setenta y ocho pesos 24/100 m.n.) destinados para los servicios personales, materiales y suministros, y, adquisiciones (CJM/1164/2022).

En el año 2022, el presupuesto estatal fue de \$11,684,375.00 (once millones seiscientos ochenta y cuatro mil trescientos setenta y cinco pesos m.n.), invertidos en la operación del CJMSLP; y, del fondo de aportaciones para la seguridad pública (FASP), subprograma acceso a la justicia para las mujeres se recibieron \$11,854,078.00 (once millones ochocientos cincuenta y cuatro mil setenta y ocho pesos m.n.) que se gastó en servicios personales, materiales y suministros, adquisiciones (CJM/1164/2022). El presupuesto del CJMSLP ha sido variable en función de los subsidios otorgados para la construcción de la infraestructura, resalta que en los dos últimos años han operado con el menor presupuesto anual.

## 5. Diseño del Espacio

Según los lineamientos construidos por la CONAVIM, los CJM deben tener una disposición del espacio particular para garantizar el acceso de justicia a las mujeres. Debe contar con cuatro características específicas:

- Ubicación: lugar cercano de la población objetivo.
- Accesibilidad: debe ser un lugar accesible para la población objetivo con rutas del transporte público.
- Uso de suelo: buscar una alta mezcla de usos de suelo: cerca de escuelas, centros de abasto y comercio, edificios públicos, plazas, etcétera. A fin de fomentar los viajes multipropósito, es decir, una mujer puede acudir a un CJM cuando realiza alguna actividad cotidiana y reducir el riesgo, ya que en muchas ocasiones las mujeres son monitoreadas por sus parejas cuando realizan actividades fuera del hogar.
- Seguridad: debe ubicarse lejos de zonas que presenten algún tipo de riesgo o vulnerabilidad para el inmueble, por ejemplo, zonas inundables, de derrumbes, o sensibles a movimientos sísmicos; además de los generados por el hombre como pueden ser la cercanía con zonas industriales o de alta inseguridad.

De las cuatro sedes del CJMSLP en la entidad, es importante indicar que la sede regional de Matlapa, tiene instituciones públicas que lo usan como referencia, ya que está ubicado geográficamente en el centro del municipio de Matlapa, lo que se traduce en un beneficio, ya que se encuentra sobre la carretera federal, siendo de fácil abordaje al transporte público de los alrededores. Respecto a la sede regional de Matehuala, cuenta con un edificio particular con oficinas para el ministerio público, tienen una celda, espacio para la estancia transitoria, y las áreas de atención jurídica, psicológica y de trabajo social. Están en un terreno circulado en donde hay otras dependencias de gobierno, como la Fiscalía. En las otras sedes regionales de Rioverde y San Luis Potosí, los edificios especiales que se crearon las sedes regionales están en las zonas periféricas de las ciudades, son de difícil acceso y, a decir de las personas funcionarias públicas, no son de fácil acceso para el transporte público.

Con base en el documento de *Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su Creación y Operación*, los CJM deben contar con los siguientes espacios físicos:

### Área de asistencia:

- sala de espera
- estación de café
- oficinas de entrevista inicial
- consultorio médico
- asesoría jurídica
- consultorios psicológicos (todos los tipos)

- áreas de atención infantil especializada
- cuneros
- sala de lactancia
- empoderamiento económico
- organizaciones gubernamentales de apoyo y oficinas de osc

#### Áreas de acceso a la justicia:

- policía especializada en violencia
- ministerios públicos
- medicina legista
- jueces
- fiscales
- salas de audiencias
- zonas de detención

Las cuatro sedes regionales en los municipios de: San Luis Potosí, Matehuala, Matlapa y Rioverde, cuentan con un edificio especial para otorgar los servicios, sin embargo, a Matehuala y Matlapa les falta una etapa y a Rioverde dos.<sup>4</sup> A pesar de contar con los espacios físicos, algunas personas funcionarias públicas indican que no cuentan con el presupuesto para darle mantenimiento a la infraestructura, “Matehuala tiene una pared cuarteada, como pega con un arroyo sí se requiere de presupuesto costo para eso” (Persona funcionaria pública, 2022). Por su parte, “la sede de San Luis Potosí es nueva, es del año pasado y pues resulta que ha presentado deterioros, paredes cuarteadas, lugares donde se gotea” (Persona funcionaria pública, 2022).

**Tabla 10. Infraestructura de las sedes regionales del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**

Etapas	San Luis Potosí	Matehuala	Rioverde	Matlapa
1ra etapa	Realizada	Realizada	Realizada	Realizada
2da etapa	Realizada	Realizada	Falta	Realizada
3ra etapa	Realizada	Falta	Falta	Falta

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en la información recabada de las entrevistas realizadas a las personas funcionarias públicas.

Por cuestiones de agenda, no se lograron concretar las visitas a las sedes de Matehuala, Matlapa y Rioverde, sin embargo, se acudió a la sede regional de San Luis Potosí pero no se pudo llevar a cabo el ingreso y levantamiento de información, debido a los procedimientos y tiempos requeridos para esta gestión de visita. A decir de las mujeres usuarias, indican que la sede regional en San Luis Potosí está muy alejada y es de difícil acceso; lo que se pudo constatar en la visita realizada:

4. De todos los datos recabados no se encontró información para saber en qué consisten las etapas de construcción.

Me queda muy lejos, yo vivo muy cerca de la Alameda, (...) para venir acá tomé un taxi. Lo que creí que iba a ser problemático era el hecho del regreso porque no sabía si pasaban camiones. El taxista me dijo que no era muy común que por ahí pasaran los camiones que tenía que bajar hasta Constitución, realmente sí pude conseguir un taxi ahí luego, luego llegando a la avenida, sí está lejos, afortunadamente a veces podemos pagar un taxi, pero mucha gente no puede (Usuaría, 2022).

Por otra parte, las usuarias mencionan que las instalaciones están bien diseñadas y que les gustaron: “al principio cuando llegué, me gusto, se ve bien padre, bien diseñado, se puede decir, y esta amplia la sala, me dio muy buena impresión cuando llegué ahí” (Usuaría, 2022); sin embargo, las personas funcionarias públicas indican en sus entrevistas que los edificios no cuentan con los espacios como estipula la CONAVIM y algunos espacios como las salas orales no tienen mobiliario.

## Conclusiones

El CJMSLP surge y se alinea de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí, de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí y del Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí; así como de la normativa federal y los lineamientos de la CONAVIM. Sin embargo, no se identifica el diagnóstico de la población objetivo, mismo que permita conocer las particularidades de las mujeres y niñas potosinas a considerar, para la atención y puntualización de los servicios a ofrecer por parte del CJMSLP.

Si bien, se cuenta con un marco normativo regulatorio, la existencia de los planes operativos anuales y por área facilitaría comprender cuáles son los procesos de operatividad del CJMSLP, las metas a corto, mediano y largo plazo, así como, la construcción de planeaciones para cubrir a la mayor población posible y crear un impacto en la vida de las mujeres. Los únicos registros con los que cuenta el CJMSLP es una descripción de todos los servicios, puestos y funciones, aunque en la operación, no se cuenta con la cantidad de personal especializado para realizar las actividades del CJMSLP. El Estado de San Luis Potosí, tiene una gran población de mujeres indígenas, por lo que es necesario la existencia de protocolos especializados con una perspectiva intercultural donde se tome en cuenta la lengua, sus usos y sus costumbres.

En cuanto al presupuesto del CJMSLP, es notoria una disminución en los últimos dos años, lo que dificulta su crecimiento en operación e impacto, por ello es importante que existan mayores recursos para los CJMSLP, no solo que provengan de los fondos federales por la certificación que realiza la CONAVIM, con los cuales, se han construido las cuatro sedes y se han cubierto algunos sueldos del personal operativo. Respecto al diseño, el CJMSLP cuenta con edificios para todas sus sedes, sin embargo, por la falta de presupuesto no es posible brindarles el mantenimiento necesario, aunado a que las sedes regionales de Matlapa y Matehuala les falta una etapa de construcción y a Rioverde dos. Finalmente, hay que considerar que ninguna de las sedes en el estado cuenta con un albergue para poder dar auxilio a las mujeres víctimas de violencia de género por más de 72 horas.

# Planeación y orientación a resultados

## Introducción

La planeación y orientación a resultados es la planeación estratégica de la política pública para la colocación de las metas de corto, mediano y largo plazo. En este apartado se evalúan los instrumentos de planeación y evaluación existentes, planes de monitoreo y seguimiento, así como la generación y publicación de la información.

La planeación del CJMSLP recae en los documentos de: Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos; Plan estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí; Reporte anual de actividades de los CJM de San Luis Potosí; Recomendaciones y certificaciones; Planes de monitoreo y seguimiento; y, Generación y publicación de la información.

A continuación, se presentan los aspectos evaluados en el apartado de planeación y orientación a resultados:

### 1. Instrumentos de planeación y evaluación

#### **Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos.**

Este manual contiene las competencias de las personas que laboran en las diversas áreas del CJMSLP; así como la organización interna del mismo. En este manual, los perfiles de los puestos son detallados y tienen criterios éticos que son importantes, tales como no haber sido sentenciada por violencia de ningún tipo y contar con buena fama en el concepto público. En cuanto a las funciones que se establecen por cada puesto, las personas funcionarias públicas consideran que recaen más actividades de las establecidas para una sola persona, así lo refieren: “la verdad aquí en el centro de justicia somos bien poquito personal y todas nos volvemos multifuncionales y en las sedes tenemos también una chica que a lo mejor puede ser la del trabajo social pero también se encarga del empoderamiento” (Persona funcionaria pública, 2022).

En cuanto a los perfiles para el departamento jurídico, se considera un puesto de abogada especializada en materia penal (el puesto dice abogado aunque el perfil es solo para mujeres, no hacen uso de un lenguaje incluyente) no se requiere la experiencia en perspectiva de género, como competencias en PEG se requiere un nivel 3 de 4 en los siguientes rubros: derechos humanos, lenguaje inclusivo y sensibilidad con la violencia de género; sin embargo, a la abogada en materia penal, civil y familiar y derechos humanos, se coloca como preferente que sea un perfil con experiencia en PEG.

Respecto al departamento de psicología, al perfil de terapia familiar y de grupo, y, de terapia infantil, tampoco se les solicita un nivel con experiencia en la materia. En todos los puestos de la unidad de recepción y trabajo social tampoco se requiere ese nivel de experiencia. Se considera que el nivel de experiencia en estas unidades es sumamente necesario, debido a que son las encargadas de realizar la primera entrevista en donde se mide el nivel de riesgo en el que está la usuaria.

## Plan estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.

En la página web del CMJSLP se encuentra la planeación estratégica que comprende el período de la presente gestión administrativa 2021-2027; éste, estipula la misión, visión, principios y objetivos estratégicos.

**Tabla 11. Resumen de la planeación estratégica del Centro de justicia para las mujeres del Estado de San Luis Potosí**

Concepto	Descripción	Observaciones
<b>Misión</b>	Somos la institución pública en la que las mujeres víctimas de violencia de género encuentran una alternativa para el acceso a la justicia y prevención de la violencia a través de servicios especializados de alta calidad.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (en adelante RLCJMESLP).
<b>Visión</b>	Ser reconocidos como una institución líder en el combate a la violencia de género contra las mujeres a través de estrategias efectivas basadas en servicios especializados de alta calidad y política de mejora continua.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.
<b>Principios</b>	Respeto a la dignidad humana, no discriminación, confidencialidad, debida diligencia, perspectiva de género, integridad, cooperación multiagencial, profesionalismo, sustentabilidad, enfoque intercultural, transparencia, bien común, entorno cultural, imparcialidad, justicia, rendición de cuentas, honradez, generosidad, igualdad, liderazgo.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.
<b>Objetivos estratégicos</b>	OE 1. Brindar servicios integrales y personalizados que contribuyan al acceso a la justicia y prevención de la violencia de género en contra de las mujeres, sus hijas e hijos, de acuerdo al entorno cultural y social en el que se desenvuelven.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.

OE 2. Consolidar una red de aliados estratégicos dentro del sector público, privado y sociedad civil organizada, que enriquezca los servicios y modelo de atención del Centro de Justicia para las Mujeres en el Estado.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.
OE 3. Fortalecer la cultura de prevención de la violencia de género contra las mujeres, a través de estrategias que permitan construir un proyecto de vida libre de violencia que dé sustento a su desarrollo integral y su entorno.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.
OE 4. Implementar acciones para garantizar servicios estandarizados que cumplan con medidas de calidad en los Centros de Justicia para las Mujeres del estado.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.
OE 5. Materializar acciones que garanticen la mejora continua en la gestión administrativa de los Centros de Justicia para las Mujeres del estado.	Es acorde a lo estipulado en la LCJMESLP y RLCJMESLP.

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en la planeación estratégica 2021-2017 del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/plan%20estrategico.pdf>

Aunque tienen una planeación estratégica para el período de la reciente administración, al preguntar si tienen planeaciones estratégicas anteriores o por área o coordinación hubo respuestas encontradas. Algunas personas funcionarias públicas indicaron que sí tienen una de manejo interno que no es pública, algunas otras indicaron que no contaban con ella o se refirieron a la general que se mencionó anteriormente. Al pedirles por solicitudes de información, número 241968122000038, se indicó únicamente sobre el presupuesto e indicaron que no se podía compartir por ser información confidencial. Asimismo, en la entrevista, una persona funcionaria pública indicó que no se encuentran las planeaciones estratégicas o planes operativos de ningún año:

(...) pero lo que usted me señala los planes, yo tampoco los he encontrado, ya también hicimos una búsqueda bastante fuerte en el archivo, pero literalmente fue de agarrar carpeta por carpeta y no lo encontramos, y es correcto no lo van a encontrar. No está. (Persona funcionaria pública, 2022).

De lo anterior, se concluye la inexistencia de las planeaciones estratégicas o planes operativos desde que el CMJSLP entró en funciones.

### Reporte anual de actividades del CMJSLP.<sup>5</sup>

En la página web del CMJSLP se encuentran los informes de los años 2018, 2019 y 2020, en los cuales se encuentra la siguiente información: consolidación del modelo del Centro de Justicia para las Mujeres, su vinculación institucional, el plan de acción anual, los servicios que proporcionan y su cobertura, la evaluación de los servicios, el desglose del gasto presupuestal, fortalecimiento institucional, las acciones y objetivos cumplidos. El informe del 2021 no se encuentra en la página web, se realizó una solicitud de información con número 241968122000038, en la cual se indicó que “el informe de actividades se encuentra en el área de Coordinación General del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado”. Asimismo, se solicitó mediante entrevista y se nos indicó lo siguiente:

Ese ya estaba (sobre informe 2021). Le estamos haciendo unas observaciones, físicamente ya lo tenemos, pero no me lo han entregado para subirlo a plataforma. Pero, ya lo tenemos, sólo no me han autorizado para subirlo. (Persona funcionaria pública, 2022).

Hasta la fecha de publicación de esta evaluación, el informe del año 2021 no se encuentra en su página de internet.

### Recomendaciones y certificaciones

Según el informe de actividades 2020, se indica que lograron la certificación de CMJSLP, derivado del acuerdo 05/XLIII/17 en los que tuvieron que cumplir 48 indicadores del SII; de acuerdo a la convocatoria que anualmente emite la CONAVIM, en coordinación con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a efecto de asignar recursos federales para el fortalecimiento de los Centros de Justicia. Lo anterior, con la finalidad de “mejorar la gestión operativa de dichos CMJ, reducir los factores de riesgo en la operatividad institucional y fortalecer el impacto en la atención de mujeres víctimas de violencia, su empoderamiento y el acceso a la justicia” (CONAVIM, 2020).

Según la matriz de indicadores, se identifican 4 componentes básicos que contienen 10 aspectos de registro y monitoreo, los cuáles se desglosan en 46 indicadores necesarios para obtener la certificación en el SII (CONAVIM, 2020). De acuerdo a lo dicho por las personas funcionarias públicas este año se preparaban para dicha certificación.

### 3. Generación y publicación de la información

La página de inicio del CMJSLP muestra las áreas, las noticias y un catálogo que cuenta con las siguientes secciones: CMJ, Normatividad, Transparencia, Trámites y servicios, Armonización contable, y, Concurso de fotografía. A continuación, se detalla qué información contiene y sus observaciones.

---

5. Los reportes anuales de actividades son del CJMSLP, esto incluye sus cuatro sedes.

**Tabla 12. Secciones y contenido de la página de internet del CJMSLP.**

Sección	Contenido	Su contenido	Observaciones
CJM	Quiénes somos	Indica la misión, visión e historia del CJMSLP.	La historia del CJMSLP es una información importante de colocar para contextualizar su origen y desarrollo en el Estado.
	Planeación estratégica	Contiene la única planeación estratégica que existe, correspondiente a la administración 2021-2027	En términos de transparencia, la página debería de contener las planeaciones generales y por área de cada año desde su creación.
	Organigrama	Contiene el organigrama	El desarrollo de funciones de cada puesto es necesario para el conocimiento de las responsabilidades de cada área.
	Informes de actividades	Contiene los informes 2018, 2019 y 2020	A la fecha de esta evaluación, no se encuentra el informe del 2021 disponible en la página de internet.
	Contacto	Contiene todos los contactos de las cuatro sedes.	Sin observaciones.
	Documentos de referencia	<p>Contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres.</li> <li>•Centro de Justicia para las Mujeres: lineamientos para su creación y operación</li> <li>•Protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección</li> <li>•Manual de organización del Centro de Justicia para las Mujeres</li> <li>•Código de ética</li> <li>•Catálogo de servicios del Centro de Justicia para las Mujeres</li> <li>•Calendario de servicio 2022</li> </ul>	Importante incluir los manuales de operación por área.

Normatividad	Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del estado de San Luis Potosí (2021) Ley general del acceso de las mujeres a una vida libre de violencia Ley general del acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del estado de San Luis Potosí	Importante incluir el reglamento de la ley del CJMSLP.
Transparencia	Plataforma estatal de transparencia Plataforma nacional de transparencia Aviso de privacidad	Dirige a las páginas de las plataformas.
Concurso de fotografía	Convocatoria para el concurso de fotografía que realizan (2022).	Contiene la convocatoria.
Tramites y servicios	Esta página no lleva a ningún lado	Importante poner a disposición del público y de potenciales usuarias la información correspondiente a este apartado.
Armonización contable	Información contable por trimestres desde el año 2022	Es importante colocar un apartado sin el uso de tecnicismos, que facilite la comprensión del contenido por toda la ciudadanía que lo consulta.

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en la información disponible en el sitio web del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Inicio.aspx>

## Conclusiones

En cuanto a la planeación y orientación de resultados, el CMJSLP cuenta con el Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de Puestos por Competencias, pero no detalla cuáles son los procesos que se deben seguir como guía de los protocolos de la CONAVIM. La existencia de los manuales operativos anuales y por área abonaría a realizar de manera sencilla y eficiente, la planeación y orientación de resultados de acuerdo a las problemáticas específicas de las mujeres potosinas. Es de destacar que el CMJSLP cuenta con un Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí de Gestión Administrativa 2021-2027, el cual contiene los objetivos estratégicos y los indicadores, sin embargo, no se detalla cuál será el proceso para cumplirlos ni las metas anuales.

En cuanto a los informes anuales de los años 2018, 2019 y 2020, su contenido es diferente, en cada uno se muestra e informa de distinta manera, lo que dificulta la continuidad de los datos. La homologación de la información en los informes, como: indicadores de impacto, la percepción de la población atendida, estadísticas de

lo qué opinan las mujeres sobre los servicios del CMJSLP, abonaría al seguimiento. En cuanto a la planeación y orientación de resultados, es necesario el fortalecimiento de la dirección que deben tener los esfuerzos del CMJSLP, para ofrecer sus servicios a toda la población que lo requiere.

El CMJSLP tiene una página de internet que es amigable, sin embargo, aunque tienen documentos en su página donde rinden cuentas sobre sus marcos normativos, presupuestos y servicios, es necesario atender lo siguiente:

- Describir cómo funciona la plataforma digital donde se registran las usuarias y número de servicio.
- Colocar los planes operativos por áreas.
- Colocar la planeación estratégica anual.
- Describir cómo evalúan las áreas y servicios.
- Colocar los informes anuales en tiempo.

## Cobertura y focalización

### Introducción

La cobertura y focalización son aspectos que permiten identificar la estrategia para el alcance que tendrá la política pública, a corto, mediano o largo plazo, así como la medición del cumplimiento del mismo.

En este apartado se evaluó la cobertura que tiene el CMJSLP, es decir, el número de usuarias que han atendido a lo largo de los años de funcionamiento (desde el 2018), así como los servicios que han ofrecido. Su cobertura es reportada en los informes anuales de actividades disponibles en su página de internet. Por otro lado, también se evalúa la focalización, si definen a su población objetivo, las estrategias y metas que tienen para llegar a esta, así como si consideran otros ejes de desigualdad como la pertenencia étnica, la edad, la discapacidad y los ingresos socioeconómicos para dar una atención más especializada.

A continuación, se enumeran los aspectos a evaluar en el apartado de cobertura y focalización:

### 1. Perspectiva de género e intercultural

La LCMJSLP en su artículo 5° indica los principios que regirán la actuación y prestación de servicios:

- Respeto a la dignidad humana
- No discriminación
- Confidencialidad
- Debida diligencia
- Perspectiva de género
- Integralidad
- Cooperación multiagencial
- Profesionalismo

- Sustentabilidad
- Transparencia
- Enfoque intercultural

En cuanto a la perspectiva de género, estipula con claridad lo que se entenderá por ella: “implica reconocerla como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres y toma en cuenta las características e historias personales de mujeres que viven en situación de violencia y sus agresores, sin perder de vista el contexto social en el que ocurre la violencia” (LCMJSLP, 2021).

Para la LCMJSLP el enfoque intercultural implica atender la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otredad. No obstante, de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia contra ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.

El Protocolo para la Atención de Usuaris y Víctimas de los CMJ en México, considera los lineamientos generales de atención a las mujeres indígenas:

- a. Prestar los servicios del CMJ sin discriminación de ningún tipo.
- b. La atención a mujeres indígenas debe ser proporcionada por profesionales capacitados y sensibilizados en todo lo relacionado con las comunidades indígenas, especialmente respecto de las que se encuentren presentes en el lugar en el que se haya establecido el CMJ.
- c. El personal de los Centros debe conocer muy bien las características y tradiciones de la población indígena con la que va a trabajar.
- d. Es necesario que el personal de los CMJ conozca y valore los conocimientos ancestrales de los pueblos originarios para siempre respetar las tradiciones de las mujeres que acudan al CMJ.
- e. Propiciar que el personal de los CMJ aprenda la lengua indígena predominante en la región para lograr atender a las usuarias en su propia lengua.
- f. Permitir la participación de líderes y lideresas indígenas en la gestión de los servicios que proporcione el CMJ.
- g. Que los CMJ tengan dentro de su planta de personal a profesionales indígenas para que trabajen por su propia comunidad.
- h. Ello propicia la promoción de los Centros como lugares comunitarios que sean acogidos y cuidados por las sociedades en las que se establecen. (PAUVCJMM, 2012, p. 237-238).

En aquellas regiones con presencia de diferentes grupos culturales, se deberán establecer mecanismos de colaboración con las casas de la mujer indígena de la comisión nacional para el desarrollo de los pueblos indígenas, y el INDEPI para fa-

vorecer el trabajo coordinado y la atención de las mujeres hablantes de lenguas indígenas mediante traductores certificados por el instituto nacional de lenguas indígenas. (LCMJSLP, 2021).

Sin embargo, algunas personas funcionarias públicas consideran que la inclusión de la perspectiva de la interculturalidad se refiere a la atención de las usuarias pertenecientes a alguna comunidad indígena, sin embargo, es necesario ampliar el reconocimiento de la perspectiva para el reconocimiento de los rasgos culturales diversos y realizar acciones que permitan ofrecer un servicio con base en sus usos y costumbres. Al respecto una funcionaria pública compartió en entrevista:

Nosotros somos una zona indígena, muchas de nuestras usuarias son indígenas, hablan dialectos, nosotros, tenemos y vamos muy coordinadas con el Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI), les buscamos su traductor (...) se les da el servicio interdisciplinario, pero con apego a todo lo que es la interculturalidad, uno por la discapacidad y otro por ser una población indígena cien por ciento. Siempre se lleva un traductor, muchas veces recibimos el apoyo de las escuelas con sus pasantes, hacen servicio social, muchas de ellas saben hablar náhuatl, porque aquí se encuentra la Universidad Intercultural. (Persona funcionaria pública, 2022).

Se puede interpretar una mirada limitada sobre la perspectiva intercultural pues denomina como dialecto a las lenguas indígenas y solo considera el aspecto cultural de la lengua, cuando hay otros aspectos que se pueden trabajar con las mujeres indígenas incorporando la perspectiva intercultural, desde la organización comunitaria y las posiciones que las mujeres indígenas ocupan en ella. Es decir, se conocen poco las particularidades de los pueblos originarios que habitan la región y sus problemas específicos.

Por otro lado, las personas funcionarias públicas entrevistadas reconocen que hace falta tener procesos especializados para mujeres de los pueblos originarios en cuanto al tratamiento psicoterapéutico y otros servicios que se ofrecen en el CMJSLP. Se señala también que la gran distancia entre las comunidades de las mujeres indígenas y las sedes regionales del CMJSLP dificulta que estas puedan finalizar la psicoterapia. También, las personas funcionarias públicas entrevistadas observaron que, en el caso de las mujeres indígenas, la violencia comunitaria<sup>6</sup> es más frecuente y se necesitan estrategias para atenderla de mejor manera.

En cuanto a las mujeres con discapacidad, el Protocolo de Atención para Usua La LGAMVLV define la violencia en la comunidad en su artículo 16°, como: “Los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público”. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf> rias y Víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México (en adelante PAUVCJMM) también considera algunos lineamientos que consisten en la accesibilidad, el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad, como parte de la diversidad y la condición humana, la equidad y la igualdad de oportunidades (PAUVCJMM, 20122, p 241).

---

6. La LGAMVLV define la violencia en la comunidad en su artículo 16°, como: “Los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público”. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

## 2.Contexto de la población objetivo

Como ya se mencionó, en la LCMJSLP se define que la población objetivo de la política pública son las mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos e hijas. En cuanto al contexto de las mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos e hijas, no se han encontrado diagnósticos previos que fueran utilizados para la creación e implementación del modelo de los CMJ en el estado, ni para la sede de la capital ni para las del interior del estado.

Cabe mencionar, que el CMJSLP implementó en 2020, una plataforma digital interna para registrar los datos de las usuarias de manera sistemática, para cumplir dos objetivos: “Construcción de una base de datos consolidada que integre información de todas las usuarias del Centro en las diversas sedes en el Estado, en donde se concentre información de expediente electrónico y servicios especializados que se brindaron por cada expediente” y “Generar información de calidad para rendición de informes ante Autoridades Nacionales, así como de consumo interno para la toma de decisión sobre política pública” (Informe anual de actividades 2020, p. 72).

Cuando se preguntó a las personas funcionarias públicas sobre la población que atienden, éstas respondieron con base en su experiencia y no con base en algún documento que concentrara el registro de las características de las mujeres usuarias; esto indica que no se ha hecho un análisis sobre la información que se recaba con la finalidad de conocer las características de las personas que atienden y dar una atención más enfocada.

El perfil de las usuarias varía de acuerdo a la sede, en el caso de la sede regional de Matlapa se observa que en su mayoría son mujeres indígenas hablantes de náhuatl. Las cuatro sedes coinciden en que atienden a pocas adultas mayores, ya que mencionaron que el rango de edad está entre los 25 a los 45 años y que son pocas mujeres las que están fuera de este rango. Otro rasgo en el que coinciden es que en su mayoría estas mujeres son dependientes económicas de sus agresores y que se dedican al trabajo en casa, pero estas apreciaciones son basadas en las experiencias de atención y no en un análisis de los datos que se recaban en la plataforma.

## 3.Cobertura anual

La cobertura anual de los CMJSLP se encuentra en los informes de actividades publicados en su página de internet, en ésta se encuentran los informes de los años 2018, 2019 y 2020. El informe del 2021, se solicitó vía transparencia y se respondió que se encontraba en el área de la coordinación general y aún no era pública. (Solicitud de información 241968122000038).

Se reporta el número de usuarias atendidas y también el número de servicios. En cuanto a las usuarias atendidas se distingue a las que se les apertura expediente de los casos de seguimiento.

**Tabla 13. Apertura de expediente**

Año	San Luis Potosí	Rioverde	Matlapa	Matehuala	Total
2018	2,618	599	385	N/A	3,602
2019	4,205	682	565	299	5,751
2020	2,845	591	500	687	4,623

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en los informes anuales de actividades 2018, 2019 y 2020 del CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Informes-de-actividades.aspx>

**Tabla 14. Seguimiento de casos atendidos.**

Año	San Luis Potosí	Rioverde	Matlapa	Matehuala	Total
2019	7,987	1,454	1,552	310	11,303
2020	3,709	1,497	1,303	1,415	7,924

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en los informes anuales de actividades 2018, 2019 y 2020 del CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Informes-de-actividades.aspx>

Del año 2018 al 2019 las sedes regionales de SLP, Matlapa y Rioverde tienen un aumento del número de usuarias que asisten por primera vez a las sedes del CMJSLP (apertura de expediente), en el caso de la sede regional de Matehuala, que entra en funciones en el año 2019, reporta 299 usuarias, un número menor a todas las demás sedes en su primer año. En el 2020, la atención a usuarias se ve afectada por la suspensión de algunos servicios por la pandemia de Covid 19 y la dinámica de atención frente a la pandemia tuvo que cambiar. En el informe anual de actividades 2020 se reporta que se implementaron líneas telefónicas en las cuatro sedes para la atención, orientación y seguimiento de los casos las 24 horas del día y también, se implementaron grupos virtuales para prevenir la violencia y generar redes de apoyo entre mujeres (CMJSLP, 2021, p. 8).

El CMJSLP ofrece 61 servicios en las cinco áreas de atención a usuarias que conforman el centro: unidad de recepción y trabajo social, departamento de psicología, unidad de empoderamiento, unidad de prevención y unidad médica. El número de servicios que se otorgan anualmente son reportados en los informes de actividades.

**Tabla 15. Número de servicios por área**

Año	Unidad de recepción y trabajo social	Departamento de psicología	Departamento jurídico	Unidad de empoderamiento	Unidad de prevención	Unidad médica
2018	11,812	No se reporta por servicios	8,211	3,690	15 acciones <sup>7</sup>	No se reporta
2019	16,956	10,692	12,399	6,329	6,664	No se reporta
2020	15,297	7,557	13,806	2,763	1,445	182

Fuente: Elaboración propia, (2022); con base en los informes anuales de actividades 2018, 2019 y 2020 del CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Informes-de-actividades.aspx>

## Conclusiones

El modelo de los CMJ, está diseñado con perspectiva de género y considera otros ejes de interseccionalidad que viven las mujeres, esto se ve reflejado en los protocolos del modelo, mismos que cuentan con lineamientos para la atención de mujeres con discapacidad y mujeres indígenas. Sin embargo, estos lineamientos no son suficientes ya que hace falta capacitación al personal para conocer mejor el contexto de la población indígena a la que atienden, así como implementar estrategias para hacer frente a la violencia comunitaria que las usuarias reportan.

En cuanto a la población objetivo de la política pública, esta es definida en la LCMJSLP, pero no se hace un análisis o reflexión de la población que se atiende en la cotidianidad. Sistematizar y analizar los datos que se recaban de las usuarias ayudaría a la mejora de los servicios que ofrecen.

En la cobertura del CMJSLP, en sus informes se reporta que el número de usuarias atendidas por primera vez aumentó del 2018 al 2019; y, el seguimiento a los casos muestra un trabajo sostenido de acompañamiento a las usuarias en sus procesos legales y psicológicos. En el año 2020 por la pandemia por COVID 19 la apertura de expedientes disminuyó y la atención presencial ya no fue posible, pero sí el seguimiento de los casos y la atención en materia de prevención a través de líneas telefónicas y grupos virtuales.

Finalmente, el CMJSLP no cuenta con metas anuales, solo con una planeación estratégica a seis años. A través de entrevistas las personas funcionarias públicas sí reportaron tener una planeación anual pero estos documentos no son públicos.

7. Así fue reportado en el informe de actividades del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí del año 2018.

# Operación

## Introducción

La operación es un aspecto clave de la política pública, cuyo fin es identificar los diversos procesos institucionalizados o no de ésta, así como la relación de los servicios ofertados, la normativa y la rendición de cuentas.

En este apartado se evaluó la operación del CMJSLP con base en lo dicho por las personas funcionarias entrevistadas y los manuales de operación. Desde sus seis áreas (unidad de recepción y trabajo social, departamento jurídico, departamento de psicología, coordinación de empoderamiento, unidad de prevención y unidad médica). El CMJSLP ofrece diversidad de servicios para las mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. Estos se desglosan en su catálogo de servicios que se encuentra en la página de internet.

A continuación, se enumeran los aspectos a evaluar en el apartado de operación:

### 1. Manuales de operación

Los manuales que marcan los lineamientos de operación de los CMJ, son: Centros de justicia para las mujeres: lineamientos para su creación y operación (CJMLCO) elaborado por CONAVIM; Modelo de los centros de justicia para las mujeres. Guía metodológica (MCJMGM); y, Protocolo de Atención para Usuaris y Víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México (PAUVCJM) elaborados por el Centro nacional de prevención del delito y participación ciudadana del secretariado ejecutivo del sistema nacional de seguridad pública. En cuanto a la emisión de órdenes de protección, el CMJ cuenta con el protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, niñas y niños en los Centros de Justicia para Mujeres.

De acuerdo con el artículo 8° del Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, el CMJSLP deberá guiar sus operaciones con base en el modelo y los manuales de organización y procedimientos del centro (RLCJMESLP 2018). En cuanto a las órdenes de protección, la política pública del CMJSLP, cuenta con el protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, sus hijas e hijos en el estado de San Luis Potosí. En cuanto a la organización, se elaboró el Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de Puestos por Competencias, pero en cuanto a los procedimientos no hay un manual interno elaborado desde San Luis Potosí; las funcionarias entrevistadas para esta evaluación mencionaron que se guían conforme a los manuales elaborados por el SESNSP y CONAVIM. Se preguntó a través de una solicitud de transparencia si hay manuales para cada área, pero la respuesta fue que no se cuenta con ellos (Solicitud de información con folio 241968122000038).

## 2.El Proceso integral de atención

Los CMJ fueron diseñados para dar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia con la finalidad de atender y prevenir la violencia contra las mujeres en México. La integralidad de la atención tiene que ver con: “Brindar, bajo un mismo techo, a las mujeres y a sus hijos e hijas todos los servicios que sean necesarios para que ellas mismas tomen decisiones informadas; se reduzcan las posibilidades de que continúen siendo víctimas de violencia y delitos; y sean capaces de ejercer todos sus derechos, incluido el derecho a las garantías procesales y al acceso a la justicia” (PAUVCJM, 2012, p. 17).

El *Protocolo de Atención para Usuarías y Víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México*, describe el proceso integral de atención que han de seguir las usuarias. Este se divide en seis procesos globales: atención telefónica, atención in situ, atención presencial en el CJM, atención por canalización de otras instituciones y osc, plan de crecimiento y seguimiento y evaluación de la atención, estos dos últimos no entran dentro del análisis de la operación, ya que son procesos que están relacionados con el crecimiento y la evaluación de los servicios del CJM (PAUVCJM, 2012, p. 49-51). Estos procesos tienen a su vez procedimientos que se describen en el protocolo con diagramas de flujo.

En el documento de CONAVIM, Centros de justicia para las mujeres: lineamientos para su creación y operación, se describe con más detalle cómo debe ser la atención a las usuarias, aspectos a considerar en el trato referente a cómo evitar actos que revictimicen y puedan brindar un trato digno que escuche, informe, explique y acompañe a las mujeres que piden los servicios del CJMSLP.

Este manual no contiene información para conocer el proceso que se debe seguir cuando el primer contacto es vía telefónica, pero estipula la adecuada manera de actuar en el primer contacto en las instalaciones del CJMSLP.

### Vinculación con servicios de emergencia

El modelo de los CJM considera el vínculo con los servicios de emergencia telefónica 066 (ahora 911) para atender los casos de mujeres que estén reportando violencia. Este proceso también contempla el vínculo con una unidad especializada de la policía que pueda intervenir para salvaguardar a la víctima y arrestar al agresor si así procede. Además de los dos anteriores, en este proceso también se da la atención médica de emergencia en caso de que la usuaria requiera primeros auxilios o en caso de violencia sexual siguiendo la NOM 046.

### La primera entrevista

El primer contacto con las mujeres que acuden al CJMSLP se establece por una trabajadora social. Según los lineamientos su trato debe de ser amable, procurar brindar confianza, utilizar un lenguaje sensible, mantener un contacto visual con la perso-

na usuaria y registrar sus datos. La trabajadora social debe de detectar si la mujer va sola o acompañada, en caso de que estos sean menores de edad se le ofrece el servicio de ludoteca para que ahí la esperen mientras ella pasa a la primera entrevista, en caso de que sus hijas o hijos sean menores de un año de edad “se les ofrece pasar a la sala de lactancia para que la entrevista inicial se realice con absoluta privacidad y el bebé pueda descansar cómodamente” (CJMLCO, 2012, p.54).

Si hay malestares físicos o alguna situación que ponga en riesgo la vida de la usuaria o sus hijas o hijos se le debe brindar atención médica de manera inmediata y después se hará la entrevista. Lo mismo debe ser aplicado en caso de que presente un estado emocional alterado o si solicita una medida de protección de orden legal, en tales situaciones debe canalizarse con los profesionales de psicología o jurídicos, según sea el caso.

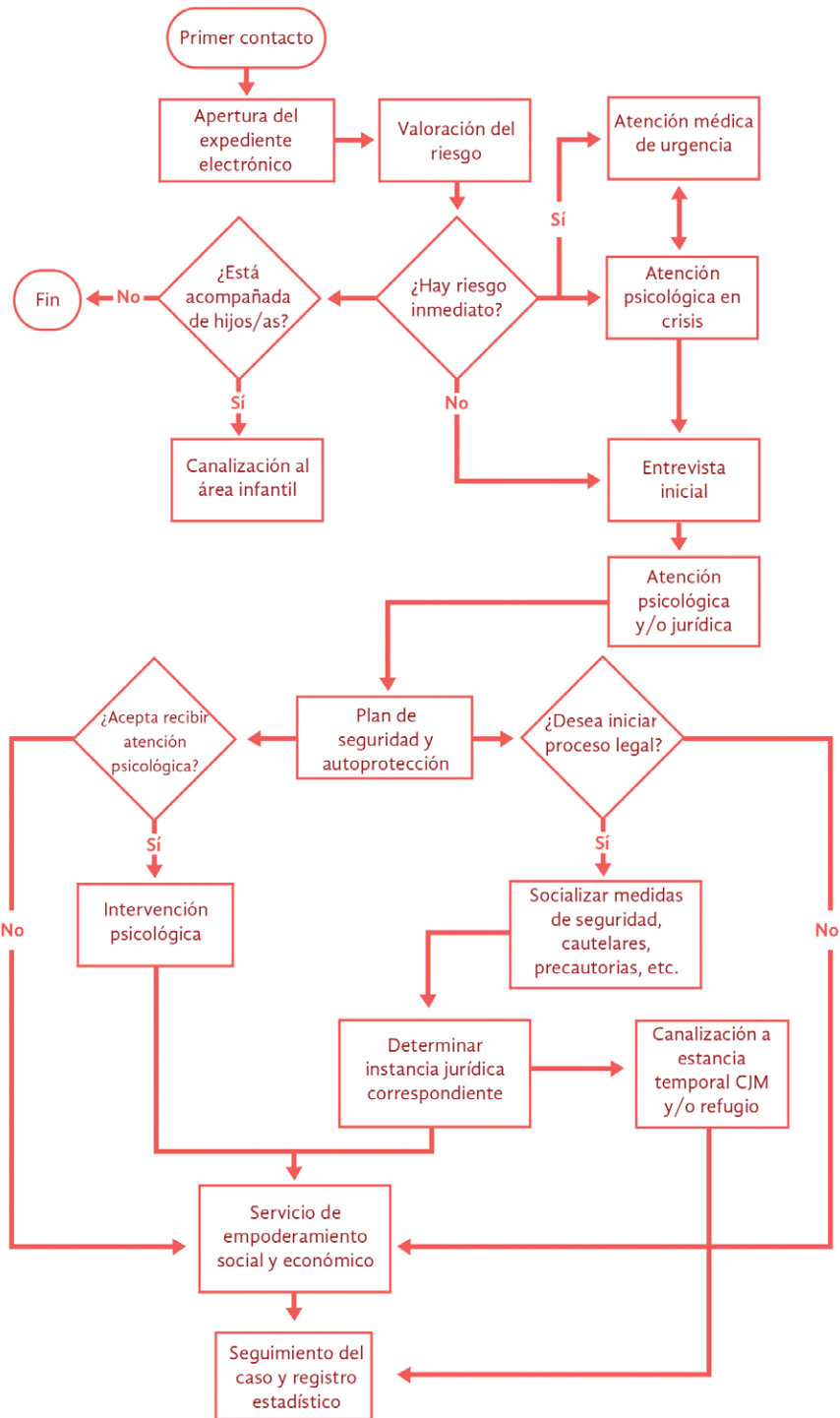
Si no hay riesgo inmediato de ningún tipo, la entrevista puede comenzar. En esta primera entrevista se debe aplicar la herramienta de medición de riesgo, el cual tiene la finalidad de determinar el nivel de riesgo en el que se encuentra la usuaria. Cuando este proceso finaliza, los resultados deben ser entregados a la coordinadora de atención integral del CJMSLP. Cuando el riesgo es alto o medio, se debe de convocar al equipo de órdenes de protección que se reunirá para tomar las acciones que se requieran para protegerla, después, se le designa una abogada de protección y se comienza el trámite de orden de protección en caso de que la usuaria lo consienta.

Cuando el riesgo es bajo, se sigue con la entrevista pidiendo a la usuaria que cuente su historia mediante el uso de preguntas detonantes, esta será grabada, por lo que se le pide a la usuaria que firme un formato de autorización de la grabación. Después de escucharle, la trabajadora social señala los servicios que brinda el CJM. La usuaria elegirá uno o varios de ellos y entonces se le explicará la siguiente fase del procedimiento (PAUV CJM, 2012, p. 123).

Los servicios que el modelo de los CJM plantea son: terapia psicológica, asesoría jurídica, servicios en el área de empoderamiento y prevención. Algunos de estos, como es el caso de los que ofrece el área de empoderamiento, se pueden proveer en coordinación con otras instancias de gobierno y con organizaciones de la sociedad civil.

La ruta general para la primera entrevista se muestra en el siguiente diagrama tomado del documento elaborado por CONAVIM. Es un diagrama general que contiene en sí mismo otros procesos, como la medición de riesgo, apertura de expediente, atención a niños y niñas, la elaboración de órdenes de protección, atención telefónica, aplicación de la NOM 046 y el servicio de estancia transitoria, todos estos son descritos en el protocolo del SESNSP.

**Diagrama 3. Flujo de proceso de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres.**



Fuente: CONAVIM, (2012, p.56). Centros de Justicia para las Mujeres: Lineamientos para su creación y operación. Disponible en: [https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/3.\\_lineamientosCJMVF21mar2013%20%281%29.pdf](https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/3._lineamientosCJMVF21mar2013%20%281%29.pdf)

### 3. Atención integral en los CJM de San Luis Potosí

Como ya se mencionó, la atención integral que se brinda en los CJMSLP, está guiada por el modelo de los CJM y lo que estipulan sus protocolos y manuales. En esta sección se relata la operación de los CJMSLP a través de lo narrado en entrevistas por las personas funcionarias públicas que trabajan de manera directa con las usuarias.

#### Atención telefónica

En cuanto a la atención telefónica el Protocolo de Atención para Usuarías y Víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México considera que estas pueden ser hechas a través del número de emergencia 066 (ahora 911) y de denuncia anónima, 089. Además de estos, las coordinadoras de atención integral de las cuatro sedes regionales, reportaron que tienen un número que recibe llamadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año.

Nos marcan al teléfono de emergencia, lo tenemos por medio de un celular las 24 horas. Tiene un protocolo de actuación en específico, nosotros tenemos que actuar de acuerdo a la rapidez que se necesita en cada uno de los casos; qué le pasa, dónde vive, qué necesita, con quién está y si está en peligro, si tiene una lesión y si está lastimada. De ahí hacemos un diagnóstico y después le hablamos a la unidad de género o a la policía que está adscrita al centro de justicia y con ella nos coordinamos (...). Ellos llegan al auxilio y le ofrecen los servicios del Centro de Justicia, si ella acepta el apoyo del Centro, se viene con la policía y nosotros acá la esperamos para brindarle los servicios de protección. (Persona funcionaria pública, 2022).

La cooperación con la unidad de género de la policía fue referida en las cuatro sedes regionales. Se piden sus servicios en casos que llegan directamente a través de sus números de servicio, pero también para los que llegan a través del 911. Las funcionarias entrevistadas refirieron que tienen buena respuesta por parte de esta unidad de la policía. Para los municipios en los que no se cuenta con esta unidad especializada, se acude a la policía municipal como lo refiere una de las funcionarias entrevistadas de la sede regional de Matlapa.

Si nosotros sabemos que esa comunidad está muy alejada hablamos a la policía municipal para que ellos nos brinden ese auxilio, si está cerca de Matlapa hablamos a la policía de género. La policía de género tiene mejor atención porque están capacitados, pero no llegan a todos los municipios. (Persona funcionaria pública, 2022).

En cuanto a las llamadas al número de emergencias 911, las funcionarias reportaron que tienen comunicación extraoficial con ésta, para poder atender a las mujeres que reportan violencia de género a través de este número. A través de las llamadas a este número se canalizan casos a las cuatro sedes regionales.

## Primera entrevista

La primera entrevista que se hace de manera presencial en los CJMSLP considera varios procesos. Como ya se mencionó en el apartado anterior, estos están relacionados con la medición del riesgo y los procesos que habrá que seguir conforme al resultado que se obtenga de esta medición. En el caso de ser alto, se puede observar la tramitación de órdenes de protección y/o el servicio de estancia transitoria o acompañamiento para el traslado con redes de apoyo seguras. Cuando el riesgo es bajo o medio se continúa con el plan de seguimiento en donde se le ofrecen los servicios de psicología, jurídicos y empoderamiento a la usuaria.

En esa entrevista que se hace en trabajo social se habla de la historia de vida de la usuaria, se hace una medición de riesgos y se hace el hecho por el cual necesitan la ayuda del CJM muchas de las veces no es que quieran denunciar y por eso vienen al Centro sino por diversas ayudas que necesitan. Entonces estas trabajadoras sociales o estas psicólogas realizan la entrevista guiándonos a las usuarias y podemos hacer una medición de riesgos y a partir de ahí también se empieza a detectar si está en un riesgo bajo, medio o alto (Persona funcionaria pública, 2022).

Para la medición de riesgo, se aplica un instrumento elaborado por CONAVIM; las funcionarias entrevistadas mencionaron que algunos de los factores que se consideran es si el agresor tiene acceso a armas, si la ha amenazado con algún arma, que se dedique a la delincuencia, que la víctima tenga lesiones graves, que la haya amenazado con desaparición o muerte y que sea víctima de una violencia reiterada.

El diseño de la ruta de atención integral es elaborado por la trabajadora social o la psicóloga que atiende a la usuaria en la primera entrevista, pero siempre es revisado por la coordinadora de atención integral con la finalidad de verificar que sí se le brinden todos los servicios que la usuaria requiere para su situación.

Cada ruta de atención es personalizada. No a todas las usuarias se les ofrecen los mismos servicios, depende de lo que necesita y nos pida. Esto la trabajadora social la va elaborando según las necesidades de la usuaria y lo que ella nos pida. La ruta de atención se pasa con la coordinadora de atención integral la revisa para que la valide o nos pueda agregar algo más que nos pueda faltar (Persona funcionaria pública, 2022)

En cuanto a los obstáculos que han tenido que enfrentar, las personas funcionarias entrevistadas, reportaron importantes áreas de oportunidad en la ruta de atención para que esta sea más integral. Una de estas, es la atención a pacientes con alguna enfermedad mental que requiera de la intervención de un profesional especializado en psiquiatría. El modelo no considera su atención y, además, en San Luis Potosí hay pocas instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil que puedan auxiliar en su atención; una de ellas es un hospital psiquiátrico en la capital del estado, pero en el resto de los municipios hay pocos profesionales que puedan atender a estas usuarias. En el caso de este hospital se pide que vaya con una red de apoyo que se pueda hacer responsable de la paciente.

Otro vacío en la ruta de atención está relacionado a usuarias consumidoras de drogas. En estos casos, su acompañamiento es difícil sobre todo cuando no hay una red de apoyo. A algunas se les canaliza al Instituto Temazcalli del gobierno del estado. En las usuarias que reportan un alto riesgo, canalizarlas a los albergues que coadyuven con el CJMSLP es imposible ya que estos no las aceptan y tampoco se les puede ofrecer el servicio de estancia transitoria.

Algunas usuarias pueden presentar las dos condiciones y además no tener una red de apoyo. En esos casos su atención es complicada como relata una de las funcionarias entrevistadas:

Tengo una usuaria que es muy complicado trabajar con ella es una usuaria consumidora, psiquiátrica y que ha sido víctima de violencia por parte de sus parejas, pero es complicado trabajar con ella porque las redes de apoyo, que es su mamá, ya están cansadas de esta situación porque a ella le han dado herramientas para salir de sus adicciones y tener un tratamiento psiquiátrico pero es mucho la voluntad de ella. No hemos podido con ella porque no tenemos el apoyo de otras instituciones, porque no la puedo colocar, porque ya no tiene el apoyo de su mamá. No hay un refugio para personas psiquiátricas y consumidoras (Persona funcionaria pública, 2022).

### **Atención a niñas, niños y adolescentes**

La política pública da atención a personas menores de edad. El protocolo marca lineamientos para atender a niñas, niños y adolescentes. La atención debe de regirse por los derechos que se marcan en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley para la Protección para Niños y Niñas y Adolescentes y la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Dos principios generales que deben de regir la atención de niñas, niños y adolescentes son: el principio del interés superior del niño; y la protección integral. Se les debe contemplar “ya no como objetos de protección, sino como responsables de decidir y opinar lo que consideran mejor para ellas y ellos” (SIPINNA, 2016).

En cuanto a las leyes estatales que amparan a esta población, se encuentra la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado De San Luis Potosí de la cual se deriva la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA). En el caso de que una o un menor de edad llegue sin el acompañamiento de una persona adulta, se solicita el apoyo de esta procuraduría.

Para las usuarias que acuden al CJMSLP con menores de edad, se cuenta con dos ludotecas, una de ellas es para atenderles mientras la usuaria asiste a la entrevista inicial. En ésta, la psicóloga encargada de este espacio detecta con algunos instrumentos que CONAVIM proporciona si los niños y niñas son víctimas de violencia, en ese caso pueden ser canalizados a terapia o a algún otro tratamiento. La otra ludoteca está atendida por personal de la Secretaría de Educación y ésta se usa para niños y niñas que no han sido víctimas de algún delito, cuando sus madres asisten a las visitas de seguimiento.

En la atención a niños, niñas y adolescentes, también se considera el acompañamiento a procesos de audiencia; así como en la recuperación de menores, cuando es necesario, se acude con la policía ministerial. Las personas funcionarias públicas

reportaron seguir el “Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren niñas, niños y adolescentes” de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) en la materia.

### **Expediente único y privacidad de datos**

Para cada usuaria que llega a los CJMSLP se elabora un expediente único interno que es confidencial. Este expediente contiene sus datos, la información que proporciona en la entrevista inicial y más adelante su expediente jurídico y psicológico, este último sólo es consultado por este departamento. Los expedientes se registran en una plataforma que usan las cuatro sedes regionales y se utilizan códigos que representan los servicios que se ofrecen en el CJMSLP. Se aclaró que todas las áreas pueden ver la ruta de servicios que han tomado, pero no la información que se recaba en cada uno de ellos.

Todas nuestras usuarias llegan a la primera entrevista, se les da un expediente único interno, en Matlapa, y se les da un expediente único, que es el expediente de la plataforma que usamos las cuatro sedes de San Luis Potosí, con los números nosotros nos regimos y se les da el servicio a las usuarias, cuando pasan al área de psicología, firman un aviso de privacidad, donde ellas tienen su propio expediente interno con todos los procedimientos que se les da a cada una de las usuarias y con las problemáticas a desarrollar, ellas lo manejan con privacidad y en el expediente que tenemos en las sedes, se manejan nada más con unos códigos que sabemos que es el servicio que se le da a cada usuaria, para nosotros saber cuántos servicios tiene (Persona funcionaria pública, 2022).

Algunas funcionarias mencionaron en entrevista que, además de tener el expediente en formato electrónico, estos también se imprimen para facilitar su consulta. Para garantizar la privacidad de sus datos se les pide firmar un aviso de privacidad. Además de esto, el expediente psicológico está protegido de manera física a través de una cinta.

### **Estancia transitoria**

La estancia transitoria es una de las medidas para atender a las mujeres que reportaron un alto riesgo. Consiste en proveer un lugar seguro en el que ellas y sus hijos puedan vivir durante algunos días mientras encuentran otro espacio. Este servicio solo se puede proveer por 72 horas y en casos en los que la usuaria no tenga una red segura a la cual acudir inmediatamente. En caso de cumplir las 72 horas en la estancia se canaliza a una OSC, las funcionarias reportaron el refugio Otra Oportunidad A.C., como una de las organizaciones con la que tienen alianza.

Todas las sedes regionales del CJM en San Luis Potosí, tienen en sus instalaciones un área para ofrecer el servicio de estancia transitoria. Estas cuentan con cocina, comedor, baños y recámaras que tienen varias camas y cunas en caso de que las usuarias tengan hijos. Durante los días que habitan este espacio se les ofrecen tres comidas y en algunas ocasiones se les consigue ropa.

En cuanto a la sede de la capital, se pide apoyo a la unidad de género de la policía para que se quede por las noches, junto con la enfermera en turno. La sede regional de Matehuala, reportó seguir el mismo procedimiento. La sede regional de Matlapa

reportó que la guardia nocturna la hace la enfermera y que por las mañanas quien vigila es el personal de seguridad de la sede. Cabe señalar que esta sede se encuentra dentro de las instalaciones de las oficinas municipales por lo que durante día y noche hay personal de seguridad.

La sede regional de Matlapa también mencionó que, debido a la inmigración temporal de familias al municipio por la temporada de cosecha, algunas de sus usuarias no tienen redes de apoyo pues pertenecen a otros estados del país y la estancia transitoria se abre para ellas de manera regular.

Finalmente, cabe mencionar que este servicio es voluntario. Se ofrece a las mujeres que se encuentran en alto riesgo, pero lo pueden rechazar. En caso de que esto suceda, las personas funcionarias públicas reportaron que la consejera actúa conforme al protocolo solicitando que firme una renuncia a este servicio y que esto no implica que no pueda solicitar el servicio más adelante. Se buscó dicho procedimiento en el protocolo, pero no se encontró la firma de renuncia como uno de los pasos, por lo que se considera un procedimiento interno.

### **Aplicación de la NOM 046**

Las funcionarias reportaron que en pocas ocasiones han tenido que aplicar la NOM-046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres. En dichos casos actúan conforme a los criterios que se estipulan en la normativa para la atención de estos casos. Se le hace saber a la usuaria sus derechos, se proporciona pastilla del día siguiente si la usuaria lo quiere y se hacen exámenes para determinar si no se ha contagiado de alguna infección de transmisión sexual, o se dan antirretrovirales y si se necesita una atención más especializada, se canaliza al Hospital del Niño y la Mujer (esto para el caso de la capital). A estos casos se les da seguimiento, solicitando el expediente mediante oficio y se continúa con su ruta de atención en las sedes regionales del CJMSLP.

La unidad médica del CJMSLP no tiene una médica o médico legista, solo una médica general y enfermeras en sus distintas sedes. Para los casos en los que se requiere atención médica, se envía a la usuaria con la médica o médico de la Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales, según el caso a las delegaciones regionales o a la capital.

### **Apoyo y canalizaciones a osc y otras instituciones de gobierno**

Después de la primera entrevista, las funcionarias públicas determinan si el caso no es de su competencia y, entonces, se canaliza mediante oficio a otras instituciones de gobierno que pueden atender a la usuaria. En otras ocasiones se requiere apoyo, como en los casos de la NOM 046, que ya se relató. También se canaliza a organizaciones de la sociedad civil como ya se mencionó, al albergue Otra Oportunidad A.C. La ruta que se sigue para la canalización a albergues está detallada en el protocolo del SESNSP.

En el caso de mujeres que consumen drogas se pide apoyo al Instituto Temazcalli, centro de prevención y rehabilitación en adicciones perteneciente al gobierno del estado de San Luis Potosí. Para las mujeres extranjeras se da aviso al Instituto Nacional de Migración y la embajada de su país. En los casos que están relacionados con

menores de edad se solicita el apoyo de PPNNA. Desde la unidad de empoderamiento se coopera con la asociación Juntos, Una Experiencia Compartida A.C., que se especializa en trabajo con población con discapacidad.

### **Atención *in situ***

Como ya se mencionó en la sección de atención telefónica, el protocolo también menciona que las usuarias pueden recibir atención en sus domicilios en caso de emergencia. Cuando el número de emergencia contacta al CJMSLP, una trabajadora social asiste al domicilio para dar la información y en situaciones que lo ameriten trasladar a la usuaria a alguna sede regional del CJMSLP. Otro tipo de situaciones se desarrollarán en los siguientes apartados que tienen que ver con el acompañamiento a usuarias en los distintos procesos de atención.

### **Seguimiento de la atención**

Después de los procedimientos que se deben de hacer en la primera entrevista, según sea el nivel de riesgo de la usuaria, se continúa con el proceso de acompañamiento que está relacionado al seguimiento de los servicios que la usuaria pidió o le fueron sugeridos. Los servicios son proveídos por los departamentos jurídico, trabajo social, psicología y empoderamiento.

Desde las coordinaciones de atención integral, también se reportó el acompañamiento a audiencias y querellas, así como en otro tipo de situaciones en que las usuarias requieran la intervención de las coordinadoras.

### **Acompañamiento a las usuarias**

Una forma de dar seguimiento a las usuarias es de manera telefónica. Esta se hace con quienes reportaron tener un riesgo medio o alto, y dejaron de asistir a recibir los servicios por alguna situación. En caso de que la usuaria no responda, se le llama a su red de apoyo y si esta última tampoco contesta, se asiste al domicilio para verificar que la usuaria se encuentre bien, aunque esta visita también se pondera en caso de que se sepa que la víctima sigue viviendo con su agresor.

Las usuarias también reciben otro tipo de servicios que no están mencionados en los protocolos como es, trasladarlas a las estaciones del transporte público cuando es muy tarde o a sus domicilios cuando viven muy alejadas de la sede regional.

Nosotros tenemos el servicio de ir a dejar a la usuaria a su casa o ir por ella si el Centro le queda retirado. Tenemos una menor por violación, que está en una comunidad alejada, (...) a una hora y media del centro de justicia, que requiere su proceso terapéutico, psicológico, para que pueda salir de esa situación y llegar a una edad adulta satisfactoria. Entonces nosotros le damos prioridad (Persona funcionaria pública, 2022).

### **Procesos psicológicos**

El departamento de psicología es el responsable de brindar atención psicoterapéutica a las usuarias y a sus hijas e hijos. El área no solo brinda este servicio, sino que también hace acompañamientos a audiencias y querellas, acompañamiento a re-

cuperaciones, talleres infantiles, terapia grupal e individual y participaciones en eventos de escuelas y otros. Sus servicios son brindados en diversos momentos:

En la ruta de atención, psicología puede participar en diversos momentos. La ludoteca del CJM pertenece al departamento de psicología y ahí se interviene cuando dejan a sus hijos en el área de ludoteca. Hay una persona que realiza observación a los hijos de las usuarias para determinar si ellos están siendo víctimas de algún delito en particular (...) Otro acercamiento es cuando intervienen en caso de que haya crisis en el proceso de primera entrevista o en el proceso de la asesoría jurídica. Un tercer momento sería hacer un encuadre ya después de que ella recibió su entrevista inicial y que ya pasó a asesoría jurídica ahora sí pasa al departamento de psicología, le ofrecen los servicios y ya se les da la fecha de terapia a ella y a sus hijos (Persona funcionaria pública, 2022).

### Procesos jurídicos

Los procesos jurídicos en el CJMSLP varían de acuerdo al tipo de caso que se presenta y también por la vía que llegan las usuarias. En su mayoría las usuarias que acuden a alguna sede regional, han comenzado un proceso de denuncia en contra del agresor (fueron canalizadas por una fiscalía a cualquier sede del CJMSLP), y otras que llegan con la intención de denunciar, y otras que aún no tienen claro si deben o quieren actuar de manera legal. En el caso de todas se les propone hacer la ruta integral para detectar sus necesidades.

La cooperación con el ministerio público y con las fiscalías es muy estrecha pues se recaban entrevistas de testigos, se aportan documentales en las audiencias y en los juicios, en la preparación de los testigos y otras que se necesiten para los casos de las usuarias.

De acuerdo a lo reportado por el departamento jurídico del CJMSLP, los servicios que más se solicitan son: iniciar trámites de denuncias o querellas, y representación en audiencias. Muchas mujeres también acuden para asesoría en trámites familiares que son tratados por defensoría pública que está adscrita al CJMSLP, pero en los casos urgentes, el área de órdenes de protección dentro del departamento jurídico también lleva las controversias familiares.

Las facultades jurídicas de acuerdo a la ley de los Centros de Justicia para Mujeres son asesoramiento y representación jurídica. No pueden hacer investigaciones periciales, no hay áreas que tengan peritos especializados. En casos de crisis y en situaciones para comunicar una situación jurídica que puede afectarles emocionalmente, se pide el apoyo de contención psicológica al departamento de psicología.

Sobre el proceso para emitir las órdenes de protección y medidas urgentes de otro tipo, se reportó que:

Ya que pasó a Trabajo Social llegan aquí, nosotros la redactamos en ese momento y la presentamos en ese momento (...) Nosotros aquí tenemos en el CJM el juzgado especializado de protección en favor de las mujeres, tenemos mucha comunicación con él para estos casos urgentes. Cuando por ciertas circunstancias no se pueda presentar el mismo día, tratamos de resguardar, pedimos auxilio a Otra Oportunidad o bien aquí tenemos instancias temporales que duran hasta 72 horas para poder poner a salvo la integridad de la usuaria (Persona funcionaria pública, 2022).

## Procesos en empoderamiento

En el área de empoderamiento hay dos personas funcionarias, una coordinadora y un enlace (además de coordinar, también tiene funciones en el área de administración). Desde la coordinación en la capital, se diseña un plan de empoderamiento que permea a las demás sedes, pero este se adapta a las necesidades del contexto. En las sedes del interior del estado, algunas labores de emprendimiento son realizadas por las trabajadoras sociales.

La ruta para llegar al área de empoderamiento puede variar. Por un lado, están las usuarias que en su primer acercamiento al CJMSLP piden directamente los talleres que se ofrecen en el área, por otro lado, están aquellas que siguen la ruta de atención integral.

Los servicios que ofrecen en esta área son variados y se ofrecen de acuerdo a las necesidades de las usuarias. El servicio de educación primaria y secundaria gratuita lo ofrecen en convenio con el instituto Estatal de Educación para Adultos (IEEA), también a través del Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (en adelante CBTIS) que ofrece talleres de carpintería, mecánica, eléctrica y otros, pero estos tienen un costo por lo que ahora están buscando personas que puedan apadrinar a las usuarias. El centro recreativo femenino es otra de las opciones que tienen para aprender algún oficio como corte y confección o cultura de belleza.

Las empresas con las que tienen convenio coadyuvan a la inclusión laboral de las usuarias. Estas deben ser comprensivas con la situación de la usuaria, ya que en algunas ocasiones deben de faltar al trabajo debido a los procesos judiciales como audiencias o juicios. En el sector servicios, por ejemplo, han encontrado buenos aliados. Los hoteles con quienes tienen convenios, les han ofrecido oportunidades de crecimiento y flexibilidad en sus horarios laborales. También tienen el área de las mujeres emprendedoras tienen convenios con el Sistema de Financiamiento para el Desarrollo del Estado (SIFIDE) en donde les pueden dar un financiamiento, además de que, en el CJMSLP, organizan ferias para que puedan ofrecer sus productos o servicios. Cuando una usuaria comienza a trabajar en alguna empresa se le sigue dando seguimiento por parte del CJMSLP.

Tienen un programa propio que se llama “Tejiendo el cambio” que consiste en capacitar a las usuarias en materia de derechos humanos. Para la población Tének han implementado un tríptico en su lengua con todos los servicios que ofrece el CJMSLP y se han hecho campañas para acercar el CJMSLP a esta población.

## Unidad de prevención

Las funciones de esta unidad se centran en hacer programas para las mujeres, pero también para la población en general, con talleres de sensibilización y prevención. Esta unidad no tenía una titular hasta mayo del 2022, antes las funciones de prevención las llevaban a cabo psicólogas y trabajadoras sociales.

El taller “Tejiendo el cambio” es para líderes de varias instituciones que trabajen con mujeres y para usuarias líderes. Las facilitadoras de este taller son personas expertas en los temas que se ofrecen. Este se imparte en el CJMSLP de la capital y es una guía que hace el sistema interamericano de derechos humanos, con la intención de que las líderes lo repliquen con más personas. Hay otro taller que se llama “Vio-

lencia y derechos humanos” no se hace en el CJMSLP sino en el CBTIS 131 en donde el público es muy variado, aunque también hay usuarias. Se facilita el traslado a quienes quieran asistir. Este último programa también se ofrece en el sector educativo con niños, niñas y adolescentes en educación básica en donde se les habla sobre sus derechos humanos. El último programa está enfocado en hombres para tratar las masculinidades en donde se aborda el tema de micromachismos, entre otros.

La unidad también hace labor en ferias, con stands informativos de escuelas de nivel básico, medio superior y superior. Por otro lado, la unidad también coopera con el área administrativa en la impartición y propuesta de cursos para el personal del CJMSLP y sus sedes con temas relacionados al clima laboral. La elaboración del material para la difusión de los talleres la hace el área de comunicación social. Se organizan las jornadas institucionales en donde acuden las diversas instituciones de justicia a las que pueden solicitar apoyo las mujeres, estas se hacen en las distintas sedes. En el caso de la sede de Matlapa se hicieron trípticos en la lengua tének y náhuatl, y también se tuvo un traductor en el lugar.

## Conclusiones

La operación de las sedes del CJMSLP sigue los lineamientos marcados por el modelo de CONAVIM, de acuerdo con los procesos de atención que se plasman en los protocolos del SESNSP y CONAVIM, sin embargo, no cuenta con manuales propios de operación por área como lo estipula la LCJMSLP.

En cuanto a los servicios, el CJMSLP tiene un catálogo publicado en su página de internet en donde se enlistan todos los servicios que se ofrecen en cada una de las áreas del CJMSLP. Conforme a la LCJMSLP, sí cuentan con un manual de organización con los perfiles de los puestos por competencias, y las personas que ahí laboran sí cumplen con las calificaciones que se requieren.

El CJMSLP, tienen distintas modalidades de servicio: atención telefónica, atención en la sede y atención in situ. Con respecto a la primera, tal como se establece en los protocolos, las sedes están coordinadas con los servicios de emergencia y con otras instancias que brindan auxilio inmediato, como por ejemplo la policía. En cuanto a la atención en las sedes, las personas funcionarias públicas conocen los procedimientos que hay que seguir cuando llega una usuaria al CJMSLP por primera vez y saben cómo se debe de actuar en caso de que una usuaria presente riesgo alto, medio o bajo de violencia. La atención in situ es menos frecuente, pero se lleva a cabo pidiendo los servicios de la Unidad Especializada en la Atención de la Violencia de Género y, en caso necesario, a las médicas o enfermeras de las sedes.

En relación a la atención médica, el CJMSLP no cuenta con médica o médico legista en ninguna de sus sedes, pero sí con enfermeras que asisten y acompañan a las mujeres cuando es necesario.

Frente a la diversidad de mujeres que asisten al CJMSLP y la especialización que se requiere para su atención, las personas funcionarias conocen a qué instancias deben acudir y qué protocolos deben de seguir en la atención a infancias, mujeres indígenas, personas de la tercera edad, personas con discapacidad y mujeres extranjeras.

Además, el CJMSLP tiene vínculos con instancias de gobierno y organizaciones de la sociedad civil para canalizar a las usuarias en caso necesario, ya sea en asuntos de emergencia, empoderamiento, prevención o atención especializada a usuarias menores de edad, extranjeras, indígenas o con discapacidad.

Respecto a la relación que se tiene con otras dependencias de gobierno, las personas funcionarias públicas reportaron que la cercanía con la Fiscalía General del Estado de San Luis Potosí da celeridad a los procesos que se requieren para tramitar órdenes de protección y otras medidas jurídicas urgentes.

Finalmente se encontraron algunas áreas de oportunidad para el CJMSLP; las personas funcionarias reportaron algunos vacíos en ruta de atención integral como son la atención a usuarias consumidoras de drogas o con necesidad de atención psiquiátrica; estas usuarias, cuando presentan un riesgo alto, no pueden ser canalizadas a la estancia transitoria ni a los refugios con los que se tiene convenio. También, en cuanto a la atención de las mujeres indígenas, los lineamientos del protocolo se siguen, pero se encuentra un vacío en el conocimiento de las lenguas indígenas de los pueblos que se atienden, así como estrategias para mitigar la violencia comunitaria que las usuarias reportan.

## Percepción de la población atendida

### Introducción

La percepción de la población atendida es un aspecto clave de la política pública, ya que permite identificar las áreas de mejora en la atención y servicios a partir de los instrumentos de satisfacción de las usuarias.

En este apartado se muestra cuál es la percepción que tienen las usuarias de la atención del CJMSLP; en éste, los planes de monitoreo y seguimiento se realizan por medio del registro de información interna, con apoyo de los expedientes únicos y la realización de una encuesta de salida a las usuarias para conocer qué servicios recibieron y la calidad de los mismos. El catálogo único del CJMSLP de servicios cuenta con su descripción; desde el 2020, se sistematiza a través de una plataforma digital llamada plataforma tecnológica.

Sus objetivos son:

- Construcción de una base de datos consolidada que integre información de todas las usuarias del CJMSLP en las diversas sedes en el Estado, en donde se concentre información de expediente electrónico y servicios especializados que se brindaron por cada expediente.
- Generar información de calidad para rendición de informes ante autoridades nacionales, así como de consumo interno para la toma de decisión sobre política pública.

Según sus informes, en el 2020 tenían un avance del 90%; en las entrevistas nos indicaron que, en efecto, utilizan una plataforma para ingresar los datos de las usuarias y el número de servicios que realizan.

Todas las usuarias pasan a una entrevista inicial en las plataformas se le hace el registro único donde se le pide nombre, edad, fecha de nacimiento, CURP, todos los datos personales de la usuaria, si es indígena, si pertenece a un servicio de salud, si habla algún idioma indígena, ahí vemos si necesita intérprete, si tienen alguna discapacidad, si es migrante (...) eso lo tenemos en la plataforma digital (Persona Funcionaria Pública, 2022).

Por su parte, para la evaluación de los servicios del CJMSLP, se cuenta con encuesta de salida, llenadas por las usuarias que acuden al mismo, calificando cada área donde se les otorga el servicio. Sin embargo, no se ha capturado en ningún formato, por tratarse de información confidencial; de acuerdo a la solicitud de información con número de folio 241968122000038, no pudieron compartirse las bases de datos de las encuestas de satisfacción porque no las sistematizan y se trata de información sensible y confidencial.

En respuesta de una funcionaria pública, “cada mes se hacen las estadísticas de los servicios, pero en cuanto a la calidad de los servicios los ven también en cantidad, que tantas han terminado sesiones, si se logró vincular con empresas u obtener trabajos.” (Persona funcionaria pública, 2022). La única mención que se realiza de los resultados de dichas encuestas, se encuentra en el informe de actividades 2018 que indica que “se implementó un mecanismo para conocer la opinión de las usuarias acerca de los servicios que reciben en el Centro (...) con la finalidad de reconocer áreas de oportunidad para plantear en cualquier momento, medidas que nos permitan mejorar o adaptar la prestación de servicios de acuerdo con la exigencia de nuestras usuarias” (Informe de actividades CJMSLP, 2018, p. 32).

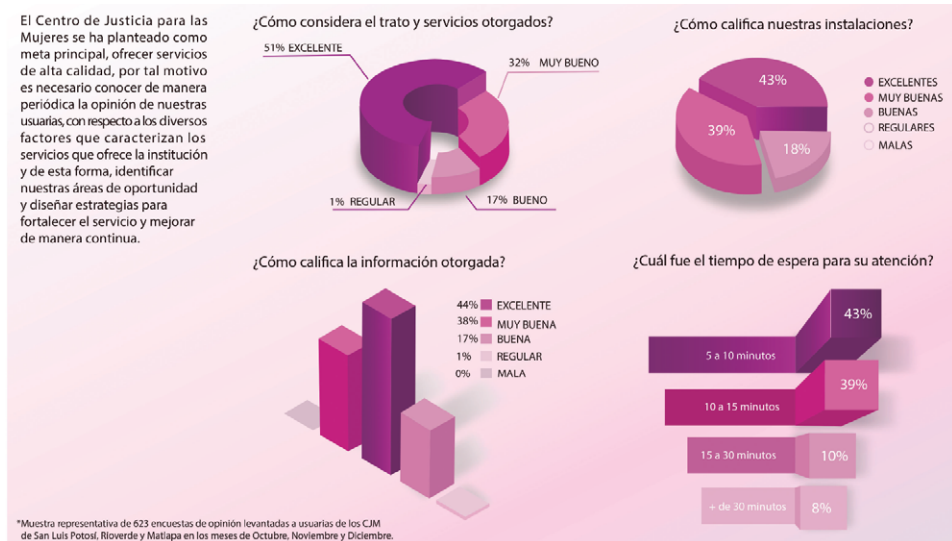
El informe indica, que es un “mecanismo de monitoreo que consiste en una encuesta integrada por 6 preguntas sobre tópicos de interés como lo son, tipo de servicios recibido, tiempo de espera, calidad de la información, trato brindado, condiciones de las instalaciones y sugerencias de mejora” (Informe de actividades CJMSLP, 2018, p. 32).

Realizan dicha encuesta como control de las personas a quienes otorgan el servicio, y poder dar un seguimiento ante cualquier inconveniente. En cuanto a la socialización de la información para mejorar las áreas de oportunidad hubo opiniones encontradas, algunas personas funcionarias públicas indican la generación de observaciones respecto a su desempeño y otras personas funcionarias, respondieron que no han tenido acercamiento a dichas observaciones, por lo que, se puede considerar como una práctica no compartida ni institucionalizada.

Por medio de la información obtenida en el Informe de Actividades 2018 y entrevistas a las usuarias, se analizó la calidad de los siguientes servicios: primera entrevista, atención a niñas y niños, apoyo y canalizaciones a osc y otras instituciones de gobierno, seguimiento de la atención, acompañamiento a las usuarias, procesos psicológicos y procesos jurídicos. Es importante recordar que, de acuerdo a la información obtenida de las entrevistas a las personas funcionarias públicas, se realiza una encuesta de salida para que las usuarias evalúen los servicios que les ofrecen en el

CJMSLP, mismas que sólo hicieron pública mediante su informe de actividades 2018, año en que realizaron 623, obteniendo la siguiente opinión de las usuarias respecto a los servicios del centro:

**Gráfica 1. Percepción de la Población Atendida en el CJMSLP, 2018.**



Fuente: Informe de Actividades del CJMSLP, (2018, p.32). Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Inicio.aspx>

De acuerdo a lo anterior, se desprende que, al menos durante el 2018, las usuarias están satisfechas con la atención, sin embargo, no hay posibilidad de saber si esto se mantiene por los próximos años, pues no se encuentra información disponible. A continuación, se detallan las percepciones sobre la atención de las usuarias con base a las entrevistas realizadas.

### 1.Contexto sociodemográfico de las mujeres

Las mujeres usuarias del CJMSLP en las cuatro sedes Matlapa, San Luis Potosí, Matehuala y Rioverde, se encuentran en edades que oscilan de los 46 años a los 58 años y, según dicho por ellas mismas, pertenecen a una clase social baja, en algunos casos, son dependientes económicamente. Acuden al CJMSLP por distintas razones derivadas de la violencia de género de la que son objeto ellas o sus hijas, entre ellas se destaca: abuso sexual a menores de edad; y solicitar el divorcio, después de vivir condiciones de violencia sistemática por parte de sus parejas y violencia intrafamiliar. Lo anterior se concluye de la información que se obtuvo en las entrevistas. Las usuarias acuden al CJMSLP por periodos de tiempo de algunos meses, uno o hasta dos años.

## 2. Formas en que llegaron a alguna sede regional del CJMSLP

Las mujeres llegan de dos formas al CJMSLP, por información que han visto en redes sociales, periódico, sus pares; o, por referencia de otra institución a la que acudieron. En el primer caso, indican que se enteraron por medio de periódicos y Facebook. En el segundo caso, generalmente son canalizadas de la Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales, entidad perteneciente a la Fiscalía General del Estado de San Luis Potosí.

Cuando llegan a levantar una denuncia en esa instancia, les informan que pueden recibir asesoría legal y atención psicológica en el CJMSLP.

Había visto el Centro, la verdad nunca pensé pisarlo, no sabía ni de que se trataba. Hasta que nos ocurrió un detalle con una de nuestras hijas. Hubo abuso sexual. En primera no quisimos ir ahí, quisimos ir a otro lado a (...). Primero fuimos al DIF a (...), a preguntar, porque la verdad nunca habíamos ido a hacer ese tipo de cosas, de ahí nos mandaron a (...) a la fiscalía y de ahí nos dijeron que no, que teníamos que ir CJM en (...) (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Es importante mencionar que las mujeres entrevistadas no alcanzan a discernir entre las atribuciones que le corresponden a los servicios ofrecidos por el CJMSLP y las que corresponden a la fiscalía. Indican que los procesos son muy largos para el castigo de sus agresores o para la obtención de órdenes de protección y que la atención no es la adecuada, pero lo refieren al sistema penal acusatorio y a los operadores del mismo.

## 3. Ruta de Atención

### La primera entrevista

Al momento de llegar al CJMSLP, de acuerdo con la ruta de atención marcada por la CONAVIM, deben pasar con una trabajadora social para que conozcan la situación, midan el riesgo y les construya su ruta de atención.

Me pasaron con una señorita (Trabajadora Social), después me dijeron que tenía que andar yendo con otra, sí ya estaba más adentro, ya sola ella y yo, y ya después me agendaron la cita y ya estuve yendo con otra señorita (psicóloga) (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Para ello, les realizan un estudio socioeconómico, les preguntan la situación que están viviendo y les hacen el análisis de riesgo, para poder decidir si es un caso urgente y la usuaria necesita hacer uso de la estancia transitoria.

Realmente ella me ofreció, me explico que cualquier situación por más mínima que pueda parecernos, que si yo creía que fuera necesario poder asistir con una psicóloga, yo le dije que yo no sentía que estuviera en una situación que ahorita me estuviera afectando psicológicamente, ella me explicó que cualquier situación por mínima que sea puede tener una secuela posterior, que si quería ella me podía apuntar en una lista, donde en su momento oportuno, ellas me contactaron para

darme una plática. Antes de decirme está en el riesgo 1, 2 y 3. No, me dijo el nivel de riesgo, me dio un papelito, en donde viene gráficamente señalado en qué nivel de riesgo puedo estar (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Una vez hecho lo anterior, pasan con la asesora jurídica para que les oriente sobre qué hacer en cada caso, por ejemplo, si no se ha levantado la denuncia las acompañan a la fiscalía a que se realice, así como la solicitud de medidas de protección en caso de que sean necesarias. En los casos donde sólo van por asesorías legales de igual manera les ofrecen el servicio de psicología. Al respecto de este servicio las usuarias refieren que siempre las trataron de forma cordial, bajo los principios de igualdad y no discriminación.

### Atención a niñas y niños

En relación a la atención a los menores de edad, la experiencia de las mujeres ha sido buena, pues refieren que cuando van al CJMSLP sus hijos o hijas se quedan en la ludoteca y, en particular, una de las usuarias refiere que acudió a una sede regional del CJMSLP para que atendieran a su hija adolescente. En este caso a decir de la usuaria siempre estuvo acompañando a su hija, a ambas les ofrecieron asesoría jurídica y psicológica.

Ahí inmediatamente nos pasaron con la psicóloga, primero denuncia y después de eso...cuando la niña hizo su declaración, no se la hizo al ministerio público, se la hizo al que estaba apoyando, te ponen así de que tú no puedes hablar, como nunca habíamos pasado por nada de eso, realmente si se nos hizo muy, como que no fue un proceso como debería de ser, ahí mismo te dicen es que así es (...) (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Si bien en el CJMSLP les acompañaron en todo momento siguiendo los lineamientos propuestos por la CONAVIM, es en Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales donde no se sintieron cómodas por las preguntas tan insistentes e inquisitivas. Sintió que de cierta forma estaban dudando de la palabra de su hija y ella no podía intervenir porque le estaban tomando la declaración.

### Apoyo y canalizaciones a osc, u otras instituciones de gobierno

En las rutas que construyen para las usuarias, se realizan muchas canalizaciones a distintas instituciones, principalmente a la Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales. Sin embargo, llama la atención que a una usuaria la mandaron con el jurídico del DIF para que le diera la asesoría legal.

(...) lo que no me gusto es que me dijeron que iba ir con un licenciado, supuse que todo lo iban a hacer ahí y me dijo es que vamos a ir al DIF con el jurídico de la presidencia, me quede así, digo como van iniciando a lo mejor así están trabajando (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Aun cuando la usuaria recibió el servicio, debió ser por parte del CJMSLP. También son canalizadas a los juzgados de lo familiar para tramitar el divorcio, custodias y presentar demandas de manutención.

## Seguimiento de la atención

Existen opiniones encontradas sobre el seguimiento a la atención. Sobre el servicio de psicología indican que les llamaron para recordarles sus citas y cuando faltaron a las mismas. Si dejaron de acudir al servicio es porque cambiaron de residencia, problemas personales o no lo consideraron necesario.

Sí de hecho me dijeron que ellos estaban para apoyar, que tomara las terapias que iban a hacer bien, de hecho, me marcaron, pero mi hijo tuvo un accidente, pero me marcaron porque yo tenía la cita, entonces me dijeron que si la podía reprogramar. Sí estuvieron al pendiente (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Sin embargo, en el caso de la asesoría jurídica, sienten que no les dieron el seguimiento adecuado debido a que los procesos son demasiado largos: “en esos ocho meses no me contactaron, con la cita de la niña sí, ella iba cada mes con psicología” (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Asimismo, sienten que no les avisan en tiempo y forma de que soliciten su presencia y de los procesos a seguir para sentir que hubo justicia en su caso.

(...) le dictaron sentencia, como un año, sí me habló la licenciada que ellos habían hecho la apelación porque no les había parecido, le dieron cuatro años y medio y solo está yendo a firmar, pero de ahí dijeron que, bueno a mí me volvieron a avisar, habían hecho apelación, y no me avisaron con tiempo para presentarme, has de cuenta que me avisan en la noche y era en la mañana” (Usuaría del CJMSLP, 2022).

En este sentido, el seguimiento a usuarias del servicio de psicología es puntual y eficiente, mientras que la asesoría y representación jurídica debido al tiempo que tardan los procesos, producen la percepción de que no hay un seguimiento en tiempo y forma.

## Acompañamiento a las usuarias

Las usuarias entrevistadas indican que se sintieron acompañadas y seguras al acudir al CJMSLP, pues les apoyaron para realizar sus trámites ante otras instituciones:

(...) me decían que primero tenía que hacer la denuncia primero, al ministerio público y si me acompañó la licenciada, sí hubo apoyo en ese sentido, no me dejaron sola, en ese momento te sientes solo, de hecho, nada más que mi esposo y yo, con lo que había pasado no queríamos que nadie se enterara (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Las usuarias son acompañadas por el servicio de psicología y jurídico, a presentar las denuncias o demandas correspondientes. Es importante dicho acompañamiento porque las mujeres sienten el confort de que se priorice su experiencia, cuidado y atención, de manera que dejan de sentirse solas.

## Procesos psicológicos

A decir de las usuarias que recibieron atención psicológica, existen opiniones encontradas sobre su eficacia. Algunas indican que les ha servido para salir de su situación de violencia y resignificar el trauma.

La atención, a mí me ayudó mucho, en el tiempo que estuve tomando la terapia, le digo que sí me gustó mucho la atención, ningún problema con ella, todo bien. Y le digo que fui como a cuatro o cinco terapias, de hecho, ya no seguí yendo yo, por mi situación que tuve que venir a trabajar (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Los períodos de atención oscilan entre los tres meses y los dos años. Las razones por las que dejan la terapia, es porque las dieron de alta, no pudieron seguir asistiendo o deliberadamente decidieron no asistir. Por su parte, aquellas que no experimentaron cambios a partir de su proceso terapéutico, reconocen la amabilidad y atención de la psicóloga, así como la ayuda que recibieron sus hijos e hijas.

Realmente sentía que no me servían o será que era lo que yo traía, por todo lo que había pasado, o sea fue algo muy frustrante como madre, pues sí yo sé que la psicóloga nos apoyó bastante con mi hija y todo. Muy paciente, entregada a su trabajo, sí hacía lo que le correspondía, pero yo como madre, no sentía, que si me sirviera pues (Usuaría del CJMSLP, 2022).

El modelo de atención psicológica no funciona de la misma manera en todas las usuarias del CJMSLP ni en todos los casos, por lo que es importante aplicar modelos de atención personalizados para cada caso y situación.

## Asesoría jurídica

El servicio de asesorías jurídicas ofrece orientación para trámites de divorcio, demanda de pensión alimenticia, custodias de hijos e hijas, entre otros asuntos de índole familiar.

Después de eso, ella me acompañó con la abogada y de ahí me llevó a otra sala de espera donde volví a ver a las personas que vi en la sala de bienvenida que estaban esperando pasar con la abogada, ahí estuve más tiempo, ella me explicó viendo mi expediente (...) Mi situación se enfoca más a una asesoría para ver si me puedo divorciar, cuál sería la situación si me beneficia o me perjudica (Usuaría del CJMSLP, 2022).

En estos casos, indican que les fue de mucha ayuda para saber qué hacer, en algunos casos las canalizan a otras instituciones y les ayudan a interponer las demandas. En algunos casos de violencia física o abuso sexual, realizan lo correspondiente para levantar la denuncia o interponer las medidas de protección. Es en estos casos donde hay más comentarios negativos, pues las más de las veces el acceso a la justicia depende de otros actores ajenos al CJMSLP como la Fiscalía.

Ya después de tanto tiempo, paso el proceso de las audiencias, tiene prácticamente que terminó supuestamente la última audiencia donde se le dictó sentencia, y hasta ahorita no se han comunicado conmigo, tiene como un año (Usuaría del CJMSLP, 2022).

Dado que los procesos jurídicos son muy largos, muchas veces las usuarias se desesperan porque tardan mucho en comunicarse con ellas. Sin embargo, las representantes jurídicas siguen su proceso hasta que se dicte sentencia.

## Conclusiones

En cuanto a la percepción de la población existen opiniones encontradas dependiendo la sede del CJMSLP. En general la sede central de San Luis Potosí tiene mejor apreciación, debido a que en la capital del estado se encuentran todos los servicios; las sedes más alejadas como Matlapa tiene una menor apreciación porque las deben trasladar a otros lugares para hacer trámites, por ejemplo, a la fiscalía. Sin embargo, de forma general, las usuarias se sienten satisfechas con la atención que recibieron en el CJMSLP, pues consideran que no las dejaron solas, las escucharon y, en parte, les acompañaron durante sus procesos jurídicos y psicológicos.

Las usuarias llegan en su mayoría a solicitar atención al CJMSLP porque primero fueron a la Fiscalía Especializada para la Atención de la Mujer, la Familia y Delitos Sexuales a levantar una denuncia y ahí les indican que les pueden dar asesoría jurídica y psicológica. Algunas otras lo han visto durante sus trayectos, se lo han recomendado sus pares o han visto la información en redes sociales o en el periódico.

En cuanto a la ruta de atención se puede decir que se siguió conforme al protocolo, se les aplicó la primera entrevista, se les realizó el test de riesgo y se elaboró una ruta de atención adecuada para su caso particular. En la atención de niñas y niños también se aplican los protocolos, pues mientras las usuarias acuden a sus citas, sus hijos e hijas se encuentran al cuidado de una persona funcionaria pública en la ludoteca. La atención de adolescentes, también, se aplicó el protocolo a seguir, acompañaron en todo momento a la mamá y la menor a levantar la denuncia, con asesoría jurídica y psicológica.

El seguimiento de la atención se percibió de distinta forma dependiendo del servicio. En algunas áreas son notificadas de las citas y se da seguimiento de la asistencia o no; sin embargo, en el área jurídica, las notificaciones del avance de los procesos en los casos, toman más tiempo.

La atención en el CJMSLP se sigue conforme a protocolo, sin embargo, no alcanza a cubrir las necesidades de las mujeres que sufren violencia debido a que dependen de otras instituciones para acceder a la justicia como la fiscalía, DIF, Sistema Nacional de Protección Integral a Niñas, Niños y Adolescentes (en adelante SIPINNA), Servicios de Salud, entre otros.

## Medición de resultados

En este apartado se muestra la matriz de indicadores de resultados que el equipo consultor construyó con base en la matriz de indicadores para la certificación en el ejercicio 2022 de los CJM por parte de CONAVIM; la matriz para la certificación cuenta con 46 indicadores del SII. Cabe mencionar que, para fines de esta evaluación, se eligieron algunos de los aspectos y algunos de sus indicadores para construir la matriz. Para los indicadores de impacto, se tomaron como base los indicadores del Objetivo Estratégico 1 del Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, 2021-2027.

La verificación del cumplimiento de los indicadores se realizó con la revisión de los siguientes documentos:

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí
- Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres el Estado de San Luis Potosí
- Protocolo Especializado para la Tramitación, Cumplimiento, Control y Seguimiento de Órdenes de Protección de Mujeres, sus Hijas e Hijos en el Estado de San Luis Potosí
- Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de Puestos por competencias
- Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí
- Catálogos de servicios
- Informes de actividades 2018, 2019 y 2020
- Solicitud de información con número de folio 241968122000057.

**Tabla 16. Matriz de indicadores para el CJMSLP**

Medición de Resultados				
Aspecto 1. Política pública y normativa				
Indicativo	Indicador	Descripción de las acciones implementadas por del CMJ en SLP	Documentos probatorios	Observaciones cualitativas
1A	Reglamento interno de operación publicado	No existe un reglamento interno publicado como tal, más bien la operación del Centro recae en tres documentos.	Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí  Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí  Manual de organización del Centro de Justicia para las Mujeres  perfiles de puestos por competencias	Es importante mencionar que no existe un reglamento interno publicado en su repositorio.
1B	Plan estratégico para el acceso a las mujeres a la Justicia (misión, visión, valores, objetivos)	Existe un plan estratégico con objetivos, principios, misión y visión	Plan estratégico del Centro de Justicia para Mujeres del Estado de San Luis Potosí 2021-2027	El plan estratégico se realizó por el sexenio y no existen planeaciones anuales.  Su misión, visión y valores coinciden con lo dicho en el reglamento, por ejemplo, sus principios son los mismos que los del reglamento, pero estos no se definen. Tiene cinco objetivos estratégicos desglosados en líneas de acción con sus indicadores que son principalmente cuantitativos (número de usuarias atendidas, número de denuncias, número de convenios, alcance de las campañas en redes sociales). Los avances se deberían de ver reflejados en el informe de 2021 que no se encuentra en su página.

1C	Plan de acción anual de Trabajo del CJMSLP	Su planeación anual se llama “Plan operativo anual” y estos no se encuentran en su página oficial de internet ni en la página de transparencia del estado.	No se encontró alguna evidencia	De acuerdo con la Solicitud de Información con folio 241968122000038, indican que sólo cuentan con presupuesto operativo anual: “Si se cuenta con presupuesto operativo anual 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, no se pueden compartir en su totalidad, pero si los montos requeridos para el presupuesto”.
----	--	--	---------------------------------	--

## Aspecto 2. Gestión operativa

Indicativo	Indicador	Descripción de las acciones implementadas por del CMJ en SLP	Documentos probatorios	Observaciones cualitativas
2A	Manual de organización de cada área que integra el CJMSLP	En el reglamento de los CJMSLP se establece que los CJM deben realizar sus manuales de organización y procedimientos para cada área que integra el CJMSLP. En su página de internet en el apartado manual de organización viene la descripción del perfil para cada puesto y las atribuciones de cada uno.	Manual de organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos por competencias.	No existen los manuales operativos por área. Sin embargo, la organización queda clara. Los perfiles de los puestos son detallados y tienen criterios éticos que son importantes como no haber sido sentenciada por violencia de ningún tipo y tener un buen concepto público. Tienen también criterios relacionados a la perspectiva de género, pero no a la perspectiva de infancias y juventudes ni intercultural.
2B	Protocolos especializados del procedimiento para los servicios que integren el acceso a la justicia, intervención victimológica y empoderamiento de la mujer en situación de violencia, sus hijas e hijos alineados a la legislación internacional, nacional y estatal	El CJMSLP tiene su protocolo especializado con respecto a las órdenes de protección para víctimas de violencia de género	Protocolo estandarizado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, niñas y niños en los centros de justicia para mujeres. realizado por secretariado ejecutivo y CONAVIM.  Protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de órdenes de protección de mujeres, sus hijas e hijos en el estado de San Luis Potosí. Elaborado por USAID.	No cuentan con sus propios manuales. Para los servicios del CJMSLP se sigue el protocolo de atención de usuarias y víctimas de los CJM en México elaborado por la CONAVIM, aunque el Reglamento marca que deben de tener sus manuales.

2C	Sistema y resultados del mecanismo de seguimiento de medidas de protección	El CJMSLP reporta, en sus informes anuales de actividades, el número de medidas y órdenes de protección que se emitieron: 1014 en el 2018, 525 en el 2019, y 670 en el 2020.	Tablas de medidas y órdenes de protección informe anual de actividades 2020, informe anual de actividades 2019, informe anual de actividades 2018.	No existe un sistema y resultados del mecanismo de seguimiento de medidas de protección, sólo se obtuvieron datos que son públicos en los informes de actividades.
		También se reporta el presupuesto destinado al “Desarrollo e implementación del protocolo especializado medidas protección para mujeres, adolescentes y niñas SLP” (sic) que fue de 538,047.44 pesos en el 2019.		
2E	Sistema de monitoreo, evaluación y mejora continua, a través del informe periódico, estadístico y de productividad (de los servicios de acceso a la justicia, intervención victimológica y empoderamiento de la mujer en situación de violencia, sus hijas e hijos).	En cuanto a la evaluación, monitoreo y mejora continua, se cuenta con una encuesta de salida para evaluar los servicios del CJMSLP. De acuerdo con la solicitud de información con número de folio 241968122000038, las encuestas de satisfacción no se sistematizan por ser información sensible.	Informe anual de actividades 2020 Informe anual de actividades 2019 Informe anual de actividades 2018.	En los Informes de actividades sólo se muestran las acciones y estadísticas de cada servicio, sin embargo, nunca se realiza un análisis en profundidad de cómo pueden mejorar sus servicios.
		En cuanto a los informes periódicos de productividad se cuentan con los informes anuales de actividades que reportan las acciones implementadas en cuanto al empoderamiento de las mujeres, la intervención victimológica, y los servicios de acceso a la justicia, y el número de usuarias que los reciben		

### Aspecto 3. Personas funcionarias Públicas

Indicativo	Indicador	Descripción de las acciones implementadas por del CMJ en SLP	Documentos probatorios	Observaciones cualitativas
3A	Perfiles de puestos por competencias preestablecidas para cada cargo con instrumentos de evaluación	Tanto en la ley, el reglamento y el manual de organización, se describen los perfiles de puestos por competencias.  No hay acciones ni instrumentos para evaluar.	Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí  Manual de organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos por competencias  Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí	Se encuentran los perfiles de puestos por competencias, pero no se cuenta con instrumentos de evaluación.
3B	Acuerdos interinstitucionales firmados que eviten la rotación del personal y promuevan la atracción de capital humano de acuerdo a los perfiles de puesto	No se encontró alguna evidencia	No se encontró alguna evidencia	Existe una gran rotación de personal, pues se modifica cuando se cambia de administración pública.

### Aspecto 4. Gestión financiera

Indicativo	Indicador	Descripción de las acciones implementadas por del CMJ en SLP	Documentos probatorios	Observaciones cualitativas
4A	Sistema para la formulación y elaboración del presupuesto anual de la institución, que incluya la determinación de necesidades y recursos de operación, infraestructura y tecnología, asignando valores por concepto y área de atención	No se encontró alguna evidencia	No se encontró alguna evidencia	Si bien en los informes anuales se describe en qué se gastaron el presupuesto, no se encontró un Sistema para la formulación y elaboración del presupuesto anual de la institución, que incluya la determinación de necesidades y recursos de operación, infraestructura y tecnología, asignando valores por concepto y área de atención.

4B	Mecanismos para la solicitud de fondos presupuestarios extras al presupuesto interno estatal propio de CJM (Ejemplo: FASP u otros fondos)	Sí han solicitado fondos al Subsidio destinado para la creación y/o fortalecimiento de Centros de justicia para las mujeres durante el ejercicio (SCFCJM) y al Fondo de aportaciones para la seguridad pública (FASP) subprograma acceso a la justicia para las mujeres. Estos fondos han sido para la infraestructura de las sedes del CJMSLP y sueldos.	Informe anual de actividades 2020 Informe anual de actividades 2019 Informe anual de actividades 2018.	Si bien se menciona que se obtuvieron fondos de otras instituciones, no se encontraron evidencias que pudieran decir que existe un mecanismo como tal.
4C	Informe de impacto de las políticas de violencia de género, vinculado o describir cómo ha sido acorde con el gasto asignado y utilizado (inversión/efectividad/beneficio)	En los informes de actividades indican en qué se gastó cada rubro del presupuesto, pero no se realiza un informe sobre el impacto del gasto a las políticas de violencia de género.	Informe anual de actividades 2020 Informe anual de actividades 2019 Informe anual de actividades 2018.	

#### Aspecto 5. Evaluación de la percepción pública respecto a la institución

Indicativo	Indicador	Descripción de las acciones implementadas por del CMJ en SLP	Documentos probatorios	Observaciones cualitativas
5A	Herramientas para la medición de la percepción sobre la institución (grupos focales, profesionales, medios de comunicación entre otros)	No se encontró alguna evidencia	No se encontró alguna evidencia	
5B	Encuestas periódicas a usuarias sobre la institución	A decir de las personas funcionarias públicas, se cuenta con una encuesta de salida que responden las usuarias para evaluar los servicios otorgados. Aunque sólo existe evidencia de los resultados en el informe de actividades 2018.	Informe Anual de Actividades 2018.	Al no existir evidencia de dichas encuestas, se solicitó la información por medio de la plataforma nacional de transparencia, solicitud de información con número de folio 241968122000038, a lo cual respondió el CJMSLP que no se sistematizan por ser información sensible y confidencial.

5C	Estudio comparativo de la institución para determinar la eficiencia y eficacia de los servicios	No se encontró alguna evidencia	No se encontró alguna evidencia
----	---	---------------------------------	---------------------------------

### Medición de impacto

#### A. Consolidar los servicios del modelo de CJM-SLP

Indicativo	Acción	Indicador	Unidad de medida	Observaciones cualitativas
A	Ampliar la cobertura de los centros de justicia para las mujeres por regiones estratégicas del estado, implementando el modelo especializado	Tasa de cobertura	Número de centros operando en el estado  4 centros	
B	Implementar campaña de difusión de los servicios que ofrece el Centro de Justicia para las Mujeres a las mujeres potosinas	Tasa de crecimiento de las usuarias asistidas	Porcentaje de incremento de las usuarias asistidas: 2018 al 2019: aumentó un 55.44% 2019 al 2020: disminuyó un 37.09% 2020 al 2021: aumentó un 5.70%	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057
C		Casos de éxito con intervención de los Centros de Justicia para las Mujeres	Número de casos exitosos <sup>8</sup> con intervención de los CJM	De acuerdo con la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057, contestaron: " No se cuenta con registro de casos exitosos"
D	Fortalecer los servicios jurídicos que ofrecen los Centros de justicia para las mujeres	Carpetas judicializadas	Número de carpetas judicializadas 2018: No se cuenta con registro. 2019: 211 2020: 80 2021: 46	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057

8. Dentro del *Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos por competencias*, se hace mención de la responsabilidad de las personas enlaces de empoderamiento y enlace de la unidad de prevención, de reportar a la Coordinación, entre otras cosas, los casos exitosos. Cabe mencionar que dichos casos de éxito, no se encuentran especificados y no hay elementos que lleven a su caracterización.

	Denuncias presentadas en los M.P. adscritos a los centros de justicia para las mujeres	Número de denuncias presentadas en los M.P. adscritos a los centros de justicia para las mujeres: 2018: 235 2019: No se cuenta con registro 2020: No se cuenta con registro 2021: 7	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057
	Sentencias Favorables	Número de sentencias favorables 2018: No se cuenta con registro 2019: No se cuenta con registro 2020: 20 2021: 41	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057
	Convenios en favor de las usuarias	Número de convenios en favor de las usuarias	De acuerdo con la Solicitud de Información con folio 241968122000057 contestaron: "Esta Coordinación Operativa no cuenta con esta Información".
E	Reforzar los servicios psicoterapéuticos que ofrecen los Centros de Justicia para las Mujeres	Tasa de crecimiento de usuarias atendidas por el área de psicología	Porcentaje de crecimiento de las usuarias atendidas por área de psicología 2018: 1936 2019: 2437 2020: 1420 2021: 2147
	Tasa de crecimiento de procesos terapéuticos concluidos por el área de psicología	Porcentaje de crecimiento de procesos terapéuticos concluidos por el área de psicología. 2018: 173 procesos terapéuticos concluidos. 2019: 245 procesos terapéuticos concluidos. 2020: 184 procesos terapéuticos concluidos. 2021: 265 procesos terapéuticos	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057. No se proporcionaron los porcentajes en la respuesta a la Solicitud de Información.

F	Fortalecer la gestión de medidas de protección a usuarias de los Centros de justicia para las mujeres a través de las áreas correspondientes.	Tasa de crecimiento de órdenes de protección tramitadas por los Centros de justicia para las mujeres	Porcentaje de crecimiento en el número de órdenes de protección tramitadas por los Centros de justicia para las Mujeres Órdenes de protección 2018:0 Órdenes de protección 2019: 9 Órdenes de protección 2020: 0 2021: 5	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057. No se proporcionaron los porcentajes en la respuesta a la Solicitud de Información., solo el número de órdenes de protección en el año correspondiente.
G	Canalizar a usuarias con aliados estratégicos de los Centros de justicia para las mujeres con el objeto de brindar apoyo social y material para garantizar su integridad	Tasa de crecimiento de canalización de usuarias con aliados estratégicos	Porcentaje de crecimiento de canalización de usuarias con aliados estratégicos 2018: No se cuenta con registro 2019: No se cuenta con registro 2020: No se cuenta con registro 2021: 1117	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057. No se proporcionaron los porcentajes en la respuesta a la Solicitud de Información.
H	Diseñar e implementar un programa de empoderamiento para las usuarias de los Centros de justicia para las mujeres	Usuarias beneficiadas por el programa de empoderamiento de los Centros de justicia para las mujeres	Número de usuarias beneficiadas por el programa de empoderamiento de los Centros de justicia para las mujeres 2018: 1,773 usuarias beneficiadas. 2019: 6,329 2020: 2,763 2021: 1821	Esta información se obtuvo de la Solicitud de Información con número de folio 241968122000057

Fuente: Elaboración propia (2022); con base en el documento de Certificación de los Centros de Justicia para las Mujeres en el Sistema de Integridad Institucional, 2020; y, el Plan Estratégico del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, 2021-2027. Disponibles en: <https://www.gob.mx/conavim/documentos/convocatoria-y-sus-dos-anexos-que-emite-conavim-para-invitar-a-los-centros-de-justicia-para-las-mujeres-que-operan-en-el-pais-a-certificarse-en-el-sistema-de-integridad-institucional-ejercicio-2020> / <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/plan%20estrategico.pdf>

# Recomendaciones

## A. Diseño

- Contar con refugios propios en cada sede regional para el albergue de las mujeres y sus menores hijas e hijos.
- Realizar un diagnóstico de la población objetivo con especificidad por áreas geográficas, edad, adscripción étnica, entre otras.
- Asignación presupuestal y distribución del mismo al CJMSLP no sólo para su operación cotidiana sino para mantener la infraestructura de las cuatro sedes, asimismo, para contratar más personal y poder realizar sus acciones de acuerdo a su ámbito de competencia.
- Culminación de la segunda y tercera etapa de Rioverde y la tercera etapa de Matehuala y Matlapa para que las sedes del CJMSLP funcionen de acuerdo a los protocolos de CONAVIM.
- Realizar los manuales operativos por área, planeaciones estratégicas anuales por área y la general del CJMSLP donde se especifiquen metas anuales e indicadores.
- Homologar en formato los informes anuales de actividades, sobre todo en la presentación de información, el tiempo y forma en que se publica en una plataforma pública.

- Firmar convenios con organizaciones de la sociedad civil organizada para que puedan acceder a distintos tipos de evaluaciones con la finalidad de mejorar sus servicios y su impacto en la vida de las mujeres y niñas.
- Construir protocolos y programas específicos para la atención de la comunidad indígena de la entidad con perspectiva intercultural.

## B. Planeación y orientación a resultados

- Implementar herramientas para sistematizar las encuestas de entrada y de salida que contestan las usuarias, con la finalidad de construir y dar información para los indicadores, así como identificar las áreas de mejora de los servicios que ofrece el CJMSLP.
- Publicar en la página de internet la información que indica la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí; los informes de actividades; el diagnóstico de la población objetivo; las planeaciones estratégicas anuales; las planeaciones estratégicas por área; los manuales de operaciones por área; entre otros documentos de carácter público.

## C. Cobertura y focalización

- Sistematizar la información que se recaba de las usuarias a fin de conocer mejor el contexto de la población que solicita los servicios del CJMSLP.
- Construir indicadores que den cuenta de una atención integral a mujeres que viven otros ejes de desigualdad como la pertenencia étnica, la edad y el nivel socioeconómico.
- Elaborar metas anuales y hacerlas públicas.

## D. Operación

- Sensibilizar en cuanto a tradiciones, lenguas, y usos y costumbres de las poblaciones indígenas que se atienden.

- Contratar personal para dar celeridad a los procesos y a la resolución de casos.
- Contratar a una médica legista, para cada sede regional.
- Elaborar protocolos para la atención a mujeres usuarias de drogas y que requieren atención psiquiátrica.
- Contar con más personal de apoyo para el área de prevención.

## E. Percepción de la población atendida

- Elaborar un protocolo específico para la atención de la violencia sexual en niñas, niños y adolescentes para no revictimizar.
- Emplear, para los procesos jurídicos, un lenguaje acorde con la población objetivo; así como una comunicación constante con las mujeres mientras se encuentran en un proceso jurídico. (Esto se refiere a su asesoría, acompañamiento y representación, explicándoles los plazos que marca la fiscalía para su caso en específico.)
- Utilizar el modelo de atención psicológica de forma individualizada para cada caso que se presenta.

## F. Medición de resultados

- Construir un informe de las acciones para la atención y prevención de la violencia de género, que incluya la descripción pormenorizada de cómo ha sido la asignación de gasto y su ejercicio.
- Construir los mecanismos para la solicitud, la gestión, el monitoreo y evaluación, de los fondos presupuestarios extras al presupuesto interno estatal propio del CJMSLP (Ejemplo: FASP u otros fondos).
- Construir los datos necesarios para poder medir el impacto del CJMSLP.

## Bibliografía

ASOCIACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS EN ESPAÑA, (2021). *Violencia Vicaria. Cuando la Violencia Machista va Más Allá de tu Persona: la Pesadilla Española*. (ANUE). Disponible en: <https://anue.org/wp-content/uploads/2021/06/Violencia-vicaria.-Articulo-completo.pdf>

AMNISTÍA INTERNACIONAL. (2022). *¿Qué es la violencia vicaria? AI*. Disponible en: <https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/blog/historia/articulo/que-es-la-violencia-vicaria/>

CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ (s/f). *Catálogo de servicios del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Catalogo%20de%20Servicios%20CJM%20V%202.0.pdf>

\_\_\_\_\_. (s/f). *Código de Conducta del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en: [https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Codigo\\_conducta%20CJM.pdf](https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Codigo_conducta%20CJM.pdf)

\_\_\_\_\_. (2018). *Informe Anual de Actividades 2018. Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/INFORME%202018.pdf>

\_\_\_\_\_. (2019). *Informe Anual de Actividades 2019. Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en:

<https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Informe%20Anual%20de%20Actividades%202019%20CJMSLP%202.0.pdf>

\_\_\_\_\_. (2020). Informe Anual de Actividades 2020. Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/INF2020.pdf>

\_\_\_\_\_. (s/f). *Manual de Organización del Centro de Justicia para las Mujeres. Perfiles de puestos por competencias*. CJMSLP. Disponible en: [https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/MANUAL%20DE%20ORG%20Y%20PERFIL%20D%20EPUESTO%20final%20\(1\).pdf](https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/MANUAL%20DE%20ORG%20Y%20PERFIL%20D%20EPUESTO%20final%20(1).pdf)

\_\_\_\_\_. (s/f). *Organigrama*. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Paginas/Organigrama.aspx>

\_\_\_\_\_. (s/f). *Protocolo especializado para la tramitación, cumplimiento, control y seguimiento de Órdenes de protección de mujeres, sus hijas e hijos en el Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Protocolo%20especializado%20con%20logos.pdf>

\_\_\_\_\_. (s/f). *Protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia para las Mujeres (PAUVCJM)*. CJMSLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/02ProtocoloAtencionCJM%20%281%29.pdf>

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. (2022) *Casos en la Corte. CIDH*. Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pc/demandas.asp?Country=MEX&Year=2007>

CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN. (2005). *Norma Oficial Mexicana 046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención*. GOBMEX. Disponible en: <https://www.gob.mx/conapo/documentos/norma-oficial-mexicana-046-ssa2-2005-violencia-familiar-sexual-y-contra-las-mujeres-criterios-para-la-prevencion-y-atencion>

CONAVIM. (2012). *Centros de Justicia para las Mujeres: lineamientos para su creación y operación*. CONAVIM. Disponible en: <http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/618/1/images/lineamientosCJM-VF21mar2013.pdf>

\_\_\_\_\_. (2020) *Convocatoria para la Certificación de los Centros de Justicia para las Mujeres en el Sistema de Integridad Institucional 2020*. CONAVIM. Disponible en: <https://www.gob.mx/conavim/documentos/convocatoria-y-sus-dos-anexos-que-emite-conavim-para-invitar-a-los-centros-de-justicia-para-las-mujeres-que-operan-en-el-pais-a-certificarse-en-el-sistema-de-integridad-institucional-ejercicio-2020>

CONGRESO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ. (2022). Legislación. Disponible en: <https://congresosanluis.gob.mx/legislacion/leyes>

\_\_\_\_\_. (2021) *Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. CJMSLP. Disponible en: [https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Ley\\_del\\_Centro\\_de\\_Justicia\\_para\\_las\\_Mujeres\\_20\\_Octubre\\_2020.pdf](https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Ley_del_Centro_de_Justicia_para_las_Mujeres_20_Octubre_2020.pdf)

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. (2007) *Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*. DOF. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>

EDUCACIÓN Y CIUDADANÍA. (2022). *Metodología de Evaluación de Resultados para Instituciones del Sistema de Justicia Penal en San Luis Potosí*. Educiac.

EL COLEGIO DE SAN LUIS. (2019). “*Diagnóstico de tipos y modalidades de violencia contra las mujeres en el estado de San Luis Potosí*.” CONAVIM, COLSAN y Gobierno del Estado de San Luis Potosí. Disponible en: [https://diagnosticoslp.colsan.edu.mx/estudio\\_cuantitativo.php](https://diagnosticoslp.colsan.edu.mx/estudio_cuantitativo.php)

ENCUESTA NACIONAL SOBRE LA DINÁMICA DE LAS RELACIONES EN LOS HOGARES. (2021). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021*. ENDIREH. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2021/>

EQUIS JUSTICIA. (2019). *Centros de Justicia para las Mujeres (CEJUM) Informe sobre el estado de la política pública a nivel nacional*. Equis Justicia. Disponible en: <https://equis.org.mx/wp-content/uploads/2018/02/Informe-CEJUM.pdf>

INEGI. (2020). *Panorama sociodemográfico de México*. INEGI. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/>

PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ. (2018). *Reglamento de la Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí*. POESLP. Disponible en: <https://slp.gob.mx/cjm/Documentos%20compartidos/Reglamento%20de%20la%20Ley%20del%20Centro%20de%20Justicia%20para%20las%20Mujeres.pdf>

SEGOB, CONAVIM y SESNSP. (2020). CONVOCATORIA PARA CERTIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES EN EL SISTEMA DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL 2020. CONAVIM. Disponible en: <https://www.gob.mx/conavim/documentos/convocatoria-y-sus-dos-anexos-que-emite-conavim-para-invitar-a-los-centros-de-justicia-para-las-mujeres-que-operan-en-el>

*pais-a-certificarse-en-el-sistema-de-integridad-institucional-ejercicio-2020*

SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA. (2012). *Modelo de los Centros de Justicia para las Mujeres. Guía Metodológica*. SESNSP. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164841/01ModeloCJM\\_Secretariado\\_Ejecutivo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164841/01ModeloCJM_Secretariado_Ejecutivo.pdf)

\_\_\_\_\_. (2012). *Protocolo de atención para usuarias y víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México*. SESNSP. Disponible en: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/164222/02ProtocoloAtencionCJM.pdf>

SIPINNA. (2016). *Sistema Nacional de Protección Integral a Niñas, Niños y Adolescentes*. SIPINNA. Disponible en: <https://www.gob.mx/segob/documentos/sistema-nacional-de-proteccion-integral-de-ninas-ninos-y-adolescentes-sipinna>

## Solicitudes de información:

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, (2022). *Solicitud de información con número de folio 241968122000057*. PNT. Disponible en: <https://buscador.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/buscadornacional?buscador=241968122000057&coleccion=5>

\_\_\_\_\_. (2022). *Solicitud de información con número de folio 241968122000038*. PNT. Disponible en: <https://buscador.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/buscadornacional?buscador=241968122000038&coleccion=5>

\_\_\_\_\_. (2022). *Solicitud de información con número de folio 241968122000048*. PNT. Disponible en: <https://buscador.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/buscadornacional?buscador=241968122000048&coleccion=5>

# Anexos

## Anexo 1

### **Instrumento de Entrevista Semiestructurada para personas funcionarias públicas del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**

El objetivo del presente instrumento es conocer el diseño, planeación y orientación de resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados de la política pública que sostiene a los Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí.

#### **Antes de empezar la entrevista se le debe decir a la persona lo siguiente:**

La siguiente entrevista busca evaluar la política pública conforme la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley de Acceso De las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí, Ley del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí y el Reglamento Interior de Operatividad del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, entre otros ordenamientos jurídicos. Las preguntas irán en torno a dichos ordenamientos, sin embargo, entendemos que en ocasiones los recursos materiales y humanos son insuficientes para la gran tarea que se requiere para cumplir con la política pública y, por ende, reconocemos su valioso trabajo. Asimismo, hacemos de su consentimiento que la información recopilada es sólo para los fines de la investigación, será recopilada en formato de audio y es el insumo principal en el análisis de la información, el documento de los resultados será presentados a autoridades y sociedad civil en general y difundido por diferentes medios digitales. Para ellos te pedimos que firmes un consentimiento informado de certeza que no haremos mal uso de tus datos. Sobre decir, que cualquier pregunta o dato que no quieras o puedas contestar, siéntete en la libertad de decirlo.

Tópico	Área	Preguntas Específicas por Tipo de Servicio	
Diseño	Área Comunicación Social	<p>¿Realizan campañas con enfoque de género y con base en los perfiles de la población atendida?</p> <p>¿Existe algún documento donde se evalúe el impacto de las campañas o de los trípticos o de la información que se le ofrece a la población atendida?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>	
	Dirección Administrativa	<p>¿Se realiza la distribución del presupuesto con enfoque de género? Hablando del presupuesto ¿a qué rubro se le destina más recurso?</p> <p>¿Cómo deciden a dónde dirigir el presupuesto? ¿por qué?</p> <p>¿Se identifican y cuantifican los gastos para la generación de los bienes y los servicios que se ofrecen con perspectiva de género?</p>	
	Coordinación de Empoderamiento	<p>¿Cuentan con un manual de operación y procedimientos del área?</p> <p>¿Cuentan con planeación estratégica del área?</p> <p>¿Cuentan con un Modelo de Atención autorizado por el Centro para atender a los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva de género a su área?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>	
	Unidad de Prevención	<p>¿Cuentan con algún documento o protocolo donde se hayan diseñado estrategias enfocadas al desarrollo de habilidades, promoción de conductas saludables, fortalecimiento de valores y actitudes, apoyadas en las medidas que eviten que la violencia ocurra?</p> <p>¿Cómo diseñan y coordinan, junto con la Dirección Administrativa y su área de recursos humanos las estrategias de capacitación para el personal del Centro?</p> <p>¿Cómo diseñan, elaboran y difunden materiales informativos como trípticos y carteles?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>	
	Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA	
	Jefaturas de Atención Integral	Coordinación del Departamento de Psicología	<p>¿Cuentan con un manual de operación y procedimientos del área? ¿Cuentan con planeación estratégica del área?</p> <p>¿Cuentan con un Modelo de Atención autorizado por el Centro para atender a los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva de género a su área?</p>

	Coordinación del Departamento Jurídico	<p>¿Cuentan con un manual de operación y procedimientos del área?</p> <p>¿Cuentan con planeación estratégica del área?</p> <p>¿Cuentan con un Modelo de Atención autorizado por el Centro para atender a los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva de género a su área?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>
	Coordinación Unidad de Recepción y Trabajo Social	<p>¿Cuentan con un manual de operación y procedimientos del área? ¿Cuentan con planeación estratégica del área?</p> <p>¿Cuentan con un Modelo de Atención autorizado por el Centro para atender a los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva de género a su área?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>
	Coordinación Unidad Médica	<p>¿Cuentan con un manual de operación y procedimientos del área? ¿Cuentan con planeación estratégica del área?</p> <p>¿Cuentan con un Modelo de Atención autorizado por el Centro para atender a los niños, niñas y adolescentes?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva de género a su área?</p> <p>¿Cómo incorporan la perspectiva intercultural?</p>
<b>Planeación y orientación a resultados</b>	Área Comunicación Social	<p>¿Cuentan con instrumentos de evaluación de las campañas de comunicación que llevan a cabo dentro y fuera del centro?</p> <p>¿Cómo incorporan las recomendaciones o evaluaciones a sus propuestas de comunicación?</p>
	Dirección Administrativa	<p>¿Cuenta con un plan operativo anual para alcanzar sus objetivos?</p> <p>¿En la práctica cómo llevan a cabo dicho plan de trabajo?</p> <p>¿Cómo socializan o comunican el plan de trabajo a todas las personas funcionarias?</p> <p>¿Todas las personas operadoras tienen establecidas por escrito sus actividades, metas y personas responsables? ¿Cada cuándo se revisa y se actualiza?</p> <p>¿Están actualizados los manuales de organización, procedimientos y de servicios del Centro?</p> <p>¿Cada cuándo preparan los informes financieros que deba rendir el Centro?</p>

Coordinación de Empoderamiento	<p>¿Cuentan con instrumentos de evaluación de sus programas de empoderamiento de la violencia dentro y fuera del centro?</p> <p>¿Cómo incorporan las recomendaciones o evaluaciones a sus propuestas de prevención?</p> <p>¿Cómo deciden a quiénes van dirigidas las actividades de prevención?</p>
Unidad de Prevención	<p>¿Cuentan con instrumentos de evaluación de sus programas de prevención de la violencia dentro y fuera del centro?</p> <p>¿Cómo incorporan las recomendaciones o evaluaciones a sus propuestas de prevención?</p> <p>¿Cómo deciden a quiénes van dirigidas las actividades de prevención?</p>
Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA
Jefaturas de Atención Integral	<p>Coordinación del Departamento de Psicología</p> <p>¿Cómo llevan un registro, respetando el anonimato, de cada atención realizada para proveer a través de un sistema de reportes, información cuantitativa de la realidad social de las mujeres que acuden al Centro?</p> <p>¿Realizan alguna evaluación del área?</p> <p>¿Cómo lo realizan?</p>
	<p>Coordinación del Departamento Jurídico</p> <p>¿Cómo llevan los registros de atención?</p> <p>¿Se registra por género, clasificación del delito o caso por el que se brinda la asesoría o atención que se requiere?</p> <p>¿Cómo ordenan y sistematizan los formatos respectivos a la canalización de usuarias y víctimas de violencia que requieran atención de otras unidades del Centro?</p>
	<p>Coordinación Unidad de Recepción y Trabajo Social</p> <p>¿Cómo llevan los registros de atención?</p> <p>¿Se registra por género, clasificación del delito o caso por el que se brinda la asesoría o atención que se requiere?</p> <p>¿Cómo ordenan y sistematizan los formatos respectivos a la canalización de usuarias y víctimas de violencia que requieran atención de otras unidades del Centro?</p>
	<p>Coordinación Unidad Médica</p> <p>¿Cómo llevan el Registro y expediente médico de las usuarias atendidas, respetando la confidencialidad y protección de datos personales de cada atención realizada para proveer a través de un sistema de reportes la información cuantitativa del estado de salud en que ingresan las mujeres que acuden al Centro?</p>

Cobertura y focalización	Área Comunicación Social	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p> <p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (Atención y servicios especializados)? ¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
	Dirección Administrativa	NO APLICA
	Coordinación de Empoderamiento	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p> <p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (¿Atención y servicios especializados? ¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
	Unidad de Prevención	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p> <p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (¿atención y servicios especializados? ¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
	Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA
	Jefaturas de Atención Integral	<p>Coordinación del Departamento de Psicología</p> <p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p>

	<p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (atención y servicios especializados)?</p> <p>¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
Coordinación del Departamento Jurídico	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p> <p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (atención y servicios especializados)?</p> <p>¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
Coordinación Unidad de Recepción y Trabajo Social	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p> <p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (atención y servicios especializados)?</p> <p>¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
Coordinación Unidad Médica	<p>¿Se cuenta con una estrategia por escrito de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características?:</p>

		<p>¿Incluye la definición de la población objetivo con enfoque de género e inclusión social? ¿Especifica metas de cobertura anual?</p> <p>¿Incluye una caracterización de la población desde un enfoque interseccional?</p> <p>¿Cuál es su población objetivo? ¿Cuál es el contexto social de las mujeres que más atienden?</p> <p>¿Cuál ha sido la cobertura en los últimos tres años? ¿Saben cuántas son niñas mujeres y en qué condiciones están? ¿Qué servicios son los que más solicitan (atención y servicios especializados)?</p> <p>¿Se cuenta con información disponible y sistematizada por periodos de tiempo?</p>
<b>Operación</b>	Área Comunicación Social	<p>¿Cómo construyen sus campañas de comunicación?</p> <p>¿Cuentan con trípticos?</p>
	Dirección Administrativa	<p>¿Cómo Tramitan, los nombramientos, remociones, renunciaciones y licencias de los titulares de las direcciones, unidades y áreas del Centro? ¿Cómo eligen a las personas que se van a contratar? ¿Cuáles han sido las causas de renuncia o despido? ¿Cómo promueven la capacitación, adiestramiento y actualización del personal del Centro ante la Oficialía Mayor de Gobierno y otras instituciones públicas o privadas?</p>
	Coordinación de Empoderamiento	<p>¿Qué gestiones realizan para dotar a las usuarias que así lo requieran de apoyos sociales, económicos o de empleo? ¿Con que instituciones o empresas tienen convenios? ¿Cómo integran la Red de Integración Laboral?</p> <p>¿Qué cursos gestionan para capacitar a las mujeres en oficios o para desarrollar habilidades?</p> <p>¿Cómo gestionan y dan acompañamiento a las usuarias para la obtención del acceso a créditos o préstamos a tasas preferenciales o proyectos productivos para fomentar su autonomía? ¿Con qué instituciones trabajan?</p> <p>¿Cómo contribuyen para lograr la autonomía de las usuarias?</p> <p>Nos podrías narrar un caso de éxito.</p> <p>Nos podrías narrar en tu experiencia los obstáculos por los que las mujeres no pueden seguir con el programa.</p>
	Unidad de Prevención	<p>¿Qué actividades de sensibilización y capacitación han llevado a cabo con maestras y maestros de los niveles de educación básica en coordinación con la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado (SEGE)?</p> <p>¿Qué actividades de sensibilización y capacitación han llevado a cabo niñas y niños, víctimas de violencia en centros escolares y que así lo soliciten en coordinación con la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado (SEGE)?</p> <p>¿Cuántos casos reportados de violencia en las escuelas han atendido? ¿Han realizado visitas a la familia y ofrecido el apoyo de gestión y trámites escolares, convirtiéndose en un enlace entre las autoridades educativas, el Centro y la familia afectada? ¿Cómo lo han realizado?</p> <p>¿En cuántas actividades culturales, ferias y stands con materiales de difusión del Centro han participado o participan periódicamente? ¿Han realizado o acuden periódicamente a medios de comunicación masiva (radio, televisión) para promover los servicios del mismo?</p>

Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA	
Jefaturas de Atención Integral	Coordinación del Departamento de Psicología	<p>Para la coordinadora del área: ¿Cómo Organizan al equipo de psicólogas/os?</p> <p>¿Cómo atienden los menores hijos e hijas de las usuarias en el área lúdica por personal especializado para facilitar la atención de la usuaria?</p> <p>¿Cómo realizan el manejo del expediente único y la histórica clínica?</p> <p>¿Cuál es el protocolo para trabajar con menores?</p> <p>¿Cómo garantizan la privacidad de los datos de la población atendida?</p> <p>¿Cómo canalizan a las mujeres, niñas o niños que necesitan atención psiquiátrica?</p> <p>¿Cómo miden o con qué indicadores identifican que una víctima está en riesgo?</p> <p>¿Cuántos casos han tenido que aplicar la NOM-046-SSA2-2005-violencia familiar, sexual y contra las mujeres? ¿Qué protocolo siguieron? ¿Eran menores de edad? ¿Cómo fue el seguimiento? Nos podrías narrar un caso de éxito.</p> <p>Nos podrías narrar en tu experiencia los obstáculos por los que las mujeres no pueden seguir con el programa.</p>
	Coordinación del Departamento Jurídico	<p>¿Cómo guardan la confidencialidad de las usuarias?</p> <p>¿Cómo realizan el primer contacto con la víctima?</p> <p>¿Cómo llevan a cabo el seguimiento de un caso de violencia sexual?</p> <p>¿Cómo realizan el manejo del expediente único y el caso jurídico?</p> <p>¿Cómo dan seguimiento a las investigaciones periciales?</p> <p>¿Cómo coadyuvan con las fiscalías especializadas o MP?</p> <p>¿Cómo canalizan a las víctimas con las instituciones que brindan la atención, acciones y servicios dirigidos al empoderamiento económico de las usuarias y víctimas de violencia del Centro, cuando así se estime necesario?</p> <p>¿Cómo gestionan con el área de trabajo social la canalización y acompañamiento en su caso de las usuarias y víctimas de violencia a la policía ministerial, hospitales, DIF estatal, asociaciones civiles o demás instituciones colaboradoras cuando así se requiera? ¿Qué problemas han tenido en este apoyo interinstitucional? ¿Cuántas canalizaciones han hecho?</p>

¿Cómo canalizan al área de psicología cuando es necesario? ¿Cómo lo realizan en casos de violencia sexual y de atención de menores?

¿En qué caso tienen que solicitar evaluaciones médicas y psicológicas que se requieran?

¿Cómo es el procedimiento de asesoría jurídica?

¿Cómo miden o con qué indicadores identifican que una víctima está en riesgo?

¿Cuántos casos han tenido que aplicar la NOM-046-SSA2-2005-violencia familiar, sexual y contra las mujeres? ¿Qué protocolo siguieron? ¿Eran menores de edad? ¿Cómo fue el seguimiento?

Nos podrías narrar un caso de éxito.

Nos podrías narrar en tu experiencia los obstáculos por los que las mujeres no pueden seguir con el programa.

---

Coordinación  
Unidad de  
Recepción y  
Trabajo Social

¿Cuál es el Procedimiento de Recepción de Usuaris para su Ingreso a las Oficinas del Centro?

¿Cómo atienden los menores hijos e hijas de las usuarias en el área lúdica por personal especializado para facilitar la atención de la usuaria?

¿Cómo realizan el manejo del expediente único?

¿Cómo se informa a la usuaria del principio de confidencialidad, así como de protección de datos personales y de los servicios que ofrece el Centro?

¿Qué elementos identifican para confirmar que la usuaria presenta una situación de violencia para continuar con la atención psicológica, legal o asistencial que se requiera dependiendo de sus necesidades y sus propias decisiones de elección?

¿Cómo elaboran el plan de acción individualizado?

¿Con qué instituciones coadyuvan para canalizar a las usuarias en caso de que el problema no sea competencia del centro?

¿Cuál es el Procedimiento de registro de la usuaria con la Cédula Única de Registro, evaluando el nivel de riesgo considerando los indicadores que establezca el Reglamento?

¿Cómo elaboran un plan de seguridad personalizado acorde con las necesidades, situación particular y características de la misma, cuando la usuaria corre peligro?

¿Cómo coadyuvan con el área médica en caso de situaciones urgentes?

¿Cómo aplicaran el Protocolo Específico de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes del Centro? ¿Cómo canalizan para su atención a la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes, la Mujer, la Familia y Adulto Mayor del DIF Estatal?

¿Qué hacen en casos que se detecte que una usuaria tiene una limitación intelectual o alguna enfermedad psiquiátrica?

¿Qué hacen en casos de atención de adultas mayores?

¿Cómo hacen el seguimiento de los casos de cada usuaria (visitas domiciliarias, vía telefónica o a través de la coordinación interinstitucional)?

¿Cómo miden o con qué indicadores identifican que una víctima está en riesgo?

¿En qué casos y cómo realizan las visitas domiciliarias, para el levantamiento de datos?

¿En qué casos canalizan a la usuaria al albergue?

¿Cómo gestionan el albergue? ¿Cuál es la capacidad del albergue?

¿Cómo es el proceso por el cual resguardan a las usuarias cuando reciben una llamada de emergencia?

¿Cuántos casos han tenido que aplicar la NOM-046-SSA2-2005-violencia familiar, sexual y contra las mujeres? ¿Qué protocolo siguieron? ¿Eran menores de edad? ¿Cómo fue el seguimiento?

Nos podrías narrar un caso de éxito.

Nos podrías narrar en tu experiencia los obstáculos por los que las mujeres no pueden seguir con el programa.

Coordinación  
Unidad Médica

¿Cuál es el Procedimiento de Recepción de Usuaris para su Ingreso a las Oficinas del Centro?

¿Cómo atienden los menores hijos e hijas de las usuarias en el área lúdica por personal especializado para facilitar la atención de la usuaria?

¿Cómo realizan el manejo del expediente único?

¿Cómo informan a las usuarias sobre el procedimiento que se va a llevar a cabo y en qué consiste y siempre se le dará aviso antes de tocarla?

¿Cuántos casos han tenido que aplicar la NOM-046-SSA2-2005-violencia familiar, sexual y contra las mujeres? ¿Qué protocolo siguieron? ¿Eran menores de edad? ¿Cómo fue el seguimiento?

Nos podrías narrar un caso de éxito.

Nos podrías narrar en tu experiencia los obstáculos por los que las mujeres no pueden seguir con el programa.

**Percepción de la población atendida**

Área  
Comunicación  
Social

NO APLICA

Dirección  
Administrativa

Esta área no tiene contacto con las usuarias, pero si atiende la cuestión presupuestal.

	Coordinación de Empoderamiento	¿Cuentan con instrumentos para evaluar su servicio? ¿Cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
	Unidad de Prevención	¿Cuentan con instrumentos de evaluación para las campañas de prevención que realizan? cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
	Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA
	Jefaturas de Atención Integral	Coordinación del Departamento de Psicología ¿Cuentan con instrumentos para evaluar su servicio? ¿Cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
		Coordinación del Departamento Jurídico ¿Cuentan con instrumentos para evaluar su servicio? ¿Cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
		Coordinación Unidad de Recepción y Trabajo Social ¿Cuentan con instrumentos para evaluar su servicio? ¿Cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
		Coordinación Unidad Médica ¿Cuentan con instrumentos para evaluar su servicio? ¿Cuáles son? ¿Cómo se analiza la información?
<b>Medición de resultados</b>	Área Comunicación Social	¿Cómo miden el impacto de sus campañas de comunicación?
	Dirección Administrativa	¿Cómo evaluar y supervisar las áreas de intendencia, seguridad, cocina y comedor y demás áreas a su cargo?
	Coordinación de Empoderamiento	¿Cómo miden el impacto de las acciones de empoderamiento que hacen? ¿Cuáles han sido esos impactos?
	Unidad de Prevención	¿Cómo miden el impacto de sus acciones de prevención? ¿Cómo incorporan a sus acciones de prevención los resultados de sus mediciones?
	Unidad de Asuntos Jurídicos y Transparencia	NO APLICA
	Jefaturas de Atención Integral	Coordinación del Departamento de Psicología ¿Cómo generan y reportar los registros y las estadísticas de atención? ¿Cómo miden el impacto de su servicio? ¿Cómo incorporan las recomendaciones a su servicio?

Coordinación del Departamento Jurídico	¿Cómo generan y reportar los registros y las estadísticas de atención? ¿Cómo miden el impacto de su servicio? ¿Cómo incorporan las recomendaciones a su servicio?
Coordinación Unidad de Recepción y Trabajo Social	¿Cómo generan y reportar los registros y las estadísticas de atención? ¿Cómo miden el impacto de su servicio? ¿Cómo incorporan las recomendaciones a su servicio?
Coordinación Unidad Médica	¿Cómo generan y reportar los registros y las estadísticas de atención? ¿Cómo miden el impacto de su servicio? ¿Cómo incorporan las recomendaciones a su servicio?

## Anexo 2

### **Instrumento de Entrevista Semiestructurada para Usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí**

El objetivo de esta entrevista es conocer las experiencias de las mujeres que han acudido a los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) a pedir ayuda o denunciar algún tipo de violencia. Además de conocer la calidad de los servicios que ofrece el CJMSLP la entrevista busca indagar en el impacto que estos tienen en la vida de las mujeres usuarias y en su percepción sobre el acceso a la justicia cuando han vivido violencia de género.

#### **Antes de empezar la entrevista se le debe decir a la persona lo siguiente:**

La siguiente entrevista es un instrumento que nos ayudará a conocer cuál fue su experiencia en los CJM a fin de evaluar esta política pública, esta entrevista forma parte de una investigación que nos ayudará a conocer su impacto en la vida de las mujeres que se han atendido. Tiene una duración aproximada de una hora y las preguntas que le haremos están siempre relacionadas con los servicios que le ofrecieron en el CJM para su caso. Asimismo, hacemos de su consentimiento que la información que nos dé es sólo para los fines de la investigación, será recopilada en formato de audio y es el insumo principal en el análisis de la información, el documento de los resultados será presentado a autoridades y sociedad civil en general y difundido por diferentes medios digitales. Para ellos te pedimos que firmes un consentimiento informado de certeza que no haremos mal uso de tus datos, no aparecerá tu nombre ni alguna característica con la que se te pueda identificar. Sobra decir, que cualquier pregunta o dato que no quieras o puedas contestar, siéntete en la libertad de decirlo.

Tópico	Pregunta
Diseño	<p>En primer lugar, platícanos cómo fue que llegaste al CJM. ¿Cómo conociste los CJM? ¿Cuándo supiste que podías denunciar la violencia que estabas viviendo en un CJM? ¿De qué forma fue tu denuncia en el CJM? (atención telefónica, presencial, otras instancias). ¿El CJM queda cerca de tu casa o de algún otro lugar que frecuentes? ¿Consideras que las instalaciones son útiles para ti? ¿Consideras que el espacio está hecho para ti? ¿Te sientes cómoda con el espacio? ¿Conoce las redes sociales de los CJM?</p> <p>¿Tuviste atención psicológica? ¿Preguntaron tu edad, lugar de origen, residencia y pertenencia étnica? ¿Te explicaron lo que es la violencia de género y qué puedes hacer cuando la vives?</p> <p>¿Cómo has sentido (o sentiste) el respaldo de las autoridades? ¿Crees que ahora estás libre de peligro? ¿Las autoridades han garantizado tu seguridad y la de tus familiares?</p> <p>¿Cuáles son los datos que te preguntaron al llegar al lugar? ¿Qué otro tipo de datos has proporcionado al CJM? ¿Cómo fue la medición de riesgo que te hicieron?</p> <p>¿Has recurrido a algún otro lugar o programa para que te ayude con tu situación? De ser así, ¿cuáles han sido estos?</p> <p>¿Tú y tus hijas e hijos pudieron hacer uso libre de las instalaciones?</p> <p>¿Cómo fuiste atendida? ¿Cómo fueron atendidas tus hijas e hijos?</p>
Planeación y orientación a resultados	<p>Después de que su problema fue atendido en una primera ocasión, ¿qué le dijeron que debía de hacer después? ¿Recibió una orientación personalizada y constante acompañamiento a su caso? ¿Por cuánto tiempo su caso fue acompañado por el personal de los CJM?</p> <p>¿Usted ha sido entrevistada o invitada a algún grupo de discusión por personas de los CJM para evaluar la atención que le dieron? ¿Usted ha sido entrevistada por otras personas para evaluar la atención del CJM?</p> <p>¿Usted ha respondido alguna encuesta de satisfacción del servicio? ¿Usted ha sentido la confianza de retroalimentar a las personas que la atendieron?</p>
Cobertura y focalización	<p>¿El lenguaje que usaron las personas que la atendieron fue claro? ¿Alguna vez se confundió con cosas que decían las personas que la atendieron? ¿Cuándo tuvo una duda sobre los procedimientos se la explicaron? ¿En qué año fue atendida? ¿Recolectaron de manera oportuna tus datos?</p>
Operación	<p>Brevemente relate cómo fue su primer acercamiento al CJM. ¿Quiénes la atendieron y cómo se dirigieron a usted?</p> <p>¿Fue atendida en un cubículo privado en el que se sintiera segura de expresar la situación que vivía?</p> <p>¿Se expresaron juicios de valor?</p> <p>¿La o el funcionario se interesaron por la integridad de sus hijos e hijas?</p> <p>¿Le hicieron sentir que su problema era importante?</p> <p>¿Se sintió forzada a tomar una decisión?</p> <p>¿Le explicaron las consecuencias positivas y negativas de las decisiones que pudiera tomar?</p>

¿Respetaron las decisiones que tomó?

¿Se sintió segura al hablar con los funcionarios?

¿En algún momento se sintió insegura en los CJM?

¿Se sintió escuchada por las o los funcionarios que trataron su situación?

¿Le explicaron pacientemente cuál era el procedimiento que debía de seguir? En caso de haber sido canalizada a otras instancias, ¿los funcionarios de los CJM le proporcionaron toda la información que usted necesitaba para saber las razones y tuvo un acompañamiento adecuado?

¿En algún momento se sintió discriminada por su edad, ocupación, pertenencia étnica, lugar de residencia o situación migratoria?

¿Los funcionarios se mostraban dispuestos a resolver sus dudas y a acompañarla en el proceso de denuncia?

En el proceso de seguimiento (Preguntar de acuerdo a los servicios que haya recibido)

Si recibió atención psicológica

¿La atención psicológica que recibió fue adecuada para su caso? ¿Qué tipo de terapia recibió? ¿El número de sesiones fue suficiente? ¿Cómo fue su experiencia?

Si recibió acompañamiento y representación legal

¿Cómo fue su acompañamiento o representación legal? ¿Cómo calificaría este servicio? ¿Quiénes la atendieron en todo momento se mostraron disponibles? ¿Le explicaron adecuadamente los procesos? ¿Cómo fue su experiencia?

Si recibió alguno de los servicios de empoderamiento

¿Qué servicios recibió? ¿Los solicitó o se los sugirieron? ¿Cómo fue su experiencia?

¿En algún momento sintió que las personas que la atendieron la culparon por la situación que vivía? ¿En algún momento se sintió discriminada por las personas que la atendieron? ¿Conoce los formatos de los cuestionarios que le hicieron? ¿Sabe que los puede pedir en cualquier momento?

¿Le ofrecieron la estancia transitoria o refugio? (En caso de que lo necesitara)

¿La persona que la atendió registró sus datos?

¿La persona que la atendió fue amigable?

¿La persona que la atendió le brindó confianza?

¿La persona que la atendió utilizó un lenguaje sensible?

¿La persona que la atendió le ofreció atención médica? (en caso de que en su relato se note que debió de haberla recibido)

¿La persona que la atendió le ofreció una medida legal inmediata?

¿La persona que la atendió le ofreció atención psicológica?

---

**Percepción de la población atendida**

¿En algún momento sintió que las personas que la atendieron la forzaron a decir o hacer algo que no quería?

¿En algún momento sintió que las personas que la atendieron la obligaron a describir su problema solo por morbo?

---

**Medición de resultados**

Después de la atención que ha recibido en el CJM (la escucha, el acompañamiento de su caso y las denuncias que ha hecho) ¿cómo cambió tu vida a partir de recibir atención en el CJM? ¿Su confianza en las instituciones jurídicas se ha incrementado o ha disminuido?

¿La resolución de su caso fue favorable o no?  
¿Usted considera que ha salido o permanecido en la situación de violencia que ha demandado?  
¿Cómo calificaría la atención psicológica que ha recibido en los CJM?  
¿Cómo calificaría la orden de protección que se emitió para su caso? (En caso de que la situación de la usuaria lo haya requerido)  
¿Cómo calificaría el programa de empoderamiento en el que estuvo? (En caso de que la usuaria haya estado en él). ¿Cómo calificaría el programa de autodeterminación económica en el que estuvo? (En caso de que la usuaria haya estado en él).  
¿Usted ha participado en alguna actividad de prevención de la violencia?  
¿Cuál fue su experiencia?

---

Agradecemos a las mujeres usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (CJMSP), valoramos su tiempo e información compartida para la realización de entrevistas. Asimismo, agradecemos a las personas funcionarias públicas del CJMSP por su apertura de colaborar con sociedad civil en el proceso de evaluación para la incidencia ciudadana.



