

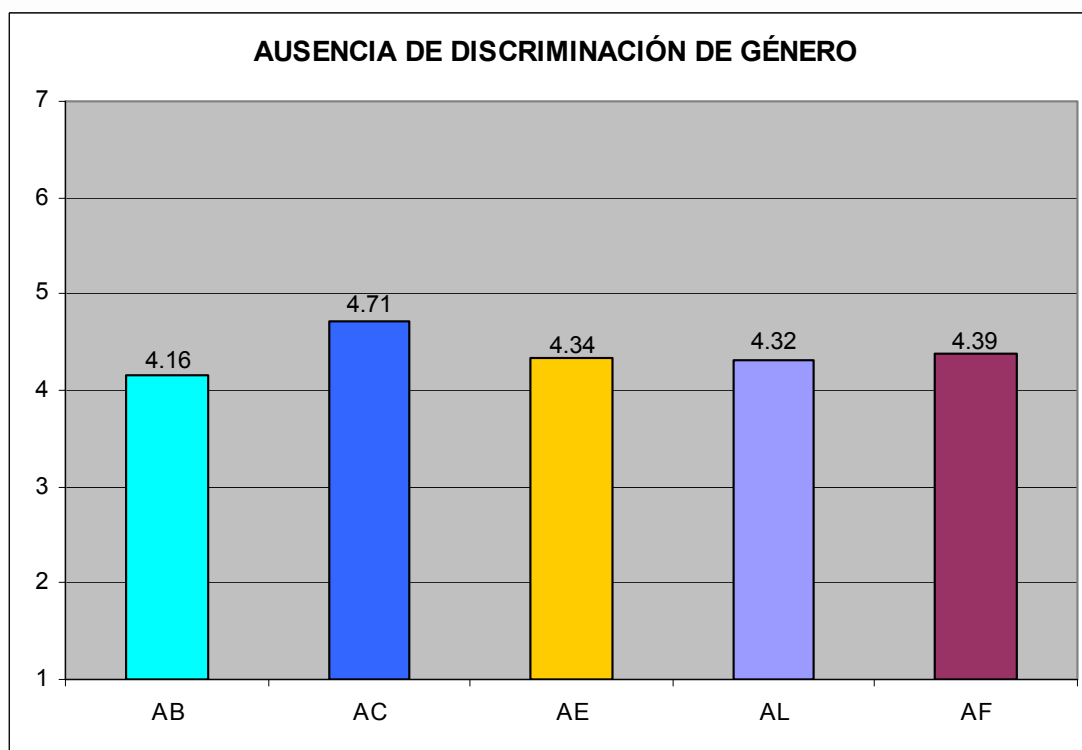
### 3.4. Análisis de las percepciones.

#### *Percepción de las/los abogadas/os litigantes*

Los resultados mencionados en los apartados anteriores se convalidaron con los resultados del análisis de percepciones de las/los abogadas/os litigantes. A continuación se presentan comparaciones de algunas de esas percepciones.

Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto a la ausencia de discriminación por género, se les preguntó sobre la imposición de penas, inclusive en los casos de delitos sexuales, así como sobre el tratamiento preferencial por parte de las/los juezas/ces y magistradas/os aplicando una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Nivel extremadamente alto de discriminación por razones de género	Nivel muy alto de discriminación por razones de género	Nivel alto de discriminación por razones de género	Nivel mediano de discriminación por razones de género	Nivel bajo de discriminación por razones de género	Nivel muy bajo de discriminación por razones de género	Ausencia de discriminación por razones de género



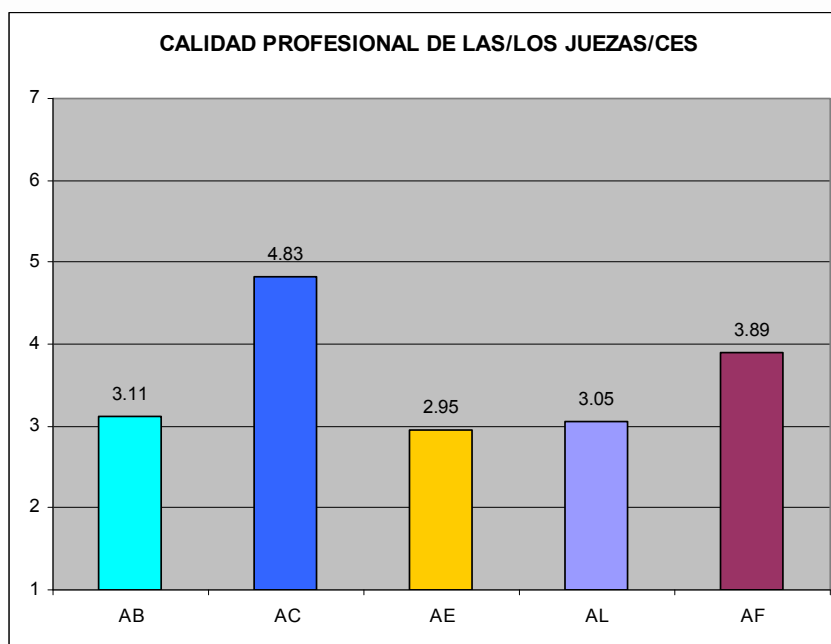
En la gráfica anterior tenemos que en AB, AC, AE, AL y AF las/los abogadas/os perciben un nivel mediano de discriminación por razón de género, tal como lo señalan los valores de 4.16, 4.71, 4.34, 4.32 y 4.39, respectivamente. Para medir este criterio se tomaron en cuenta los siguientes rubros: ausencia de imposición de penas más severas para

mujeres que a hombres en igual de condiciones por parte de las juezas, ausencia de imposición de penas más severas por los delitos sexuales por parte de las juezas, ausencia de imposición de penas más severas a las mujeres que a los hombres en igual de condiciones, ausencia de un tratamiento preferencial a las abogadas por parte de jueces y magistrados y ausencia de tratamiento preferencial a los abogados por parte de juezas y magistradas.

Cabe recordar que para analizar las percepciones de las/los abogadas/os litigantes se utilizó la escala valorativa de 1 a 7, dónde “1” significa la peor percepción y “7” la mejor:

1 pésima calidad	2 muy baja calidad	3 baja calidad	4 mediana calidad	5 aceptable calidad	6 muy alta calidad	7 excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

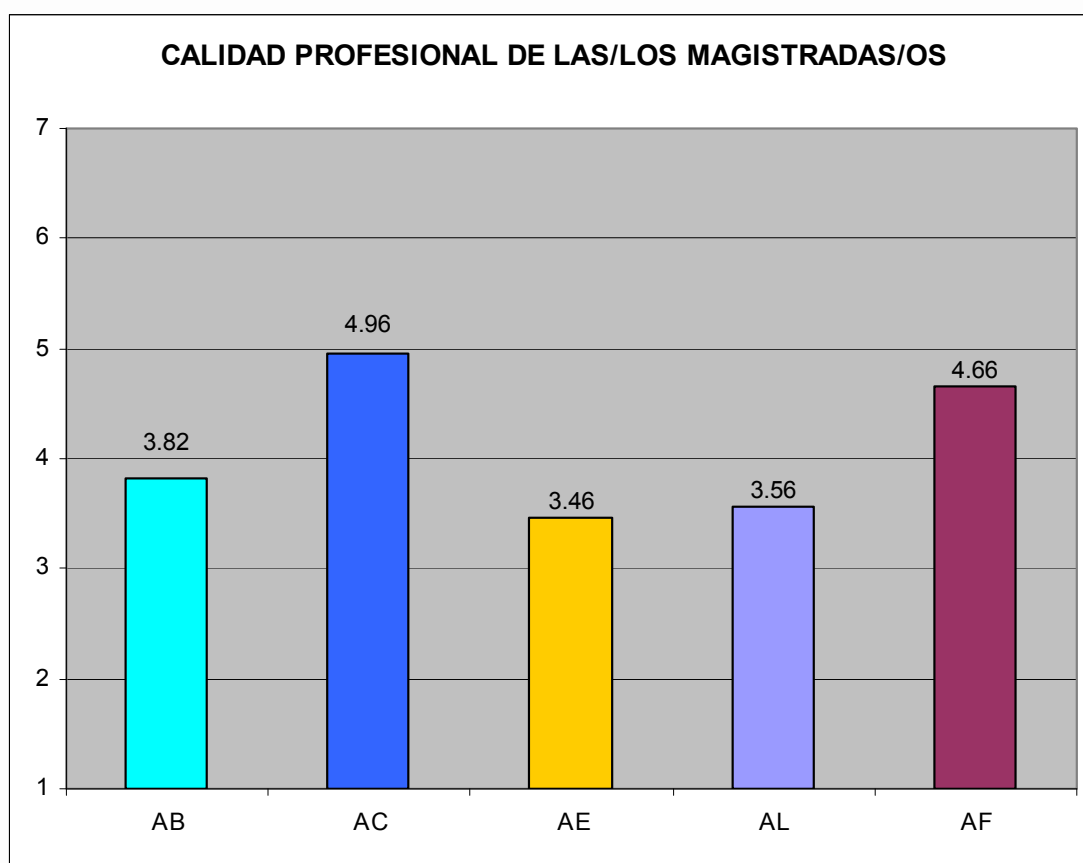
La siguiente gráfica refleja la opinión de los abogados litigantes respecto a la calidad profesional de las/los juezas/ces penales. Cabe agregar que la muestra fue definida con base en el índice de 95% de confiabilidad tomando en cuenta la muestra de los expedientes.



La gráfica anterior muestra que las/los abogadas/os de AB, AL y AF calificaron la calidad profesional de las/los juezas en sus respectivas localidades con un promedio de 3.11, 3.05 y 3.89, respectivamente, lo que corresponde a una baja calidad según la escala valorativa. Las/los abogadas/os de AE dieron una calificación de 2.95, con lo que ubicaron la calidad profesional de las/los juezas/ces en el nivel de muy baja calidad. En cambio, en AC, se obtuvo el promedio de 4.83 que corresponde a una mediana calidad.

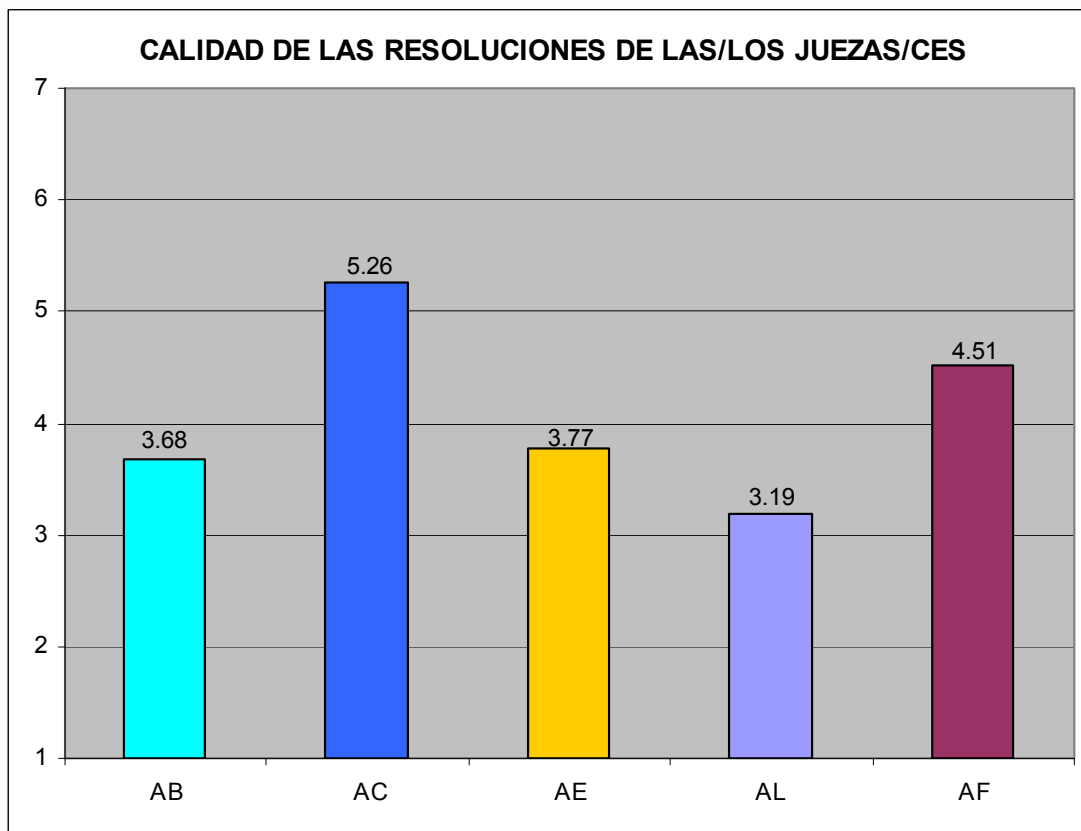
Debe señalarse que los rubros que se consideraron para calcular el nivel de la calidad profesional son: bases doctrinarias de las/los juezas/ces penales sobre derechos de las mujeres, revisión personal de las resoluciones, optima actualización sobre la legislación sustantiva y adjetiva, conocimiento y aplicación de la jurisprudencia emitida por el Poder Judicial de la Federación, conocimiento y aplicación de las convenciones internacionales en materia de los Derechos Humanos de las mujeres, aplicación de suplencia de la queja para la protección de los derechos de las mujeres, homogeneidad en el desempeño profesional, asistencia personal en las audiencias y el desempeño profesional comparado con hace 2 años.

La siguiente gráfica muestra la percepción de la calidad profesional de las/los magistradas/os que fue calculada con base en los criterios antes mencionados. Así, tenemos que calidad profesional de las/los magistradas/os de AB, AE y AL obtuvo un promedio de 3.82, 3.46 y 3.56, respectivamente, lo que indica una baja calidad. Mientras que las/los abogadas/os de AC y AF calificaron la calidad profesional de las/los magistrados/os con un valor de 4.96 y 4.66, respectivamente, lo que representa una mediana calidad de conformidad con la escala valorativa.



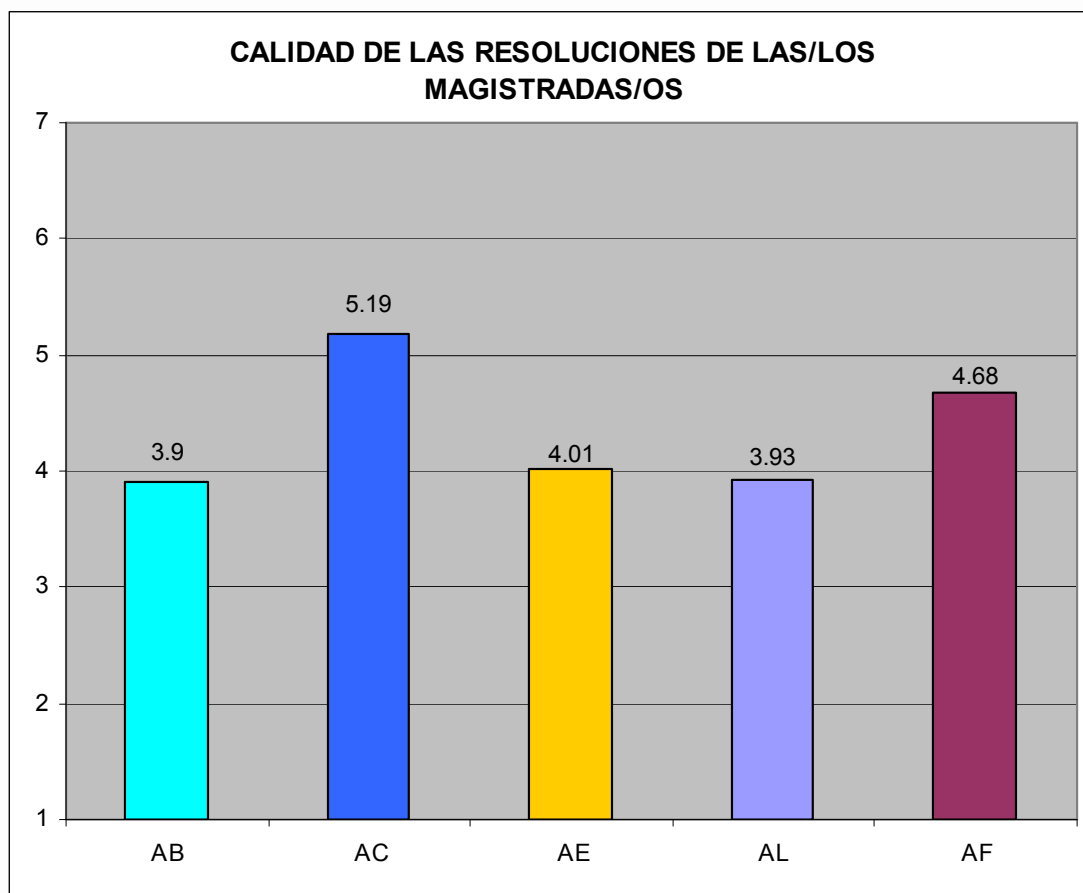
Otro criterio subjetivo muy importante para el presente estudio es la calidad de las resoluciones tanto de las/los juezas/ces como de las/los magistrados. Nuevamente con

base en la escala valorativa ya citada, obtuvimos distintos promedios que se explicarán a continuación.



La gráfica anterior muestra que las/los abogadas/os de AB, AE y AL calificaron a las resoluciones de las/los juezas/ces con un valor de 3.68, 3.77 y 3.19 que corresponde a baja calidad de las mismas. En el caso de AF las/los abogadas/os otorgaron una calificación promedio de 4.51 que implica una mediana calidad de las resoluciones. Mientras que en AC este criterio recibió un promedio de 5.26 que lo ubica en el nivel de aceptable calidad. Con el fin de medir la calidad de las resoluciones se tomaron en cuenta los siguientes rubros: debida motivación y fundamentación de las sentencias, debida motivación y fundamentación de los acuerdos y determinaciones, ausencia de agravios fundados en la sentencias, uniformidad de calidad de las sentencias pronunciadas por una/un misma/o jueza/ez, uniformidad de calidad de las sentencias pronunciadas por las/los distintas/os juezas/ces, exhaustividad y coherencia de las resoluciones judiciales y la calidad de las resoluciones judiciales comparada con hace 2 años.

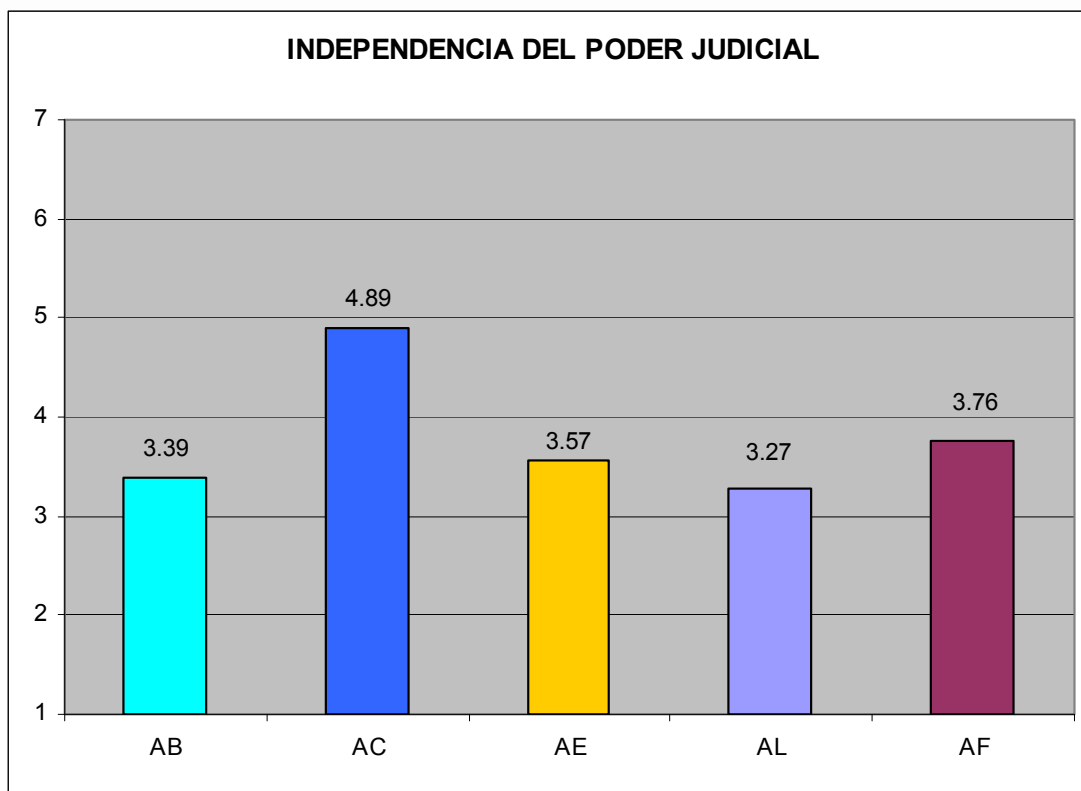
Por lo que respecta a la calidad de las resoluciones de las/los magistradas/os elaboramos la siguiente gráfica.



Podemos señalar que las resoluciones de las Salas Penales de AB y AL obtuvieron una calificación de 3.9 y 3.93, respectivamente, con lo que se colocaron en el nivel de baja calidad. Por otra parte, las resoluciones de las Salas Penales del AE y AF se calificaron con 4.01 y 4.68 que corresponde a mediana calidad. Finalmente, las resoluciones de las Salas Penales de AC obtuvieron una calificación de 5.19 que indica una aceptable calidad. Los rubros para mediar la calidad de las resoluciones de las/los magistradas/os son análogas a las utilizadas para medir la calidad de las resoluciones de las/los juezas/ces.

En cuanto al análisis de las percepciones sobre la independencia con la que actúan las/los juezas/ces y las/los magistradas/os tenemos una escala de evaluación de 1 a 7, que a continuación se explica:

1 totalmente dependiente	2 muy dependiente	3 algo dependiente	4 medio independiente	5 aceptable independiente	6 muy independiente	7 totalmente independiente
--------------------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------------------	---------------------------------	---------------------------	----------------------------------



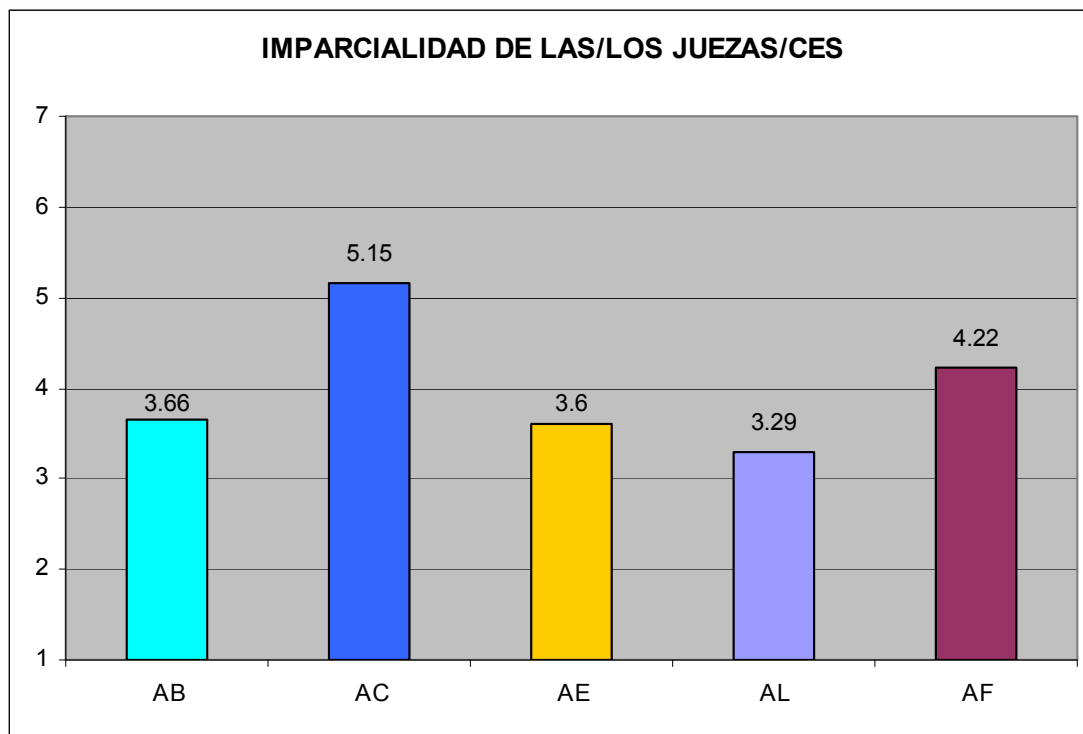
La gráfica anterior muestra que las/los abogadas/os de AB, AE, AL y AF perciben al Poder Judicial de su respectiva entidad como algo dependiente, al obtener las calificaciones de 3.39, 3.57, 3.27 y 3.76, respectivamente. En cuanto a la percepciones de las/los abogadas/os de AC obtuvimos un valor de 4.89 lo que indica una mediana independencia.

Para medir la independencia del Poder Judicial hemos considerado los siguientes rubros: independencia de las/los juezas/ces de presiones del Poder Ejecutivo en comparación con hace 2 años, ausencia de la obstaculización de carreras de las/los juezas/ces al adoptar resoluciones contrarias a los intereses del Gobierno, ausencia de intervención del Poder Ejecutivo que imposibilita la ejecución de resoluciones judiciales, ausencia de alteración de la composición y del ascenso en el Poder Judicial por cambio del Gobierno, ausencia de afectación de imparcialidad de las/los magistradas/os por compromisos políticos e independencia de las/los magistradas/os respecto al Poder Ejecutivo comparado con hace 2 años.

Es importante subrayar que la independencia del Poder Judicial tiene una estrecha relación con el nivel de imparcialidad de las/los magistrados y las/los jueces. Por tanto a continuación presentaremos la percepción sobre la imparcialidad. Para evaluar la opinión acerca la imparcialidad de las/los juezas/ces y las/los magistradas/os se estableció una escala de 1 a 7, cuyas equivalencias son:



1 totalmente parcial	2 muy parcial	3 algo parcial	4 medio imparcial	5 aceptable imparcial	6 muy imparcial	7 totalmente imparcial
----------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------	------------------------------

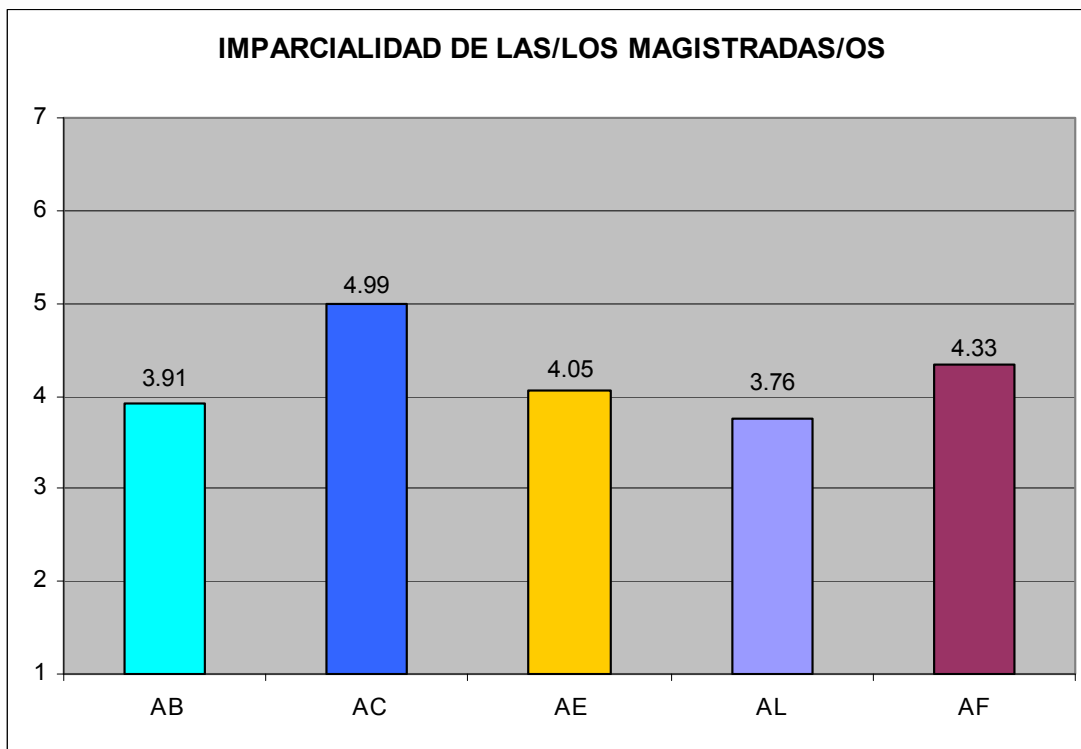


La gráfica anterior muestra que las/los abogadas/os de AB, AE y AL percibieron que las /los juezas/ces actúan con alguna parcialidad, debido a que los promedios se calcularon son de 3.66, 3.6 y 3.29, respectivamente. Mientras que en AF las/los abogadas/os percibieron a las/los juezas/ces como medianamente imparciales lo que indica un promedio de 4.22.

En AC se obtuvo el promedio de 5.15 que significa que las/los abogadas/os consideran que las/los juezas/ces son aceptablemente imparciales. Para calcular la calificación de la imparcialidad de las/los juezas/ces se tomaron en cuenta los siguientes rubros: aplicación del principio "donde existe la misma razón se aplica el mismo derecho"; certeza de que las resoluciones judiciales dependen del merito del caso; ausencia de la práctica que secretarías/os, proyectistas o juezas/ces aceptan el proyecto de la resolución elaborado por una de las partes; inalteración de los procedimientos para asignación del Juzgado a que corresponde conocer el asunto; justificación expresa por las/los juezas/ces cuando cambian los criterios en casos análogos, así como imparcialidad de las/los juezas/ces comparada con hace 2 años.

Respecto a la imparcialidad de las/los magistradas/os aplicando la misma escala valorativa y con base en criterios análogos calculamos que en AB y AL, se perciben algo

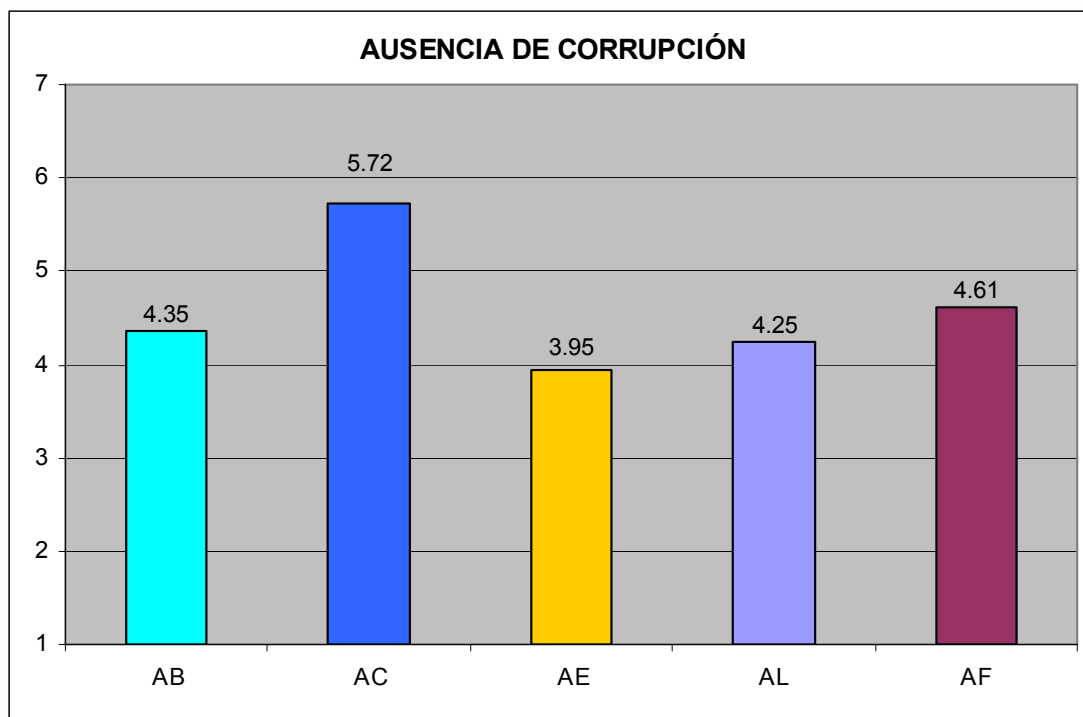
parciales, ya que obtuvieron una calificación 3.91 y 3.76, respectivamente. Mientras que en AC, AE y AF son medianamente imparciales al recibir una calificación de 4.99, 4.05 y 4.33, respectivamente.



Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto de la corrupción en los Juzgados y Salas de lo Penal, se agruparon en esta canasta las preguntas sobre la práctica de corrupción, es decir dádivas, sobornos u otros beneficios indebidos que tienen carácter económico entre las/os Juezas/ces, así como entre las/os Magistradas/os. En este caso aplicamos una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Demasiado nivel de corrupción	Nivel muy alto de corrupción	Nivel alto de corrupción	Nivel mediano de corrupción	Nivel bajo de corrupción	Nivel muy bajo de corrupción	Ausencia de corrupción





La gráfica anterior muestra que las/los abogadas/os de AE consideran que en su entidad el nivel de corrupción dentro del Poder Judicial es alto, tal como lo señala un promedio de 3.95. En el caso de AB, AL y AF las/los abogadas/os perciben un nivel mediano de corrupción, lo que se refleja con los promedios de 4.35, 4.25 y 4.61, respectivamente. En AC, el nivel de corrupción en el Poder Judicial se percibe bajo, al calcular un promedio de 5.72.

Respecto a la percepción de las/los usuarias/os no letradas/os que fueron encuestados en la salida de los juzgados penales en cada Entidad Federativa que forma parte del presente estudio, podemos señalar que la encuesta se aplicó a una muestra representativa tomando en cuenta distinto estratos, incluyendo a niveles sociales, género, edad, estado civil, niveles de ingreso, áreas de residencia, entre otros.

A continuación prestaremos algunos resultados específicos, como ejemplo, de la aplicación de los cuestionarios en las Entidades Federativas que formaron parte del estudio respecto al desempeño del Ministerio Público.

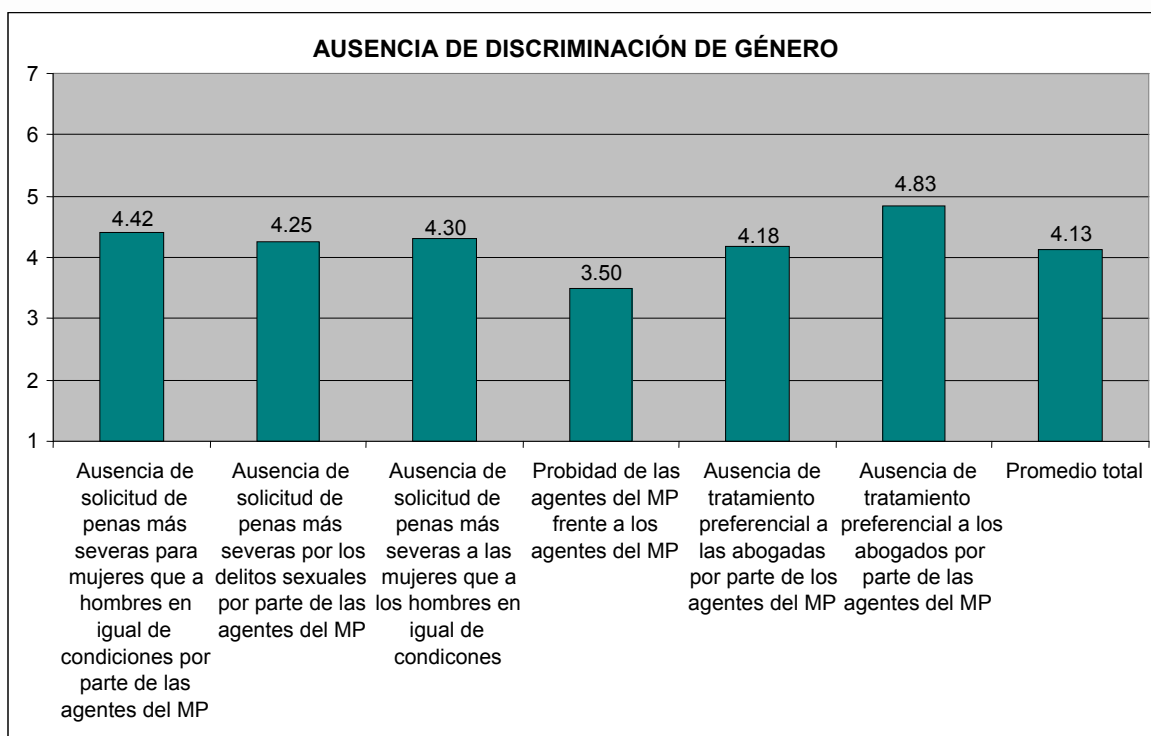
### *Entidad Federativa AB*

Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto de la ausencia de discriminación de género se les preguntó sobre la solicitud de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones por parte de las Agentes del Ministerio Público, de penas más severas por delitos sexuales por parte de las Agentes del Ministerio Público, de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones, de probidad de las Agentes del Ministerio Público frente a los

Agentes Ministerio Público, de ausencia de tratamiento preferencial a las abogadas por parte de los Agentes Ministerio Público y de ausencia de tratamiento preferencial de los abogados por las Agentes Ministerio Público.

Por lo cual se agruparon en esta canasta las preguntas relativas los niveles de solicitud, aplicando una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

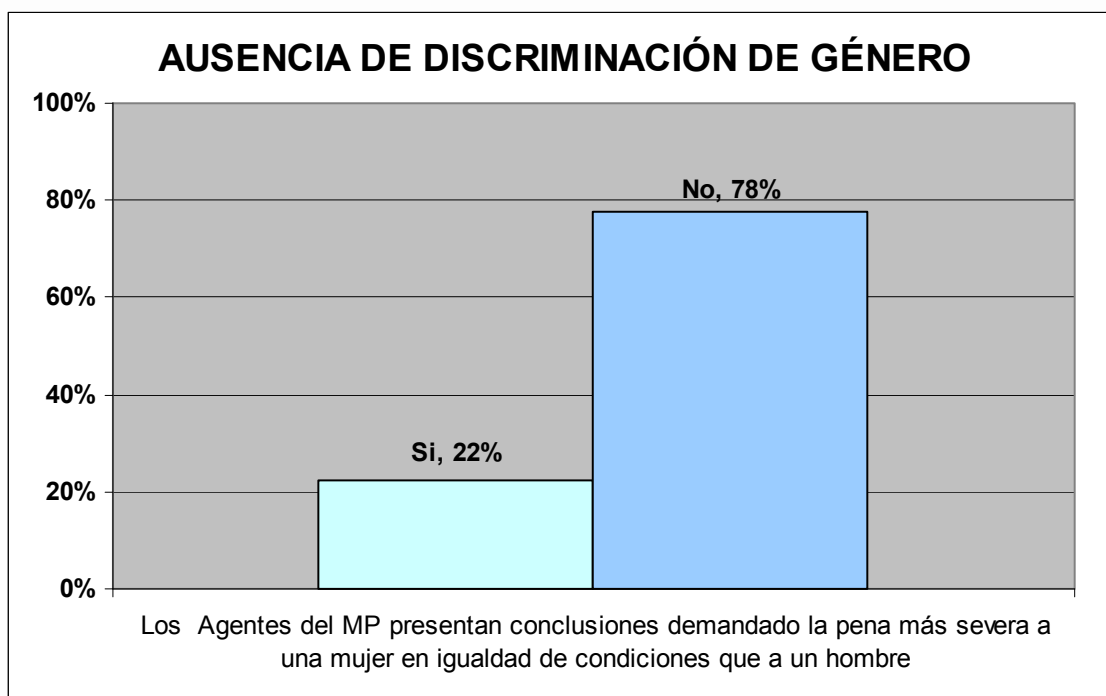
1	2	3	4	5	6	7
Nivel extremadamente alto de discriminación por razones de género	Nivel muy alto de discriminación por razones de género	Nivel alto de discriminación por razones de género	Nivel mediano de discriminación por razones de género	Nivel bajo de discriminación por razones de género	Nivel muy bajo de discriminación por razones de género	Ausencia de discriminación por razones de género



Respecto a la solicitud de penas más severas para mujeres que hombres frente al mismo delito, por parte de las agentes del Ministerio Público, así como la solicitud de penas más severas para hombres por delitos sexuales por parte de las agentes del Ministerio Público, la ausencia de solicitud de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones, la ausencia de tratamiento preferencial a las abogadas por parte de los agentes del Ministerio Público y la ausencia de tratamiento preferencial de los abogados por las agentes del Ministerio Público, se obtuvieron los promedios de 4.42, 4.25, 4.3, 4.18 y 4.83, respectivamente, que los coloca en un nivel medio de discriminación por razones de género.

En relación con la probidad de las agentes del Ministerio Público se obtuvo un promedio de 3.5, que corresponde a un nivel alto de discriminación por razones de género. El promedio total del criterio anterior fue de 4.13 que corresponde a un nivel medio de discriminación por razones de género.

En la siguiente gráfica se muestra que el 22% de las/os abogadas/os encuestadas/os consideran que los Agentes del Ministerio Público sí presentan conclusiones demandando la pena más severa a una mujer en igualdad de condiciones que a un hombre y el 78% restante considera que no.



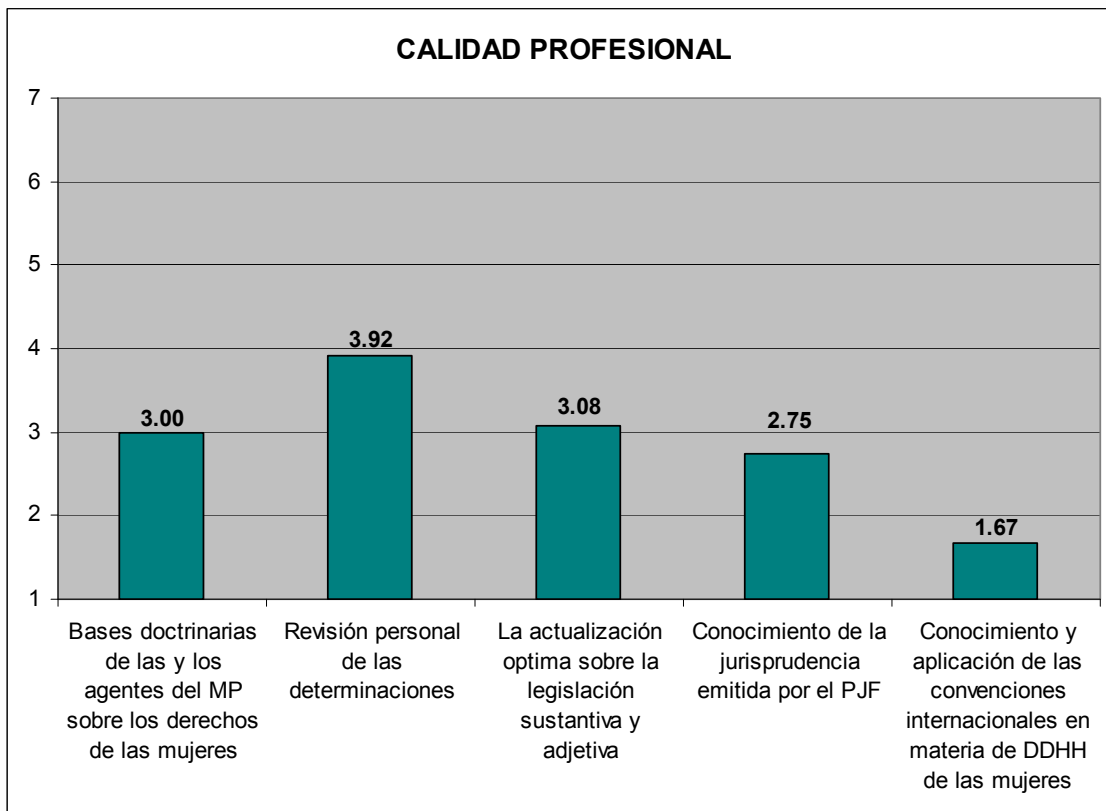
Para medir la calidad profesional de las/os Agentes del Ministerio Público en AB, se les solicitó a las/os abogadas/os litigantes que calificaran ciertos rubros que serán explicados en los siguientes párrafos utilizando la escala que se muestra a continuación:

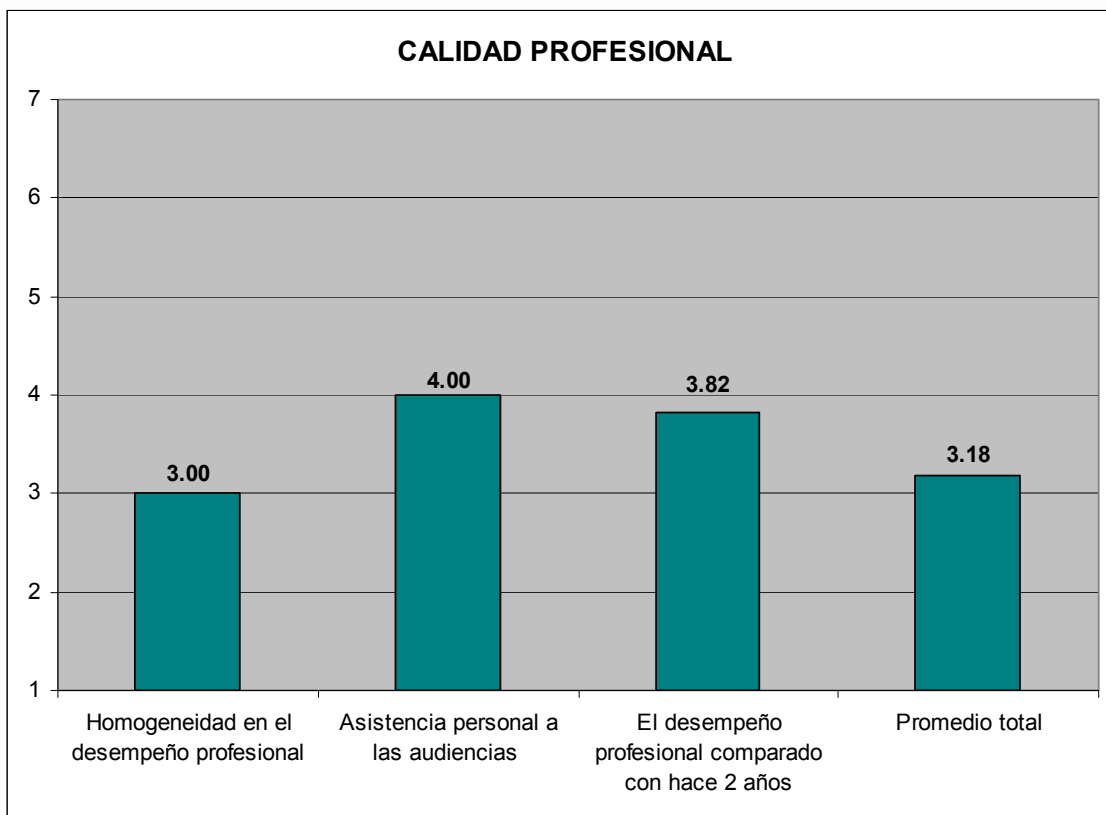
1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy Alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

Dando como resultado que las bases ideológicas o doctrinarias juegan un papel importante en la utilización de legislación sustantiva y adjetiva, la homogeneidad en el desempeño profesional actual en comparación con hace dos años se obtuvieron calificaciones de 3.0, 3.92, 3.08, 3.0 y 3.92, respectivamente, lo que las ubica en una precaria calidad.

Por lo que hace al conocimiento de la jurisprudencia y su aplicación, el resultado en promedio fue de 2.75, lo que representa muy baja calidad. Preocupante también lo es

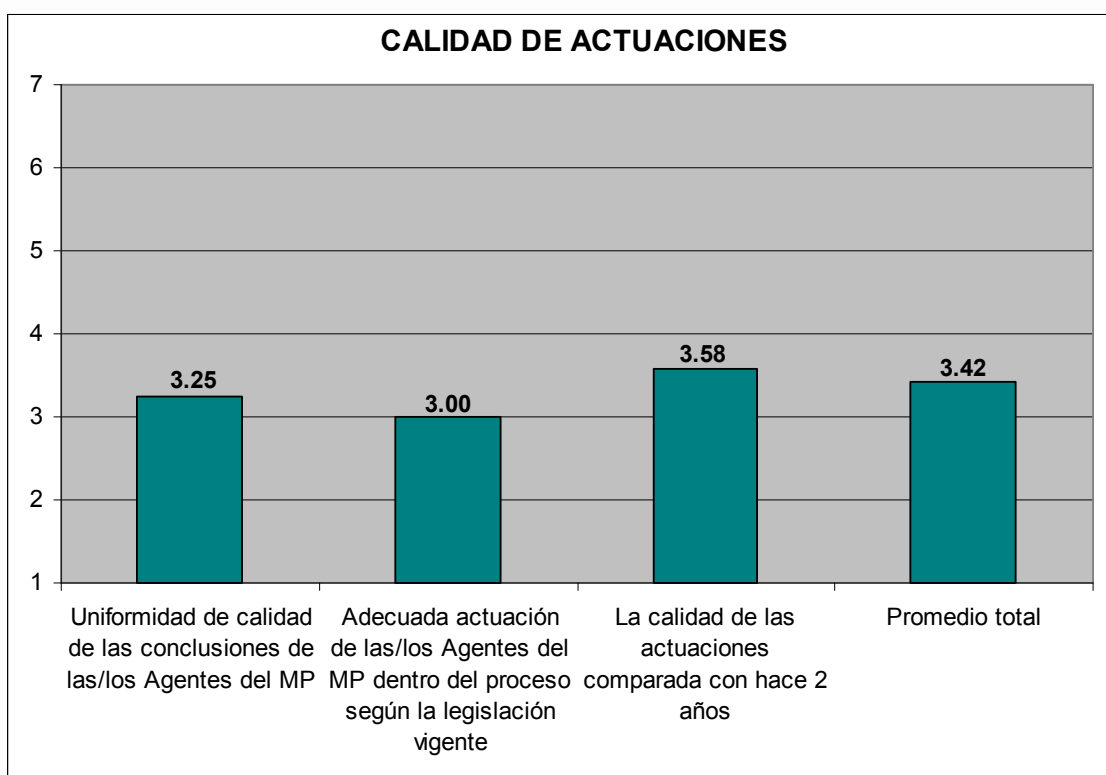
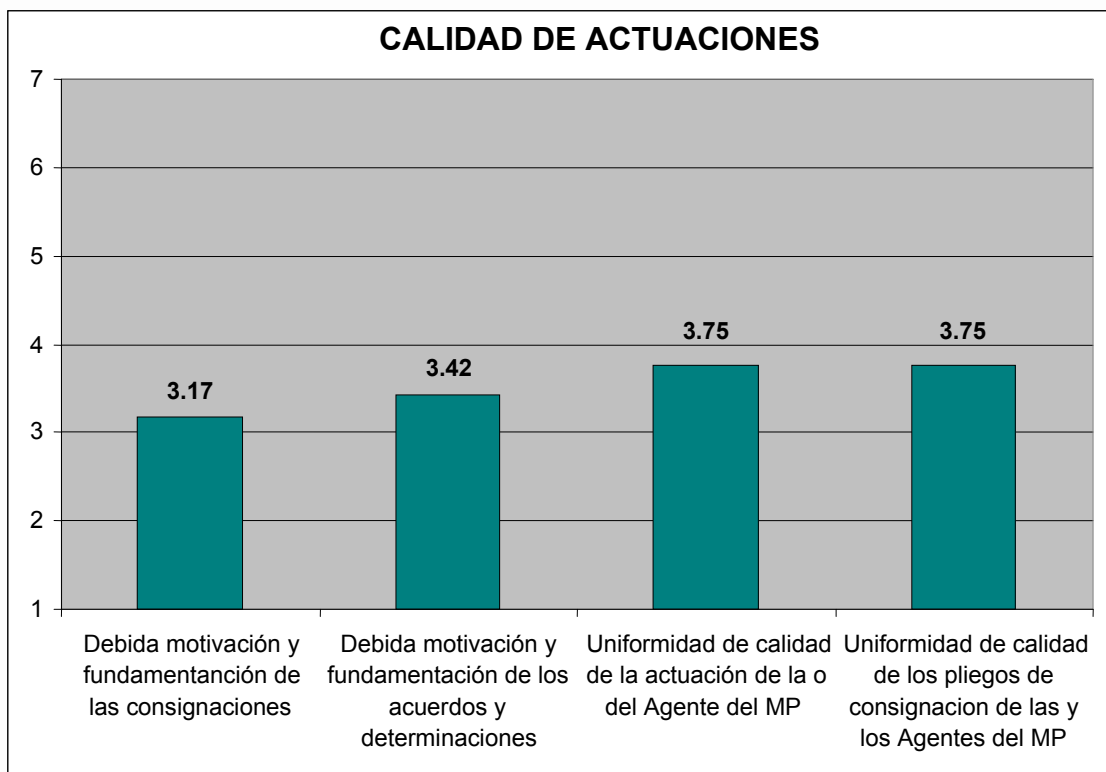
en lo que respecta al conocimiento y aplicación de las convenciones internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres, en promedio con 1.67, lo que se traduce en pésima calidad. En cuanto a la asistencia personal a las audiencias se tuvo el valor de 4.0 que indica una calidad media. Finalmente, el promedio total de la calidad profesional de las/los agentes del Ministerio Público calculado con base en los criterios explicados con antelación, es de 3.18 lo que evidentemente habla de la limitada calidad en sus actuaciones.





Para medir la calidad de las actuaciones de las/os Agentes del Ministerio Público en AB, se les solicitó a las/os abogadas/os litigantes que calificaran ciertos rubros que serán explicados en los siguientes párrafos utilizando la escala que se muestra a continuación:

1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

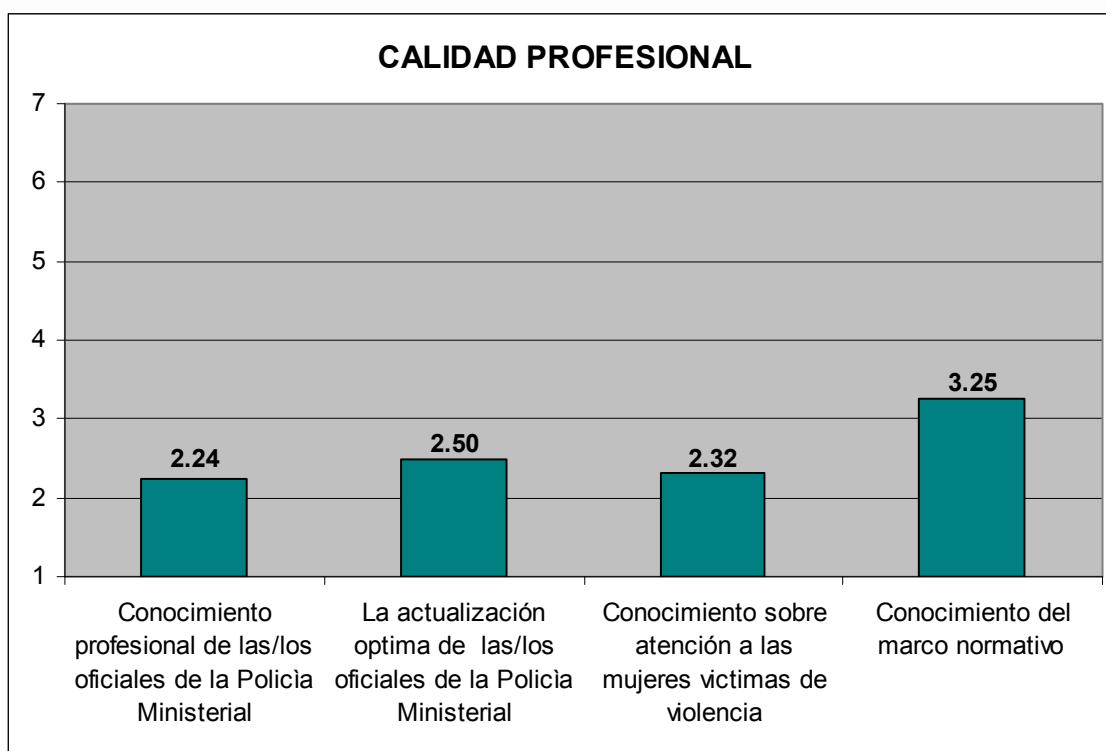




Respecto a la motivación y fundamentación de las consignaciones, la debida motivación y fundamentación de los acuerdos y determinaciones, la uniformidad de calidad de la actuación de la/del Agente del Ministerio Público, la uniformidad de calidad de las conclusiones de las/los servidores públicos, su actuación adecuada dentro del proceso, según la legislación vigente y la calidad de las actuaciones comparada con hace 2 años, se obtuvieron los siguientes resultados: 3.17, 3.42, 3.75, 3.75, 3.25, 3.0 y 3.58, respectivamente, lo que los posiciona en el nivel de baja calidad. El promedio fue de 3.42, es decir, igual corresponde a baja calidad.

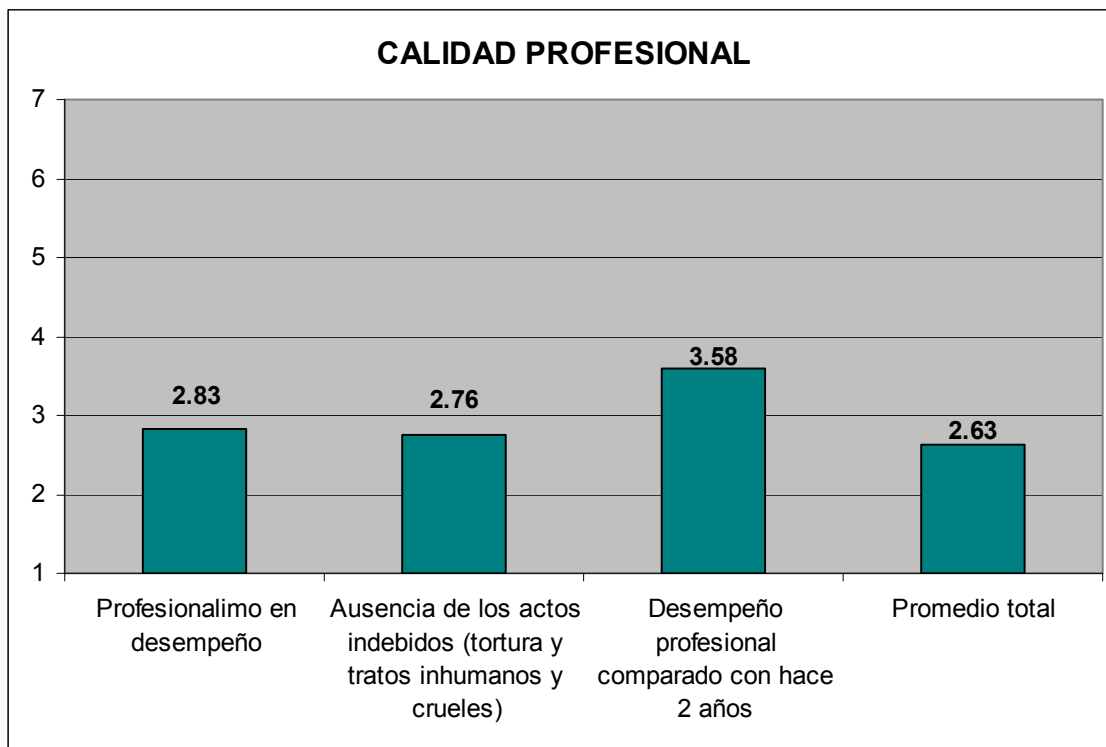
Para el efecto de evaluar la calidad profesional de la Policía Ministerial, las/os abogadas/os situaron su respuesta dentro de una escala gradual de valoración que va del 1 al 7, donde:

1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------



El conocimiento profesional de las/os oficiales de la Policía Ministerial, la actualización óptima de las/os oficiales de la Policía Ministerial, el conocimiento sobre atención a mujeres víctimas de violencia, el profesionalismo en su desempeño y la ausencia de los actos indebidos tuvieron promedios de 2.24, 2.5, 2.32, 2.83 y 2.76, respectivamente, que los señalan en un nivel de muy bajo cumplimiento de sus responsabilidades. Por lo que se refiere al conocimiento del marco normativo y el desempeño profesional comparado

con hace dos años, se obtuvieron las calificaciones de 3.25 y 3.58, respectivamente, que se traduce en un nivel de baja calidad.

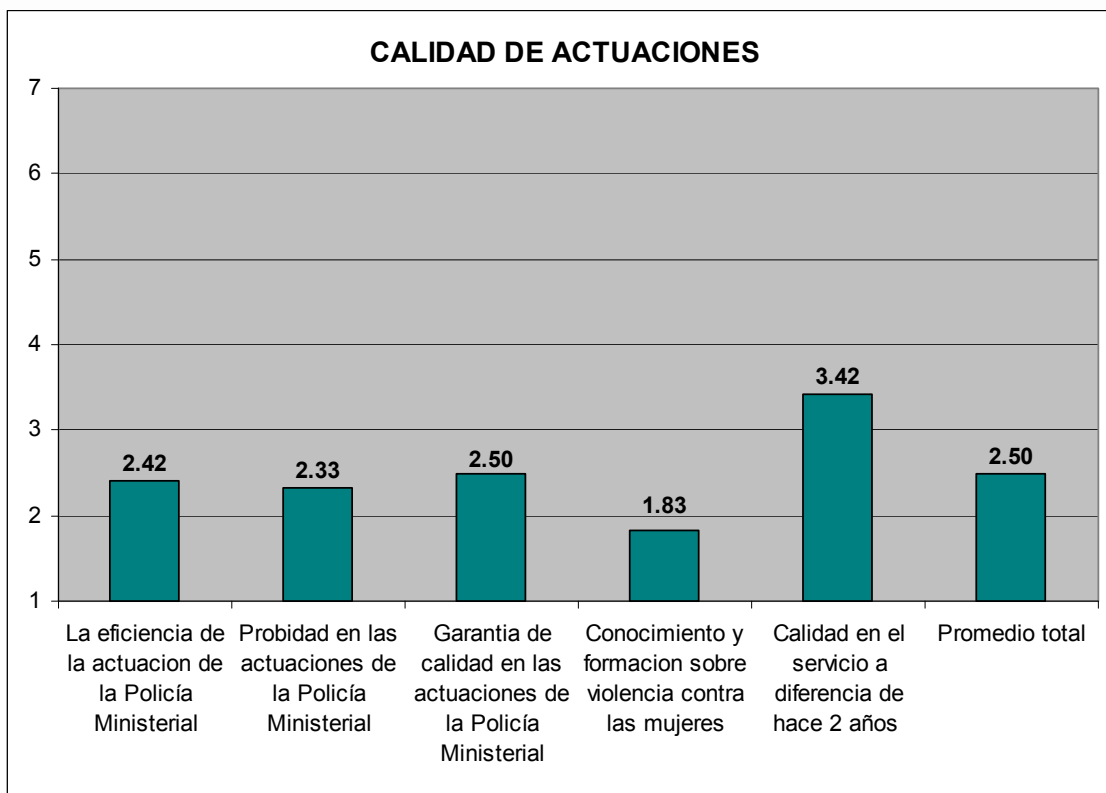


El promedio total de la calidad profesional de la Policía Ministerial es de 2.63 que corresponde al nivel de muy baja calidad.

Para el efecto de evaluar calidad de las actuaciones de la Policía Ministerial se utilizó la misma escala como en el caso de la calidad profesional.

1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------

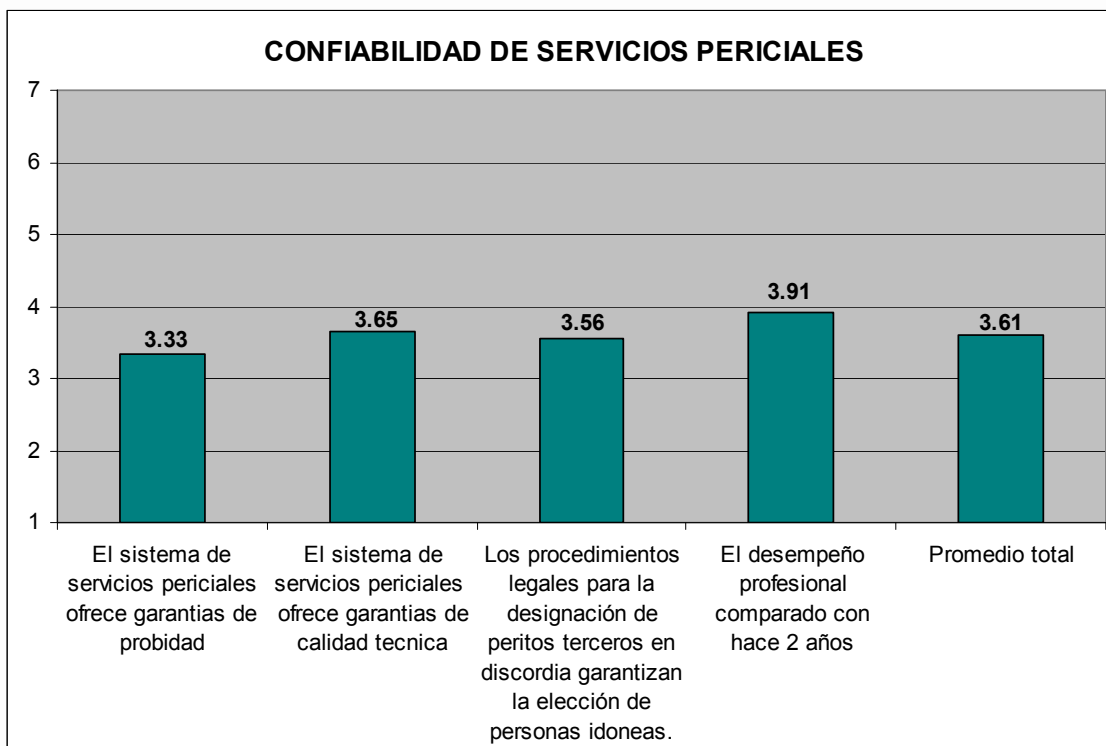
Respecto a la eficiencia en la actuación de la Policía Ministerial, la probidad en sus actuaciones y la garantía en la calidad de sus actuaciones, se obtuvieron los promedios de 2.42, 2.33 y 2.5, respectivamente, que los colocan en un nivel de muy baja calidad. En cuanto al conocimiento y formación sobre violencia contra las mujeres se obtuvo un valor de 1.83 que se traduce en pésima calidad. Por lo que se refiere a la calidad en el servicio a diferencia de hace 2 años se obtuvo una calificación de 3.42 que es de baja calidad. El promedio total es de 2.5, es decir, corresponde al nivel de muy baja calidad.



Para medir la confiabilidad de los servicios periciales, se utilizó una escala valorativa de 1 a 7, como se observa de la siguiente forma:

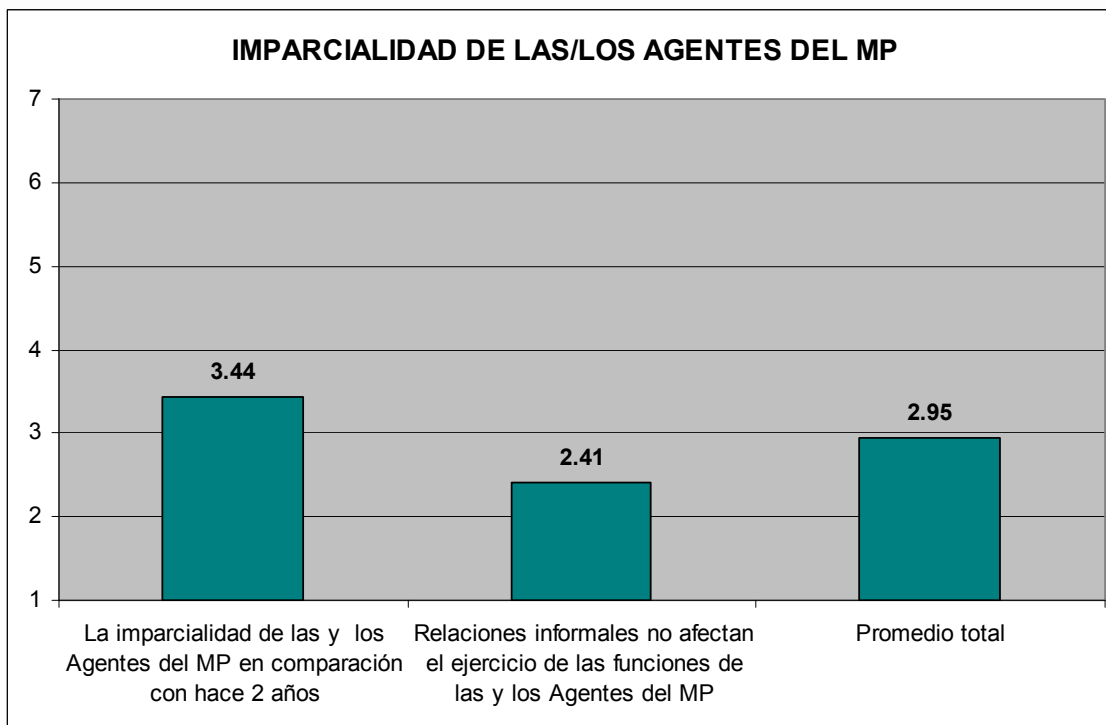
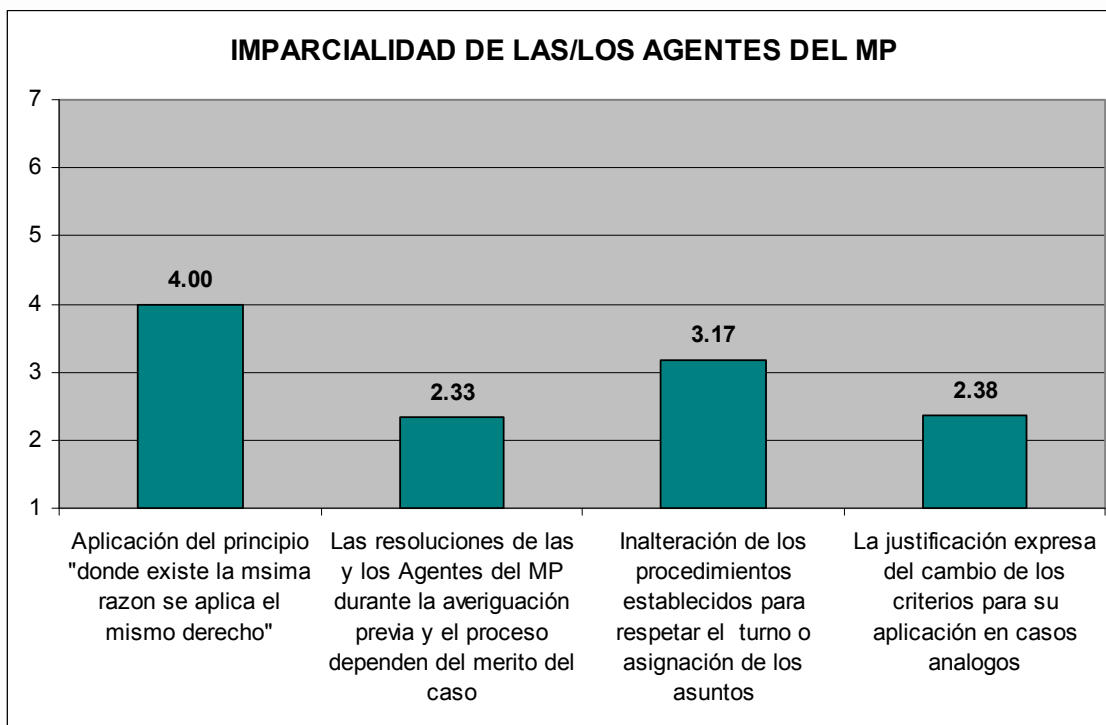
1	2	3	4	5	6	7
Ausencia total de confiabilidad	Demasiada ausencia de confiabilidad	Ausencia de confiabilidad	Mediana confiabilidad	Aceptable confiabilidad	Mucha confiabilidad	Confiabilidad absoluta

Respecto de que el sistema de servicios ofrezca garantías de probidad y garantías de calidad técnica, los procedimientos legales para la designación de peritos terceros en discordia y el desempeño comparado con hace 2 años se obtuvieron los promedios de 3.33, 3.65, 3.56 y 3.91, respectivamente, que los coloca en un nivel de baja calidad. Con un promedio general de 3.61, que corresponde a baja calidad.



Para evaluar la opinión acerca la imparcialidad de las/os Agentes del Ministerio Público se estableció una escala de 1 a 7, cuyas equivalencias son:

1 Totalmente parcial	2 Muy parcial	3 Algo parcial	4 Medio imparcial	5 Aceptable imparcial	6 Muy imparcial	7 Totalmente imparcial
-------------------------	------------------	-------------------	----------------------	--------------------------	--------------------	---------------------------



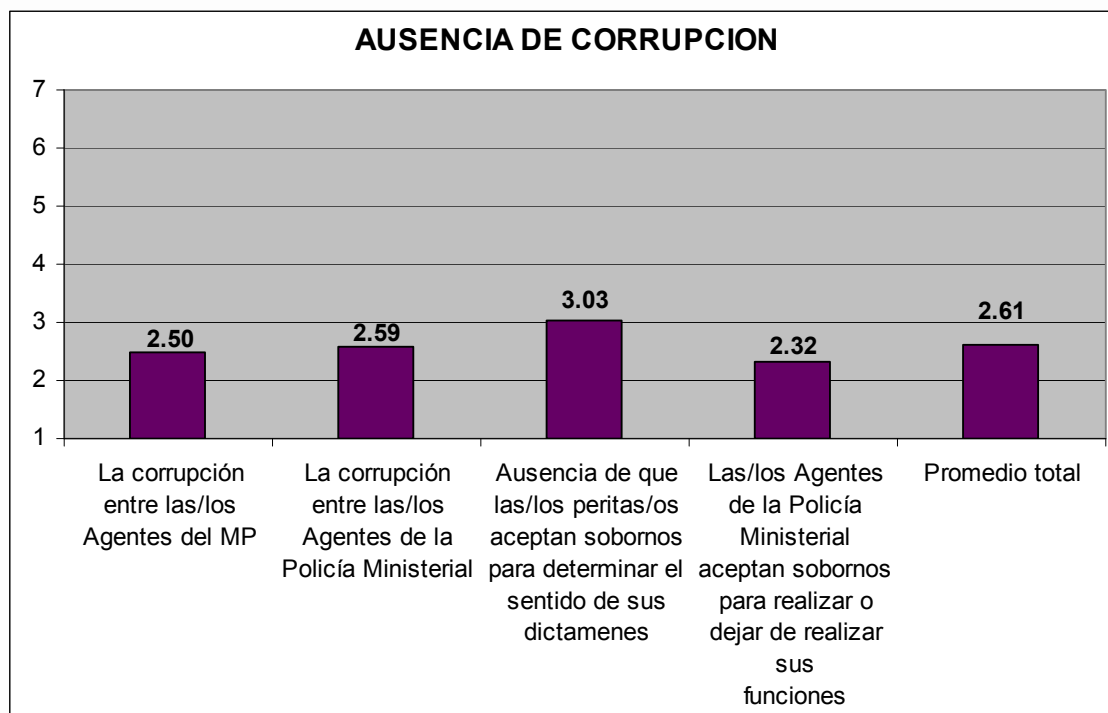
En relación con la aplicación del principio *"donde existe la misma razón, se aplica el mismo derecho"* se obtuvo una calificación de 4.0, lo que corresponde a un nivel medio de imparcialidad.

Respecto a las resoluciones de las/os Agentes del Ministerio Público durante la averiguación previa y el proceso y que dependen del mérito del caso, la justificación expresa del cambio de los criterios para su aplicación en casos análogos así como si las relaciones informales afectan el ejercicio de las funciones de las/os agentes del Ministerio Público, se obtuvieron los promedios de 2.33, 2.38 y 2.41, lo que los coloca en el rango de muy parcial.

Por lo que hace a la inalteración de los procedimientos establecidos para respetar el turno o asignación de los asuntos y la imparcialidad de las/os Agentes del Ministerio Público en comparación con hace 2 años se obtuvieron los valores de 3.92 y 3.67, respectivamente, lo que los ubica en un nivel bajo de imparcialidad. El promedio total de este criterio es 2.95 lo que se traduce en relativa parcialidad.

Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto de la corrupción en las Agencias del Ministerio Público, en AB, se agruparon en este espacio las preguntas relativas a la ausencia de la corrupción en las/os Agentes del Ministerio Público, las/os Agentes de la Policía Ministerial, por parte de las/os Peritos/os. En este caso aplicamos una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Demasiado nivel de corrupción	Nivel muy alto de corrupción	Nivel alto de corrupción	Nivel mediano de corrupción	Nivel bajo de corrupción	Nivel muy bajo de corrupción	Ausencia de corrupción



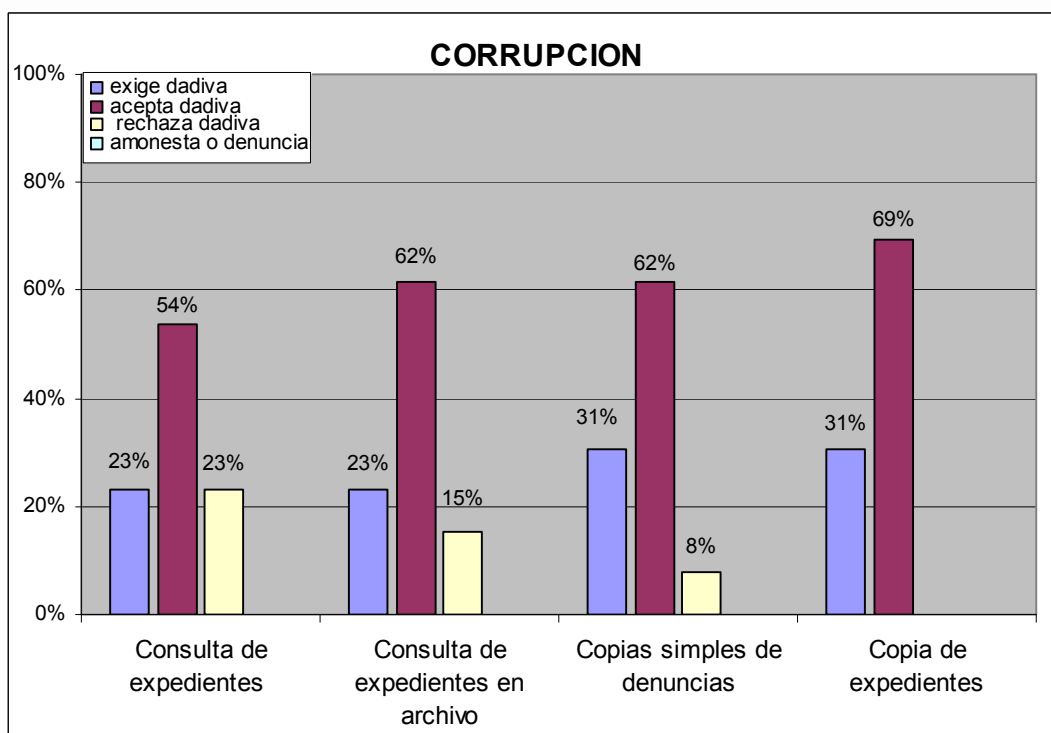
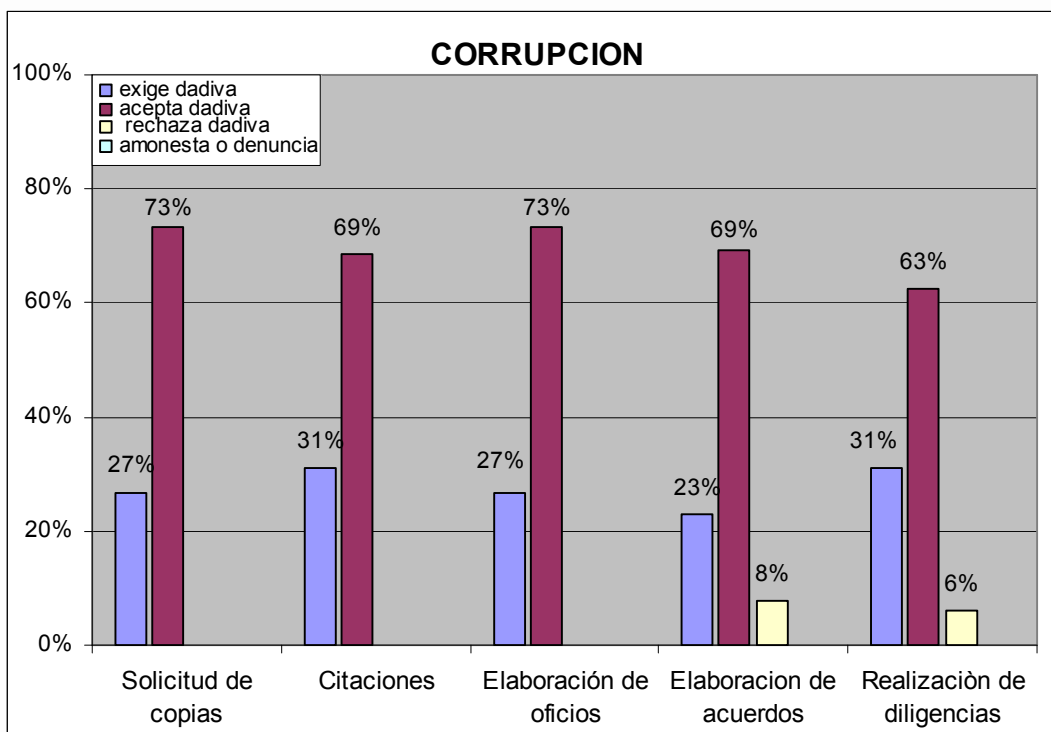
En cuanto a la ausencia de la corrupción entre las/os Agentes del Ministerio Públicos, la corrupción entre las/os Agentes de la Policía Ministerial y la ausencia de práctica de la



aceptación de sobornos para realizar o dejar de realizar funciones por parte de las/os Agentes de la Policía Ministerial, se obtuvieron valores de 2.5, 2.59 y 2.32, que corresponde al nivel muy alto de corrupción. Por lo que hace a la ausencia de práctica de aceptación de sobornos por parte de las/os peritas/os, se tuvo el promedio de 3.03, lo que lo ubica en un nivel alto de corrupción. Conforme a lo anterior, se aprecia un promedio de 2.61, lo que implica que las/los abogadas/os perciben un nivel muy alto de corrupción.

La siguiente gráfica muestra la opinión de las/os abogadas/os litigantes respecto de la actitud de las/los funcionarias/os de las Agencias del Ministerio Público, frente a las dádivas o gratificaciones de las/os abogadas/os. Así, el 27% de las/os abogadas/os señalaron que las/os funcionarias/os exigen dádivas en casos de solicitud de copias, 73% dijo que las acepta; 31% exige la dádiva y 69% que acepta la dádiva en casos de citaciones; 27% de las/los abogadas/os dijeron que los funcionarios exigen dádivas en casos de elaboración de oficios y 73% indicó que las acepta; 23% de las/los abogadas/os manifestaron que el personal exige dádivas para elaborar los acuerdos, 69% mencionó que las acepta y 8% que las rechaza.

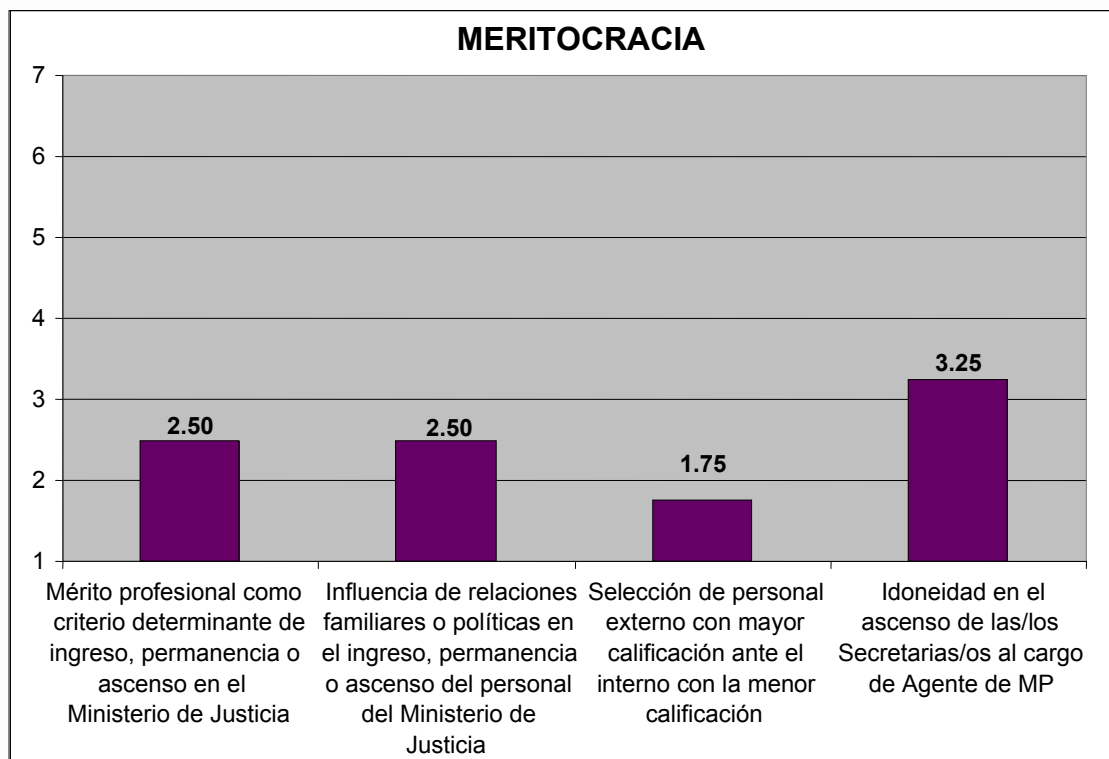
El 31% de las/os abogadas/os opinaron que las/los funcionarias/os de las Agencias del Ministerio Público exigen dádivas para la realización de diligencias, 63% dijo que las acepta y 6% que las rechaza; 23% de las/os abogadas/os manifestaron que se exigen dádivas para consultar expedientes, 54% que las aceptan y otro 23% que las rechazan, 23% de las/los abogadas/os señalaron que se exigen dádivas para consultar los expedientes en el archivo, 62% dijo que las aceptan y 15% que las rechazan; 31% de las/os abogadas/os mencionaron que las/os funcionarias/os exigen dádivas para otorgar copias simples, 62% señaló que las aceptan y 8% que las rechazan; 31% de las/os abogadas/os dijeron que las/os funcionarias/os exigen dádivas para dar copias de expedientes, 69% que las exigen.



Para medir el nivel de meritocracia que existe en el Ministerio Público, se preguntó a las/os abogadas/os su opinión respecto de diversos aspectos como el mérito profesional, la influencia de relaciones familiares y políticas, la selección de personal externo,

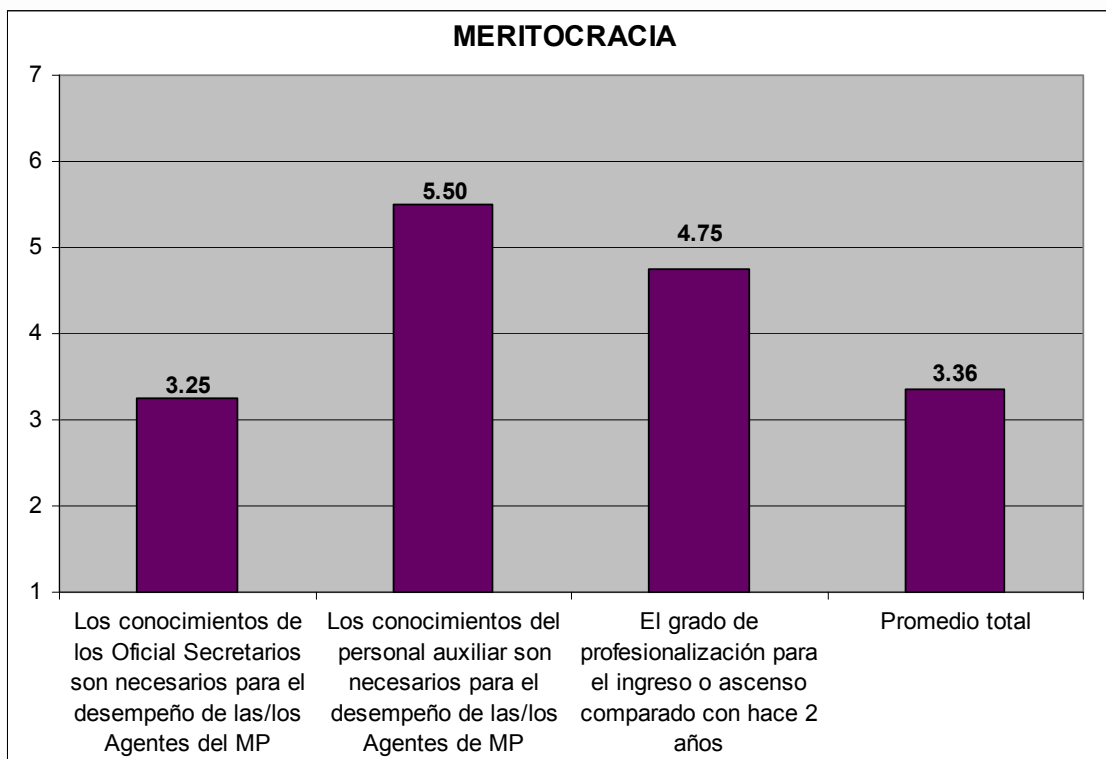
preferencia de personal interno, idoneidad, el conocimiento y el profesionalismo. Para lo que se estableció una escala de valoración de 1 a 7, quedando de la siguiente manera:

1 Ausencia de meritocracia	2 Nivel muy bajo de meritocracia	3 Nivel bajo de meritocracia	4 Nivel mediano de meritocracia	5 Nivel aceptable de meritocracia	6 Nivel muy alto de meritocracia	7 Nivel absoluto de meritocracia
-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------



Por lo que hace al mérito profesional como criterio determinante para el ingreso, permanencia o ascenso del personal en la Agencia del Ministerio Público y la influencia de relaciones familiares o políticas en el ingreso, permanencia o ascenso del personal de las Agencias del Ministerio Público, se calcularon los promedios de 2.50 y 2.50, respectivamente que corresponde al nivel muy bajo de meritocracia.

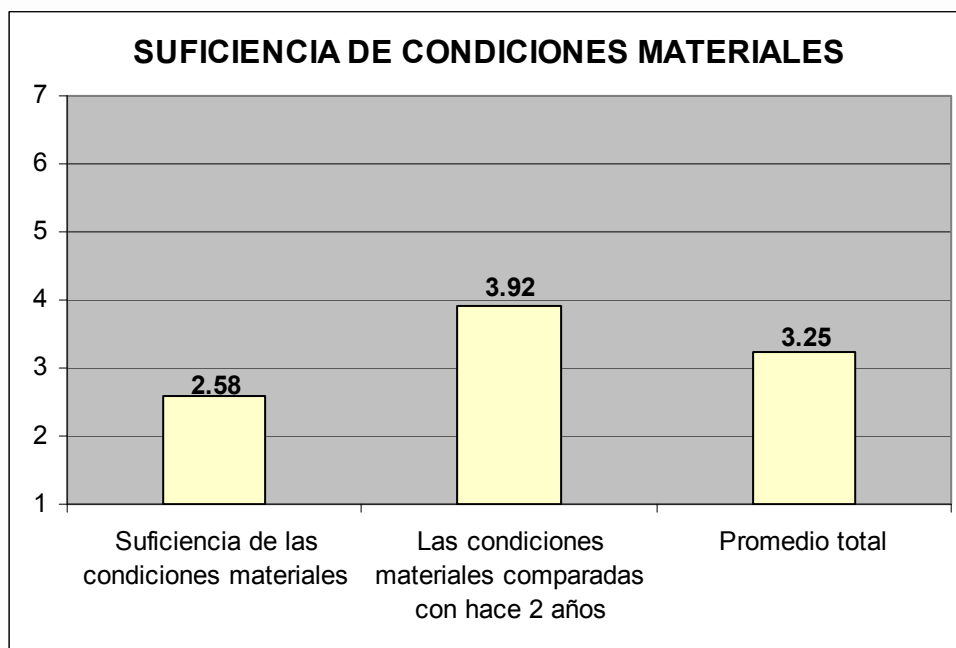
En relación con la preferencia del personal externo con mayor calificación ante el interno con menor calificación se calculó un promedio de 1.75 que corresponde a la ausencia de meritocracia. Respecto a la idoneidad en el ascenso de las/los Secretarías/os a cargo de las/los Agentes del Ministerio Público y si las/os conocimientos de las/os Secretarías/os son necesarios para el desempeño de las/os Agentes del Ministerio Público, se obtuvieron los promedios de 3.25, respectivamente, lo que los ubica en el nivel bajo de meritocracia.



Referente a los conocimientos necesarios del personal auxiliar del Ministerio Público se tuvo una calificación de 5.5 que lo coloca en el nivel de aceptable meritocracia. Así también, el grado de profesionalización para el ingreso o ascenso comparado con hace dos años obtuvo un valor de 4.7, que se traduce en un mediano nivel de meritocracia. El promedio de este criterio fue de 3.36 que equivale al nivel bajo de meritocracia.

Para medir la suficiencia de las condiciones materiales en las Agencias del Ministerio Público, se aplicó una escala de valoración de 1 a 7, en la que se tiene que:

1 Insuficiencia absoluta	2 Mucha insuficiencia	3 Insuficiencia	4 Mediana suficiencia	5 Aceptable suficiencia	6 Mucha suficiencia	7 Suficiencia absoluta
-----------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	----------------------------	------------------------	---------------------------



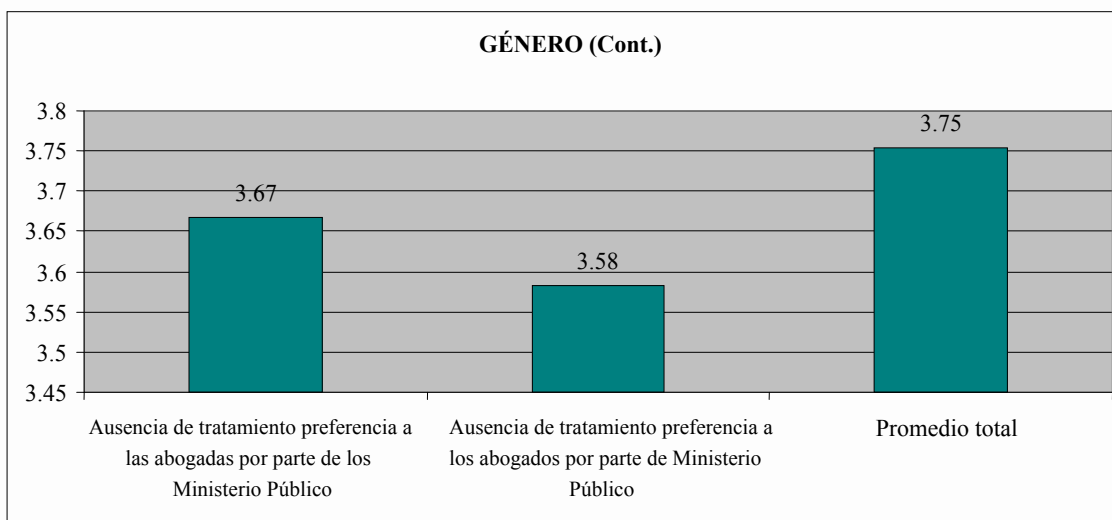
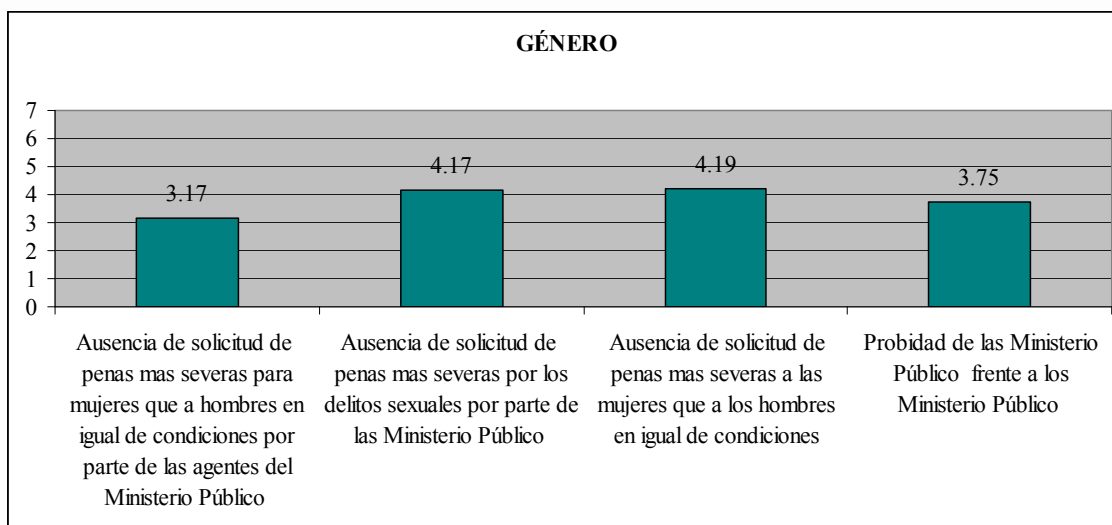
Al recibir un valor de 2.58, las Agencias del Ministerio Público tienen mucha insuficiencia de las condiciones materiales para su funcionamiento. Asimismo, las condiciones materiales en comparación con hace 2 años, son insuficientes dada la calificación de 3.92. El promedio total es de 3.25 que implica insuficiencia de las condiciones materiales en las Agencias del Ministerio Público.

#### *Entidad Federativa AF*

Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto de la ausencia de solicitud de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones por parte de las agentes Ministerio Público, de penas más severas por delitos sexuales por parte de las agentes del Ministerio Público, de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones, de probidad de las agentes del Ministerio Público frente a los agentes del Ministerio Público, así como de ausencia de tratamiento preferencial a las abogadas por parte de los agentes Ministerio Público y de ausencia de tratamiento preferencial de los abogados por las agentes del Ministerio Público.

Por lo cual se agruparon para este rubro las preguntas relativas los niveles de solicitud, aplicando una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Nivel extremadamente alto de discriminación por razones de género	Nivel muy alto de discriminación por razones de género	Nivel alto de discriminación por razones de género	Nivel mediano de discriminación por razones de género	Nivel bajo de de discriminación por razones de género	Nivel muy bajo de de discriminación por razones de género	Ausencia de discriminación por razones de género

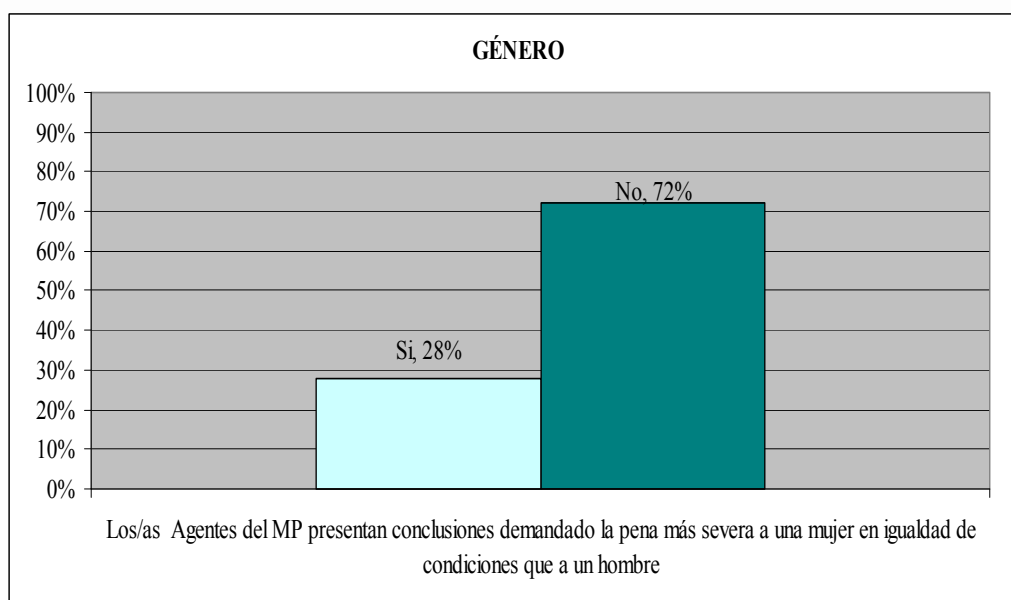


Respecto a la ausencia de solicitud de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones por parte de las Agentes del Ministerio Público, de probidad de las agentes del Ministerio Público frente a los agentes del Ministerio Público, de ausencia de tratamiento preferencial a las abogadas por parte de los Agentes Ministerio Público y de ausencia de tratamiento preferencial de los abogados por las Agentes del Ministerio Público, se obtuvieron los promedios de 3.17, 3.75, 3.67 y 3.58, respectivamente, que los coloca en un nivel alto de solicitud.

En relación con la ausencia de solicitud de penas más severas por delitos sexuales por parte de las agentes del Ministerio Público y de penas más severas para mujeres que hombres en igualdad de condiciones, se obtuvo promedio de 4.17 y 4.19, respectivamente, que corresponde a un nivel medio de solicitud. El promedio de la gráfica fue de 3.75 correspondiente a un nivel alto de solicitud.

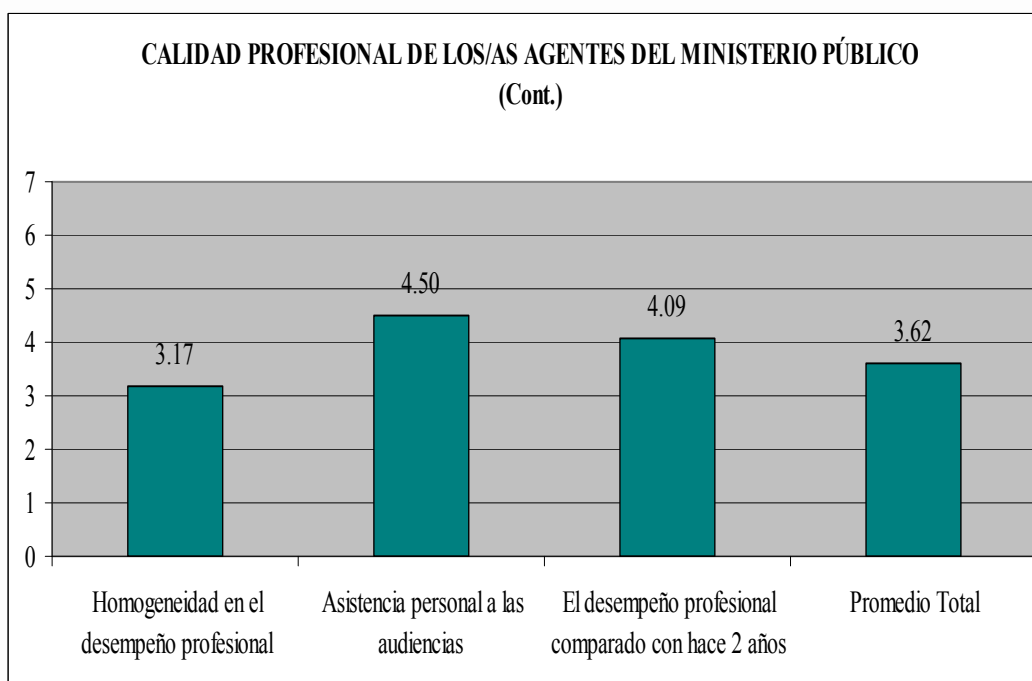
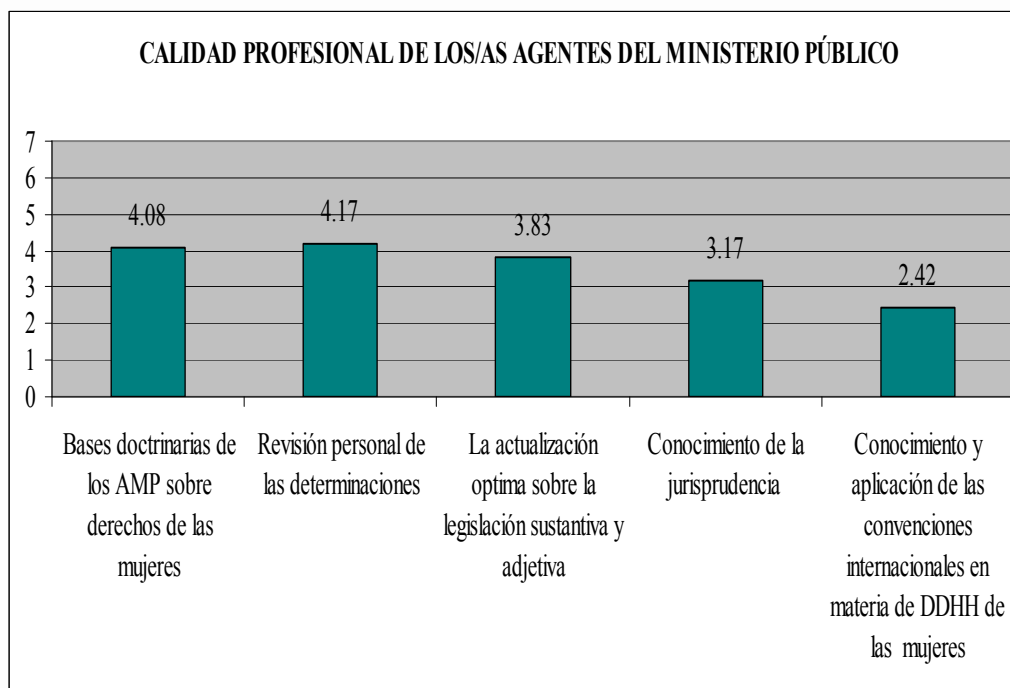


En la siguiente gráfica se muestra que 28% de las/os abogadas/os encuestadas/os consideran que las/os Agentes del Ministerio Público sí presentan conclusiones demandando la pena más severa a una mujer en igualdad de condiciones que a un hombre y el 72% restante considera que no.



Para medir la calidad profesional de las/os Agentes del Ministerio Público en AF, se les solicitó a las/os abogadas/os litigantes que calificaran ciertos rubros que serán explicados en los siguientes párrafos utilizando la escala que se muestra a continuación:

1	2	3	4	5	6	7
Pésima calidad	Muy baja calidad	Baja calidad	Mediana calidad	Aceptable calidad	Muy Alta calidad	Excelente calidad



Dando como resultado que las bases doctrinarias, la revisión personal de las determinaciones, la asistencia personal a las audiencias y el desempeño profesional comparado con hace 2 años, se obtuvieron calificaciones de 4.08, 4.17, 4.50 y 4.09, respectivamente, lo que las ubica en mediana calidad.

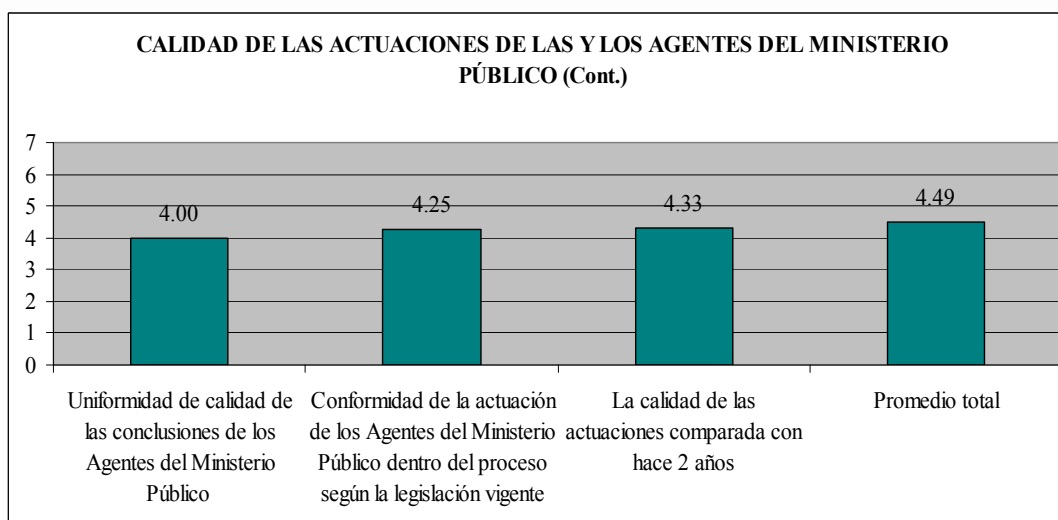
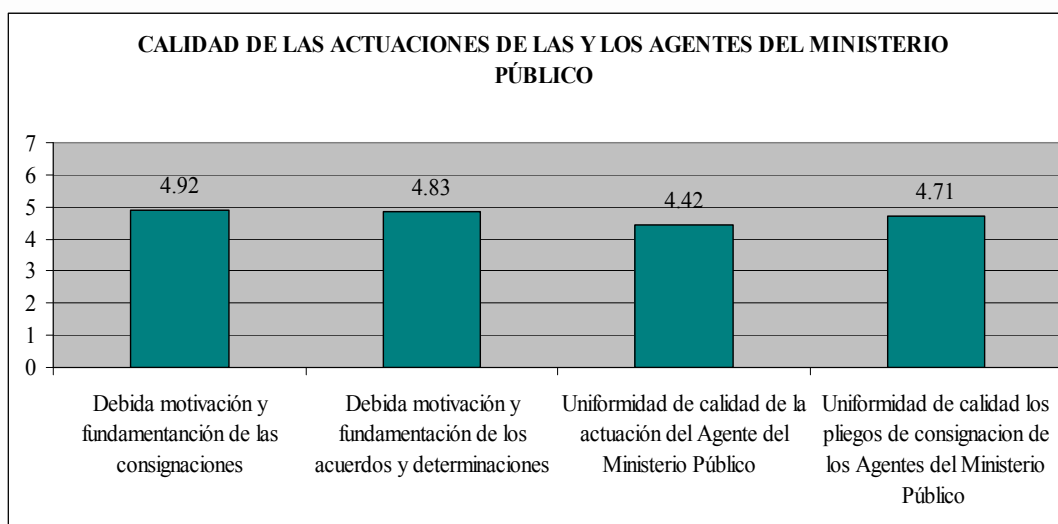
Por lo que hace a la actualización óptima sobre la legislación sustantiva y adjetiva, el conocimiento de la jurisprudencia y su aplicación en la homogeneidad en el desempeño

profesional, se calcularon respectivamente los promedios de 3.83, 3.17 y 3.17, lo que representa una baja calidad.

En cuanto al conocimiento y aplicación de las convenciones internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres, se promedió con 2.42, lo que se traduce en una muy baja calidad. Finalmente, el promedio total de la calidad profesional de los jueces, calculado con base en los criterios explicados con antelación, es de 3.62 lo que coloca en baja calidad.

Para medir la calidad de las actuaciones de las/os Agentes del Ministerio Público en AF, se les solicitó a las/os abogadas/os litigantes que calificaran ciertos rubros que serán explicados en los siguientes párrafos utilizando la escala que se muestra a continuación:

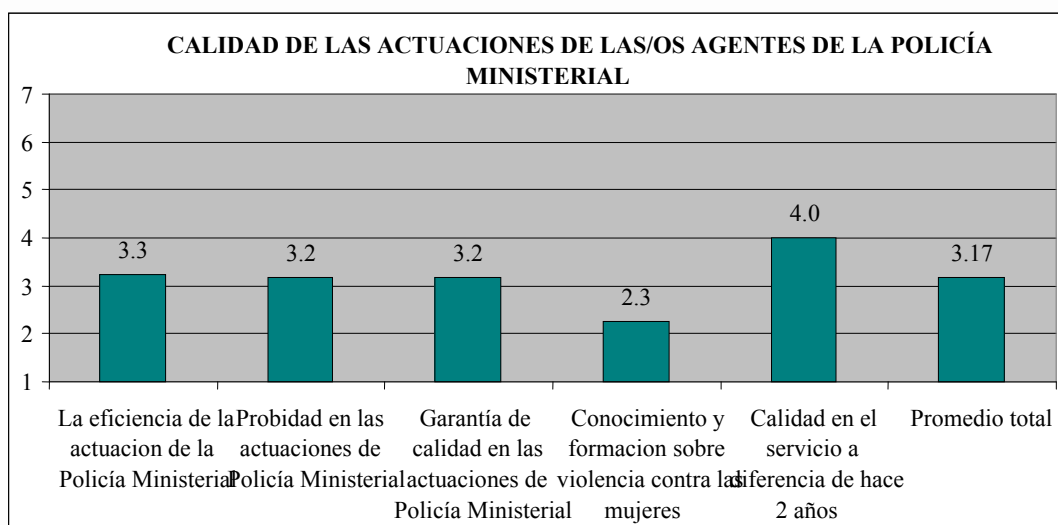
1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------



Respecto de la motivación y fundamentación de las consignaciones, la debida motivación y fundamentación de los acuerdos y determinaciones, la uniformidad de calidad de la actuación del/de la Agente del Ministerio Público, la uniformidad de calidad de las conclusiones de los mismos, la conformidad de la actuación de las/os Agentes del Ministerio Público dentro del proceso según la legislación vigente y la calidad de las actuaciones comparada con hace 2 años, se tuvieron los promedios de 4.92, 4.83, 4.42, 4.71, 4.00, 4.25 y 4.49, respectivamente, lo que los posiciona en una calidad media con un puntuación de 4.49.

Para el efecto de evaluar las actuaciones de las/os Agentes de la Policía Ministerial, las/os abogadas/os situaron su respuesta dentro de una escala gradual de valoración que va del 1 al 7, donde:

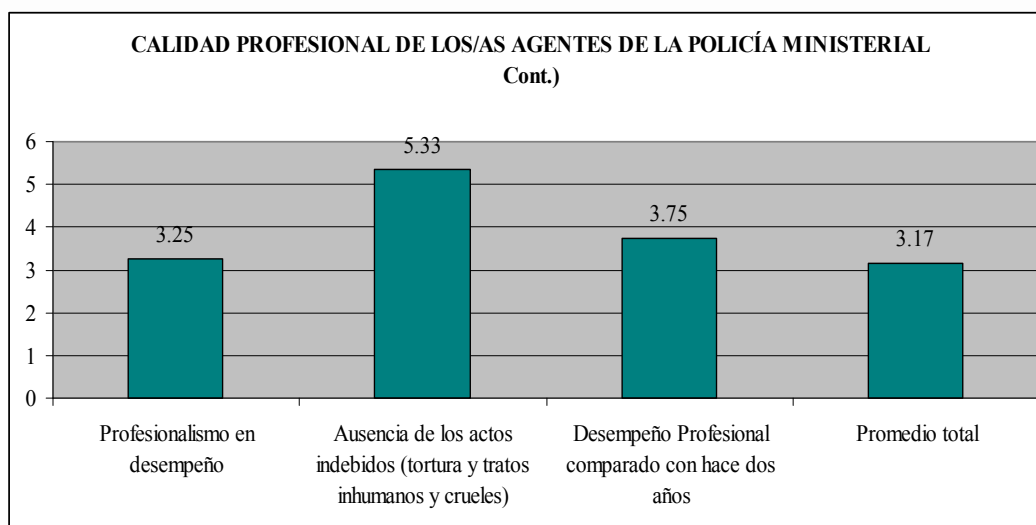
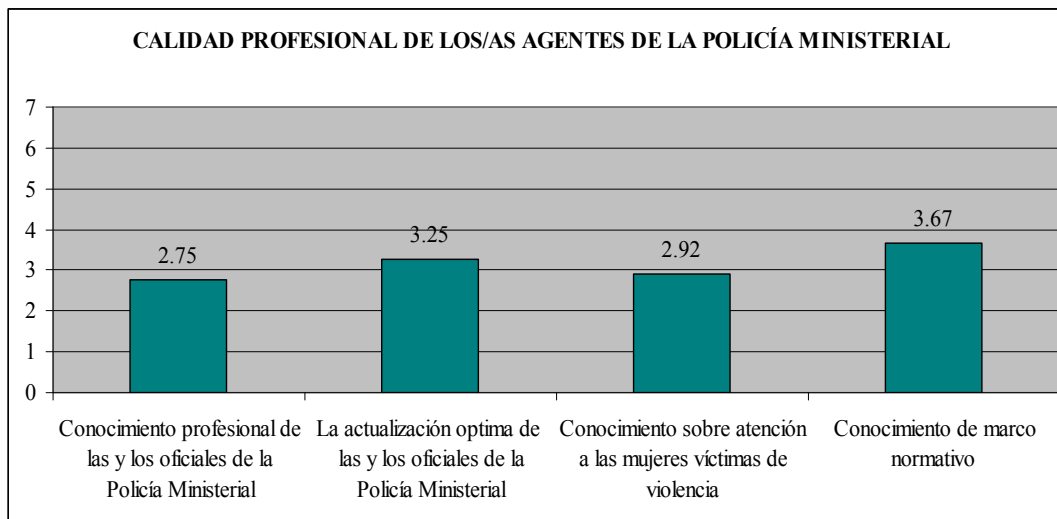
1	2	3	4	5	6	7
Pésima calidad	Muy baja calidad	Baja calidad	Mediana calidad	Aceptable calidad	Muy alta calidad	Excelente calidad



Respecto de la eficiencia en la actuación de la Policía Ministerial, la probidad en sus actuaciones y la garantía en la calidad de sus actuaciones, se obtuvieron los promedios de 3.3, 3.2 y 3.2, respectivamente, que los colocan en un nivel de baja calidad.

En cuanto al conocimiento e información sobre violencia contra las mujeres, se obtuvo un cálculo de 2.3 que se traduce en una muy baja calidad; asimismo en cuanto a la calidad en el servicio a diferencia de hace 2 años, se obtuvo 4.0 que es un nivel de mediana calidad. El promedio de esta gráfica fue de 3.17, es decir, un nivel de baja calidad.

La siguiente gráfica se explica al tenor de la tabla de valoración utilizada en la gráfica anterior.



El conocimiento profesional de las/os Oficiales de la Policía Ministerial y el conocimiento sobre atención a mujeres víctimas de violencia, tuvieron promedios de 2.75 y 2.92, respectivamente, que los señalan en un nivel preocupante de muy baja calidad.

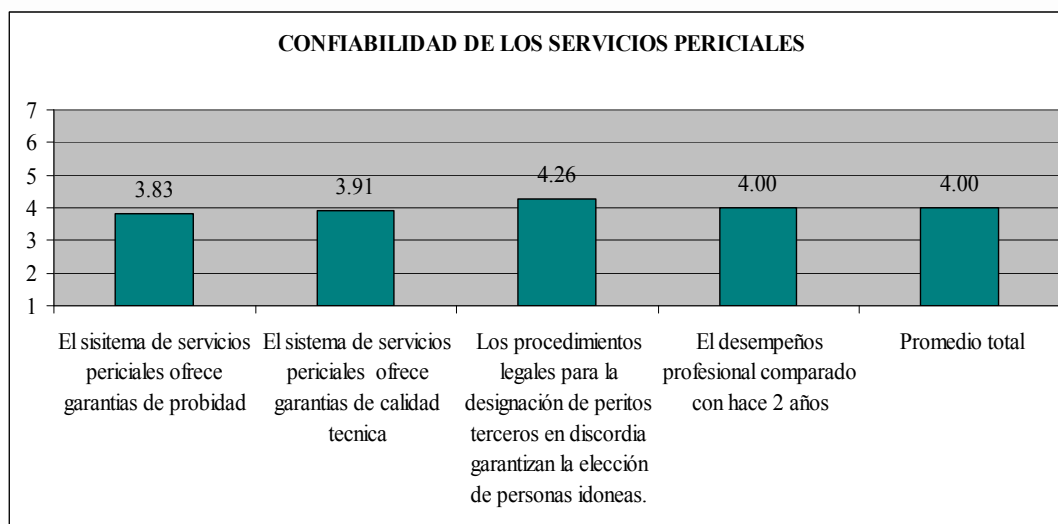
Respecto a la actualización óptima de las/os Oficiales de la Policía Ministerial, el conocimiento del marco normativo, el profesionalismo en su desempeño y el desempeño profesional comparado con hace dos años, se obtuvieron cálculos de 3.25, 3.67, 3.25 y 3.75, respectivamente, que se traduce en un nivel de baja calidad.

Asimismo, en la ausencia de los actos indebidos se obtuvo una evaluación promedio de 5.33 que significa un nivel aceptable calidad. El promedio de la gráfica fue de 3.17 que coloca a esta evaluación en el nivel de baja calidad.

Para medir la confiabilidad de los servicios periciales, se utilizó una escala valorativa de 1 a 7, como se observa de la siguiente forma:

1 Ausencia total de confiabilidad	2 Demasiada ausencia de confiabilidad	3 Ausencia de confiabilidad	4 Mediana confiabilidad	5 Aceptable confiabilidad	6 Mucha confiabilidad	7 Confiabilidad absoluta
--------------------------------------	--	--------------------------------	----------------------------	------------------------------	--------------------------	-----------------------------

La siguiente gráfica muestra que la confiabilidad en la realización de los servicios periciales.

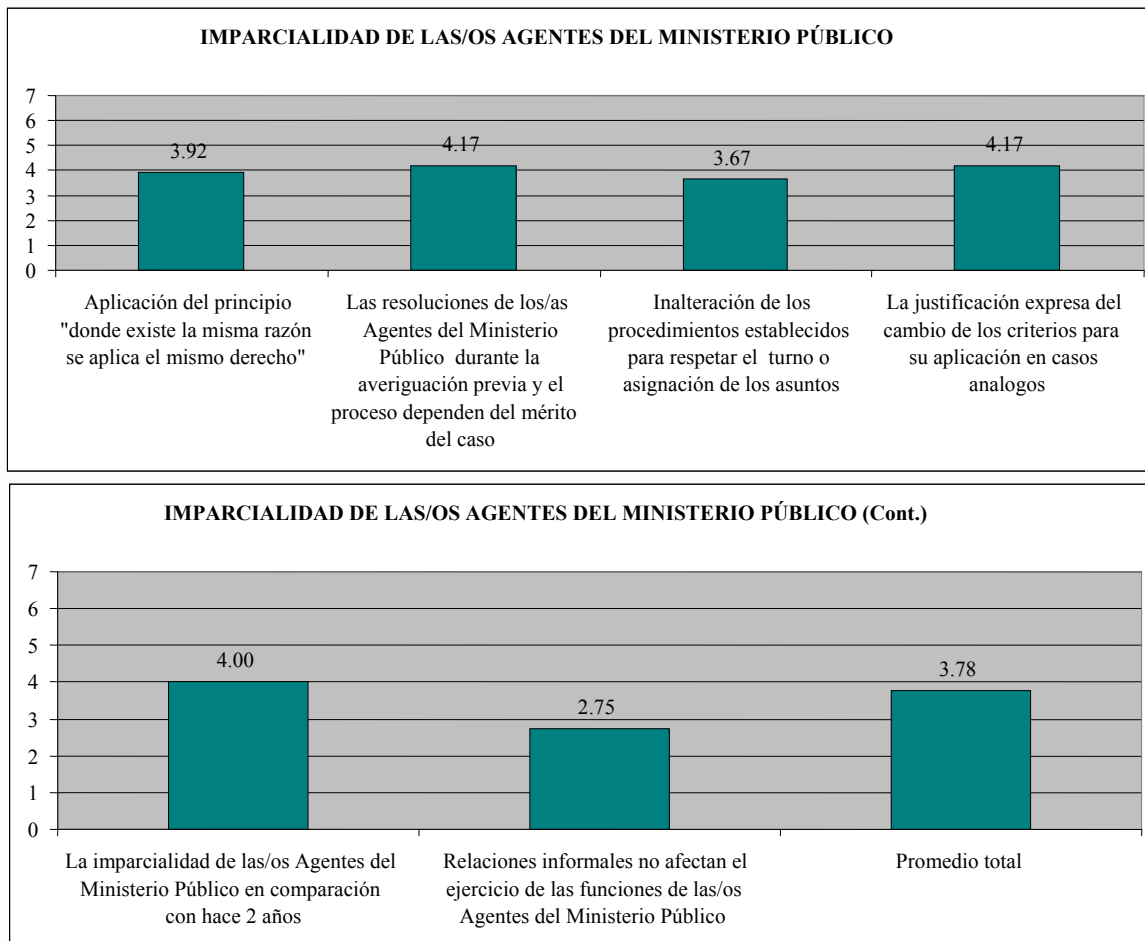


Respecto de que el sistema de servicios ofrezca garantías de probidad y garantías de calidad técnica, se obtuvieron los promedios de 3.83 y 3.91, respectivamente, que los coloca en un nivel bajo de calidad. En lo que respecta a procedimientos legales para la designación de peritos terceros en discordia y el desempeño comparado con hace 2 años, se tuvieron los promedios de 4.26 y 4.00, respectivamente, traduciéndose ello en un nivel de mediana calidad, el promedio de la gráfica fue de 4.00.

Para evaluar la opinión acerca la imparcialidad de las/os Agentes del Ministerio Público se estableció una escala de 1 a 7, cuyas equivalencias son:

1 Totalmente parcial	2 Muy parcial	3 Algo parcial	4 Medio imparcial	5 Aceptable imparcial	6 Muy imparcial	7 Totalmente imparcial
-------------------------	------------------	-------------------	----------------------	--------------------------	--------------------	---------------------------





En relación con la aplicación del principio “*donde existe la misma razón, se aplica el mismo derecho*” y la inalteración de los procedimientos establecidos para respetar el turno o asignación de los asuntos, se obtuvieron los valores de 3.92 y 3.67, respectivamente, lo que los ubica en un nivel con algo de imparcialidad.

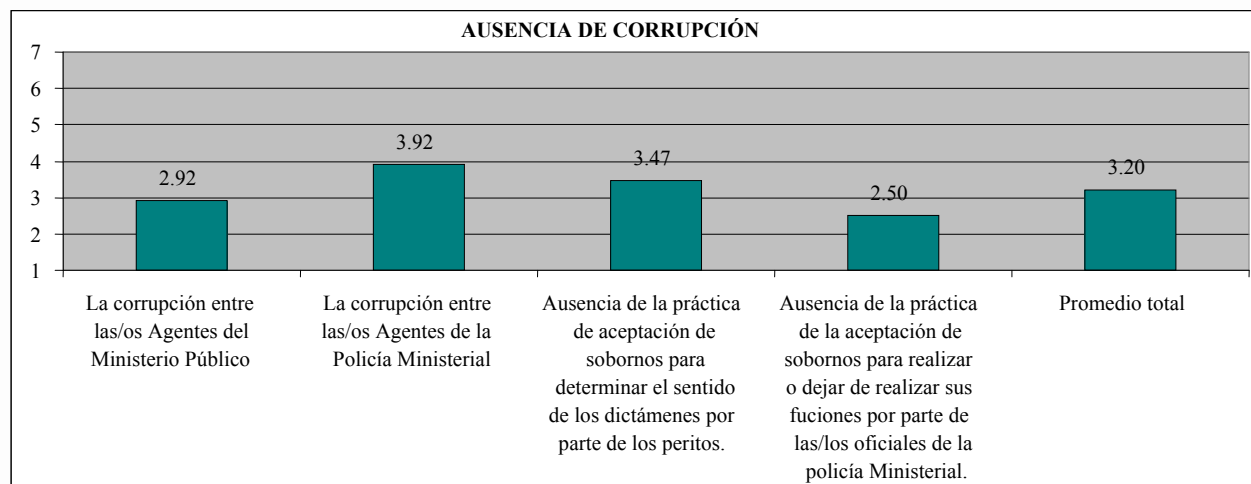
En las resoluciones de las/os Agentes del Ministerio Público durante la averiguación previa y el proceso, la justificación expresa del cambio de los criterios para su aplicación en casos análogos y la imparcialidad de las/os Agentes del Ministerio Público en comparación con hace 2 años, se obtuvieron valores de 4.17, 4.17 y 4.00.

Respecto de que las relaciones informales afecten el ejercicio de las funciones de las/os agentes del Ministerio Público se obtuvo un 2.75 que es muy parcial. El promedio total de este criterio es 3.78 lo que se traduce en algo parcial.

Con el propósito de medir la percepción que tienen las/os abogadas/os respecto de la corrupción en las Agencias del Ministerio Público, en el Estado de AF, se agruparon en esta canasta las preguntas relativas a la ausencia de la corrupción en las/os Agentes del Ministerio Público, las/os Agentes de la Policía Ministerial, por parte de las/os Peritos y

por parte de las/os Oficiales. En este caso aplicamos una escala valorativa del 1 a 7, la cual se traduce a continuación:

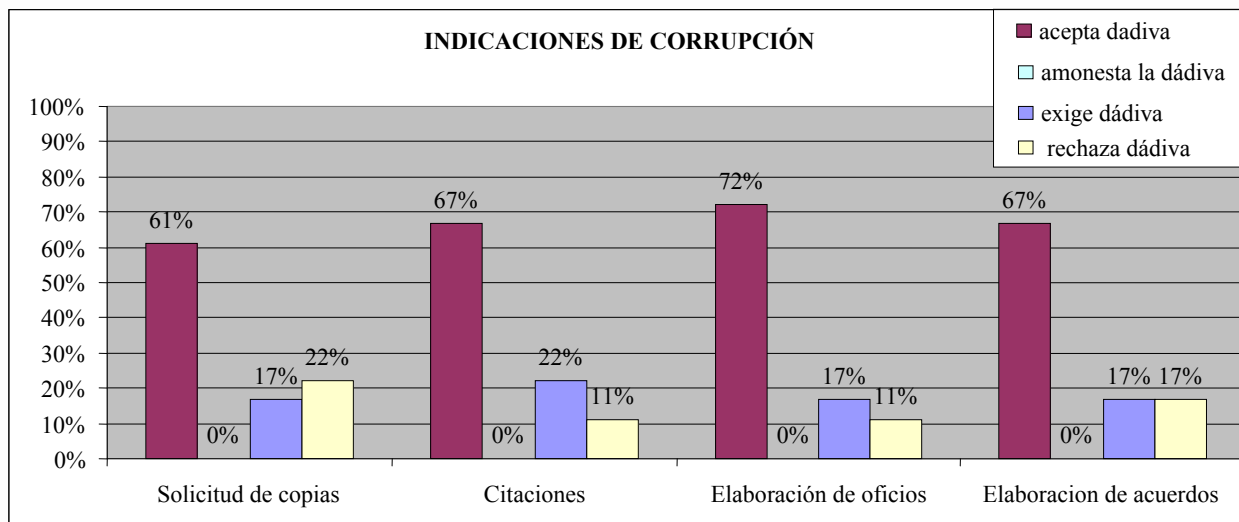
1	2	3	4	5	6	7
Demasiado nivel de corrupción	Nivel muy alto de corrupción	Nivel alto de corrupción	Nivel mediano de corrupción	Nivel bajo de corrupción	Nivel muy bajo de corrupción	Ausencia de corrupción



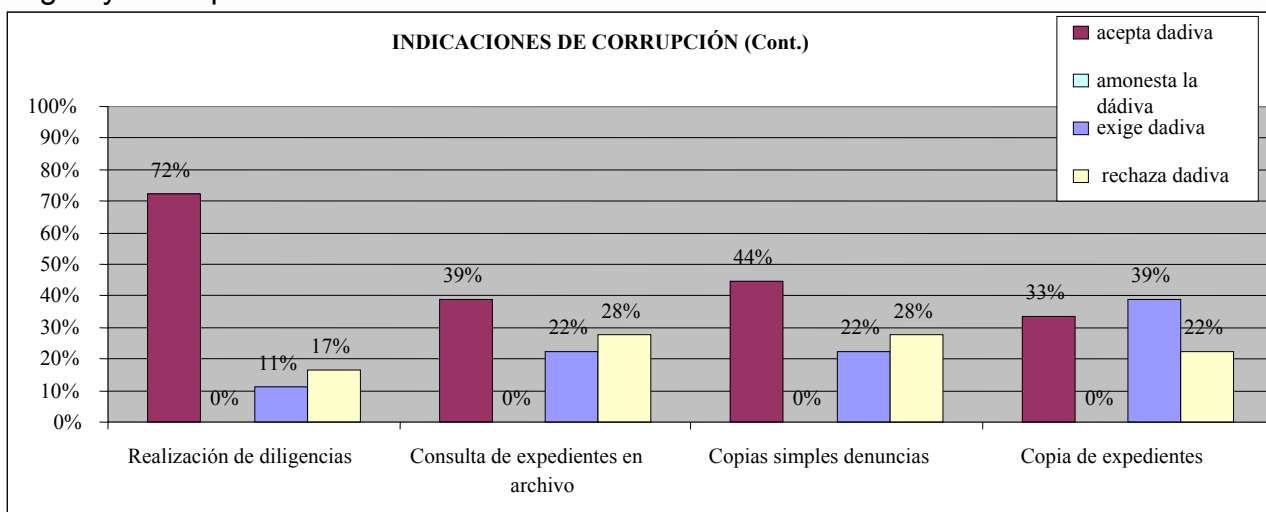
En cuanto a la ausencia de corrupción entre las/os Agentes del Ministerio Públicos y ausencia de práctica para aceptar sobornos, para realizar o dejar de realizar funciones por parte de las/os Oficiales, se obtuvieron valores de 2.92 y 2.50, que corresponde un nivel muy alto de corrupción. Por lo que hace a la corrupción entre las/os Agentes de la Policía Ministerial y la ausencia de práctica de aceptación de sobornos por parte de las/os Peritos, se obtuvieron cálculos de 3.92 y 3.47, respectivamente, lo que los ubica en un nivel alto de corrupción. Conforme a lo anterior, se aprecia un promedio de 3.20, lo que implica que los abogados perciben un nivel alto de corrupción.

La siguiente gráfica muestra la opinión de las/os abogadas/os litigantes respecto a la actitud de los funcionarios de las Agencias del Ministerio Público, frente a las dádivas o gratificaciones de las/os abogadas/os.

El 61% de las/os abogadas/os señalaron que las/os funcionarias/os aceptan dádivas en casos de solicitud de copias, 0% las amonesta, 17% exige la dádiva y 22% rechaza la dádiva; 67% dijo que aceptan dádivas en casos de citaciones, 0% opinó que las amonestan, 22% señaló que las exigen y 11% que las rechazan; 72% de los abogados dijeron que los funcionarios exigen dádivas en casos de elaboración de oficios, 0% indicó que las amonestan, 17% que las exigen y 11% que las rechazan; asimismo, 67% manifestó que las aceptan, 0% que las amonestan, 17% que las exigen y 17% que las rechazan.

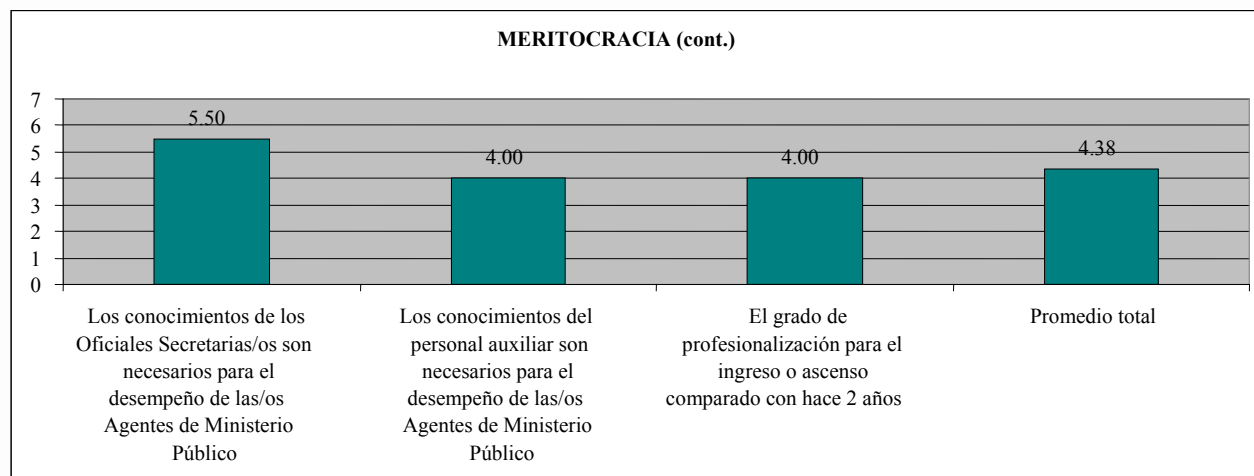
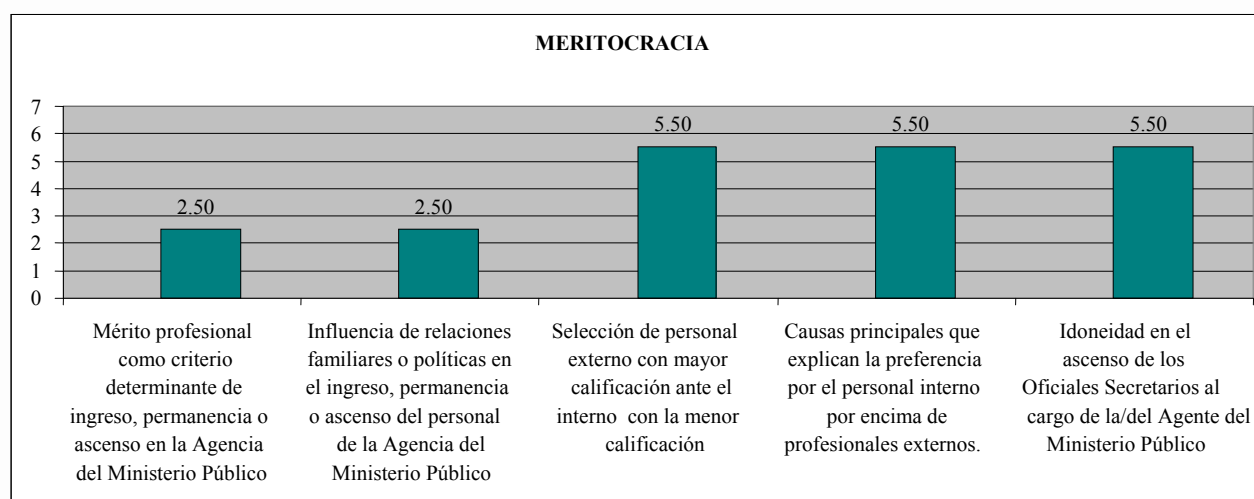


La siguiente gráfica, continuación de la anterior, refleja la percepción de los abogados respecto a la corrupción en las Agencias del Ministerio Público. Por lo que se menciona que el 72% de las/os abogadas/os opinaron que los funcionarios de la Agencia del Ministerio Público aceptan dádivas para la realización de diligencias, 0% que las amonestan, 11% las exigen y 17% las rechazan; 39% de las/os abogadas/os manifestaron que se aceptan dádivas para consultar expedientes en archivo, 0% dijo que las amonestan, 22% que las exigen y 28% que las rechazan; 44% de las/os abogadas/os mencionaron que las/os funcionarias/os aceptan dádivas para tramitar copias simples, 0% señaló que las amonestan, 22% que las exigen y 28% que las rechazan; asimismo, el 33% de las/os abogadas/os dijeron que las/os funcionarias/os aceptan dádivas para tramitar copias de expedientes, 0% las amonesta, 39% que las exigen y 22% que las rechazan.



Para medir el nivel de meritocracia que existe en el Procuraduría General de Justicia de AF, se preguntó a las/os abogadas/os su opinión respecto de diversos rubros como el mérito profesional, la influencia de relaciones familiares y políticas, la selección de personal externo, preferencia de personal interno, idoneidad, el conocimiento y el profesionalismo. Para lo que se estableció una escala de valoración de 1 a 7, quedando de la siguiente manera:

1	2	3	4	5	6	7
Ausencia de meritocracia	Nivel muy bajo de meritocracia	Nivel bajo de meritocracia	Nivel mediano de meritocracia	Nivel aceptable de meritocracia	Nivel muy alto de meritocrática	Nivel absoluto de meritocracia



Por lo que hace al mérito profesional como criterio determinante para el ingreso, permanencia o ascenso del personal en la Agencia del Ministerio Público y la influencia de relaciones familiares o políticas en el ingreso, permanencia o ascenso del personal de las Agencias del Ministerio Público, se calcularon los promedios de 2.50 y 2.50, respectivamente que corresponde al nivel muy bajo de meritocracia.

En relación con la preferencia del personal externo con mayor calificación sobre el personal interior con menor calificación, destaca la preferencia del personal interno sobre el externo; la idoneidad en el ascenso de los Oficiales Secretarías/os a cargo del Ministerio Público y si las/os conocimientos de las/os Oficiales Secretarías/os son necesarios para el desempeño de las/os Agentes del Ministerio Público, se obtuvieron los promedios de 5.50 para todos esos rubros, lo que los ubica en una posición aceptable de meritocracia.

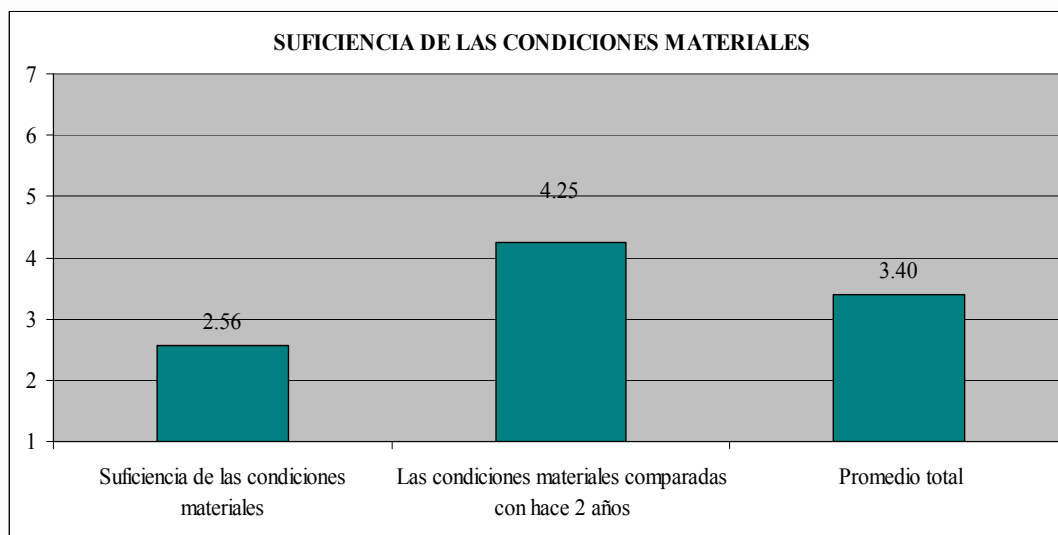
Respecto a los conocimientos del personal auxiliar como necesarios para el desempeño de las/os Agentes del Ministerio Público y el grado de profesionalización para el ingreso o ascenso comparado con hace dos años, se tuvieron cálculos de 4.0 para ambas, que se traduce en un mediano nivel de meritocracia. El promedio de esta gráfica fue de 4.38 que equivale a un mediano nivel de meritocracia.

Para medir la suficiencia de las condiciones materiales en las Agencias del Ministerio Público, se aplicó una escala de valoración de 1 a 7, en la que se tiene que:

1	2	3	4	5	6	7
Insuficiencia absoluta	Mucha insuficiencia	Insuficiencia	Mediana suficiencia	Aceptable suficiencia	Mucha suficiencia	Suficiencia absoluta

La siguiente gráfica muestra la percepción de las/os abogadas/os acerca de las condiciones materiales de las Agencias del Ministerio Público.

Al recibir un valor de 2.56, las Agencias del Ministerio Público tienen mucha insuficiencia de las condiciones materiales para su funcionamiento. Asimismo, las condiciones materiales en comparación con hace 2 años, eran de una suficiencia mediana por lo que han empeorado. El promedio en la gráfica es de 3.40 que implica insuficiencia de las condiciones materiales en las Agencias del Ministerio Público.



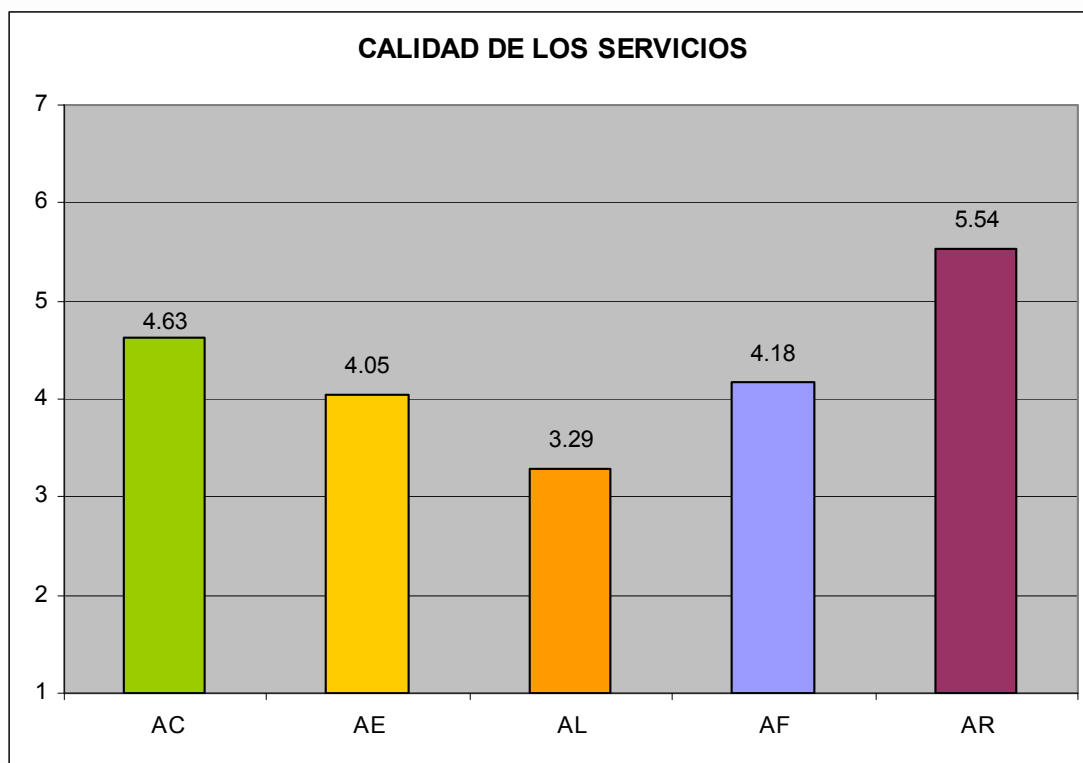
### Percepciones de las/los usuarias/os

Para obtener los promedios que reflejaran las evaluaciones, las/os usuarias/os tuvieron que situar sus respuestas dentro de una escala gradual numérica, que va de 1 a 7 puntos, en la cual la valoración fue establecida de la siguiente forma:

1	2	3	4	5	6	7
Pésima calidad	Muy baja calidad	Baja calidad	Calidad mediana	Calidad aceptable	Muy alta calidad	Excelente calidad

En cuanto a la calidad del servicio en los juzgados, en el AL se obtuvo un promedio de 3.29 que corresponde a baja calidad. En AC, AE y AF, los promedios fueron de 4.63, 4.05 y 4.18 que indica una mediana calidad. Mientras que en AR con un valor de 5.54, la calidad de servicio en los juzgados se ubica en el nivel aceptable.

Para medir la calidad de los servicios se tomaron en cuenta los siguientes criterios: trato, rapidez, buena preparación, profesionalismo, conocimientos, eficiencia y satisfacción, mismo que fueron calculados para cada nivel del personal, es decir jueza/ez, secretaria/o, actuario/a, mecanógrafa/o.



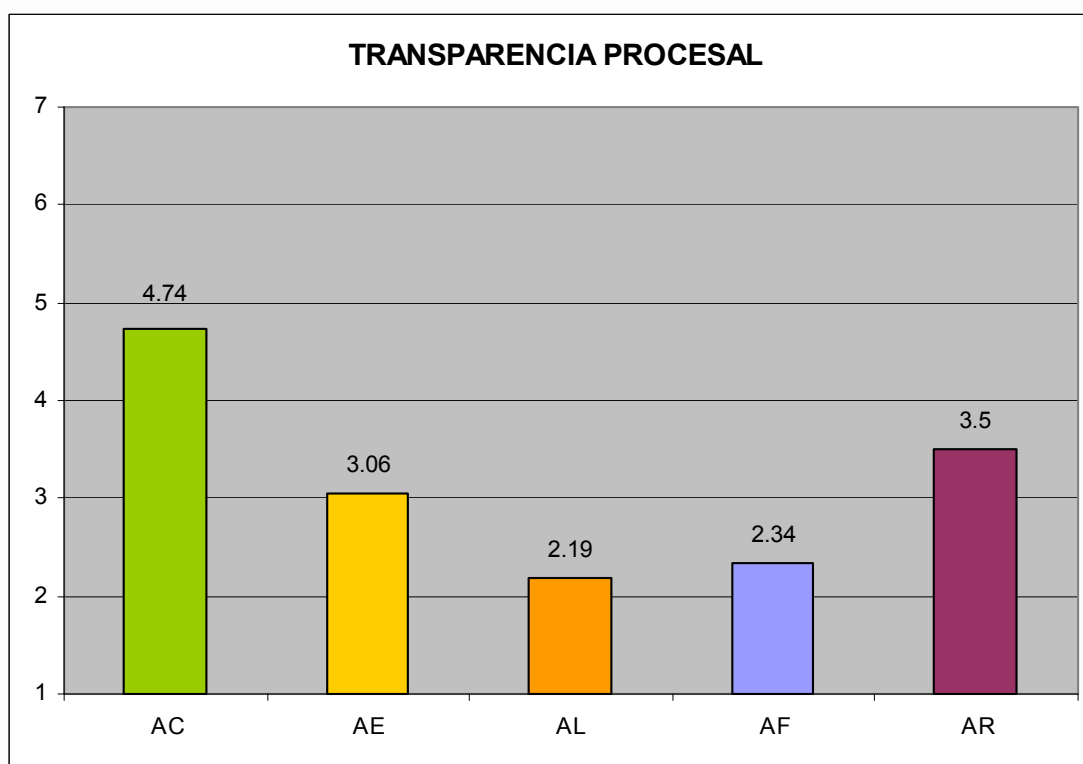
Cabe aclarar que la siguiente gráfica se refiere a la transparencia en el procedimiento y la aplicación de la ley, la cual está estrechamente relacionada con el respeto a las formalidades esenciales del procedimiento consagrado no sólo en la Constitución Federal, sino también forma parte del debido proceso establecido en el Artículo 8 del



Pacto de San José, así como en distintos Artículo de la CEDAW y Belém do Pará

Para analizar la percepción de transparencia de las actuaciones del juzgado se utilizó la siguiente escala valorativa de 1 a 7 donde:

1 totalmente no transparente	2 muy poco transparente	3 poco transparente	4 medio transparente	5 aceptable transparente	6 muy transparente	7 totalmente transparente
---------------------------------	----------------------------	------------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------	------------------------------



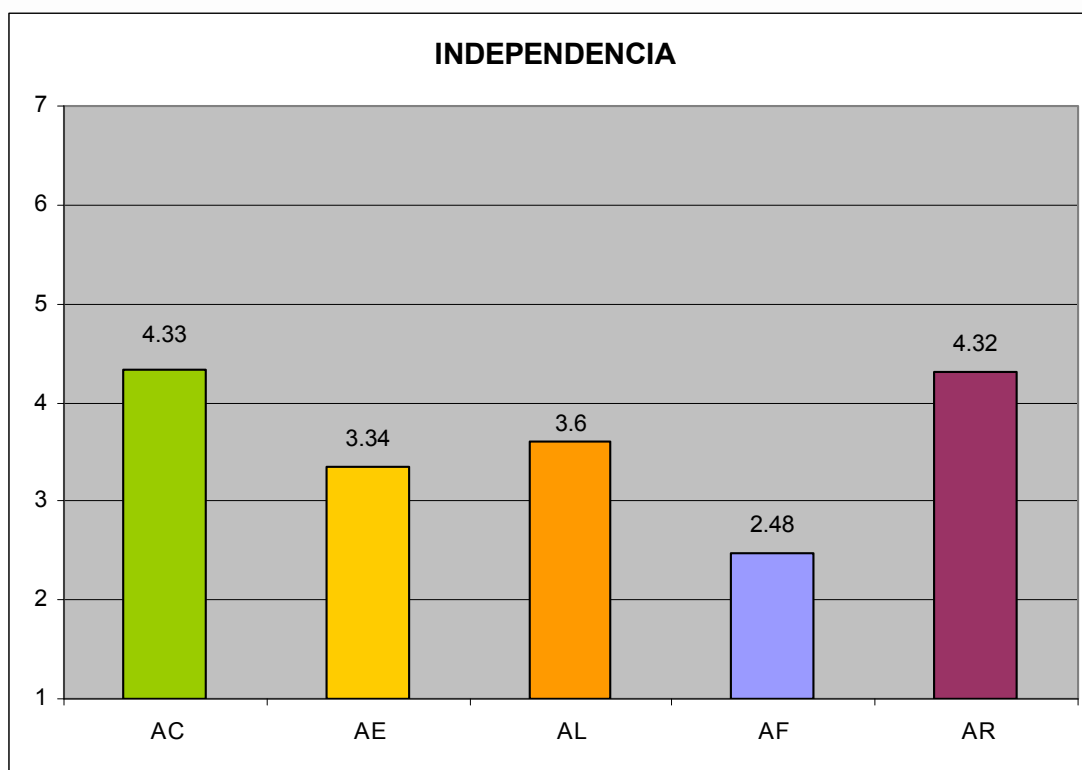
La anterior gráfica señala que en AC el nivel de transparencia, al obtener un promedio de 4.74 es mediano, según la escala valorativa. En AE y AR las/los usuarias/os percibieron poca transparencia procesal, tal como lo indican los valores de 3.06 y 3.5, respectivamente. Mientras que en AL y AF, se recibió una calificación de 2.19 y 2.34, respectivamente, lo que implica muy poca transparencia.

Para obtener el indicador de transparencia procesal se tomaron en cuenta los siguientes rubros respecto a si las y los usuarios: al comenzar el procedimiento conocían los pasos y procedimientos a seguir; entendieron las razones que les dieron para explicar las resoluciones del Juzgado Penal aplicables a su caso; se les informó sobre la gratuidad de los servicios; se les informó sobre sus derechos, se les informó sobre los derechos de la víctima; se les informó sobre los derechos de las mujeres; y se les dio alguna información respecto del procedimiento y alcance de las diligencias.



Para obtener un panorama general de la independencia de las actividades y resoluciones del juzgado, se evaluó preguntando a las/los usuarias/os sobre la percepción que tienen respecto de las presiones económicas en general, o políticas efectuadas por el Poder Ejecutivo ya sea local o el federal, sobre la/el juzgadora/or. Para evaluar dicha medición, tomamos nuevamente la escala del 1 al 7 y que ahora representa lo siguiente:

1 Independencia Nula	2 Independencia Muy baja	3 Independencia Baja	4 Independencia Mediana	5 Independencia Aceptable	6 Mucha Independencia	7 Independencia total
----------------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

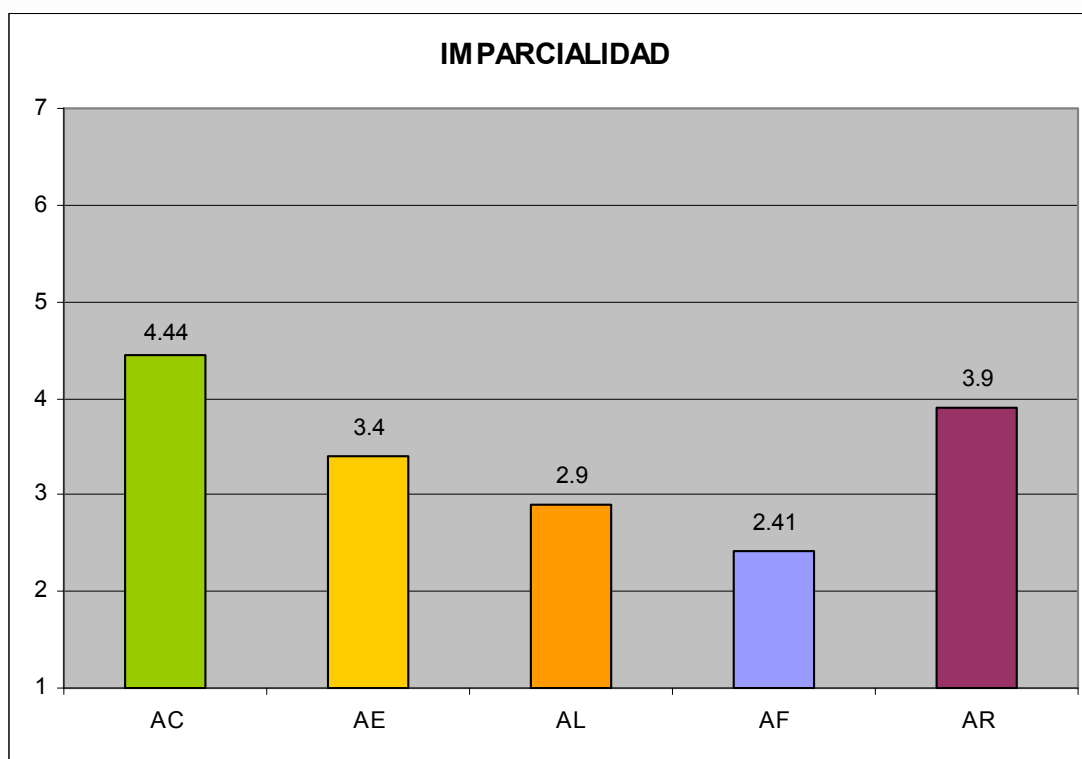


La gráfica anterior muestra que la percepción de la independencia del Poder Judicial varía en cada Entidad Federativa. Dado lo anterior, podemos señalar que en AC y AR las/los usuarias/os perciben al Poder Judicial como medianamente independiente, por obtener las calificaciones de 4.33 y 4.32, respectivamente. Mientras que en AE y AL existe una percepción baja de independencia de conformidad con los valores de 3.34 y 3.36, respectivamente. Finalmente en AF, calculamos un promedio de 2.48 que implica una independencia muy baja.

Para la obtención de los indicadores que nos permitieran evaluar dicha imparcialidad, hicimos una serie de preguntas respecto a la aplicación de las leyes, utilizando

nuevamente la escala del 1 al 7 que hemos venido utilizando y que en este caso representa:

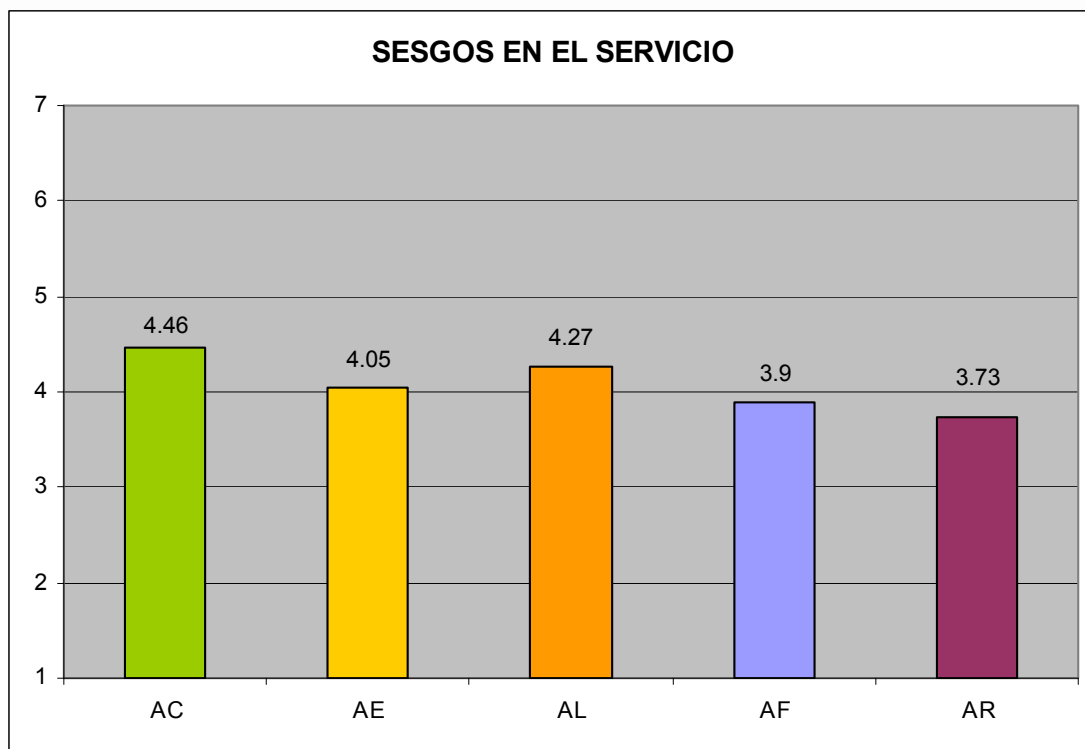
1 Imparcialidad Nula	2 Imparcialidad Muy Baja	3 Imparcialidad Baja	4 Imparcialidad Mediana	5 Imparcialidad Aceptable	6 Mucha Imparcialidad	7 Imparcialidad total
----------------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------



Respecto a la imparcialidad de los juzgados penales, en AC las/los usuarias/os dieron una calificación de 4.44 que implica una mediana imparcialidad. En AE y en AR se tuvo un promedio de 3.4 y 3.9, respectivamente, lo que corresponde a baja imparcialidad. En AF el valor promedio de este criterio es de 2.41 que indica una muy baja imparcialidad.

En cuanto a los sesgos en el servicio se les realizó preguntas a usuarias/os, por ejemplo, si aumentaba la calidad/eficiencia por pagos o regalos, si la calidad de la resolución y/o actuaciones era mejor por realizar pagos y si aumentaba la seguridad de obtener una resolución favorable por realizar algún pago o dar regalo, para lo que se utilizó una escala de valoración que va de 1 al 7 y que a continuación se explica:

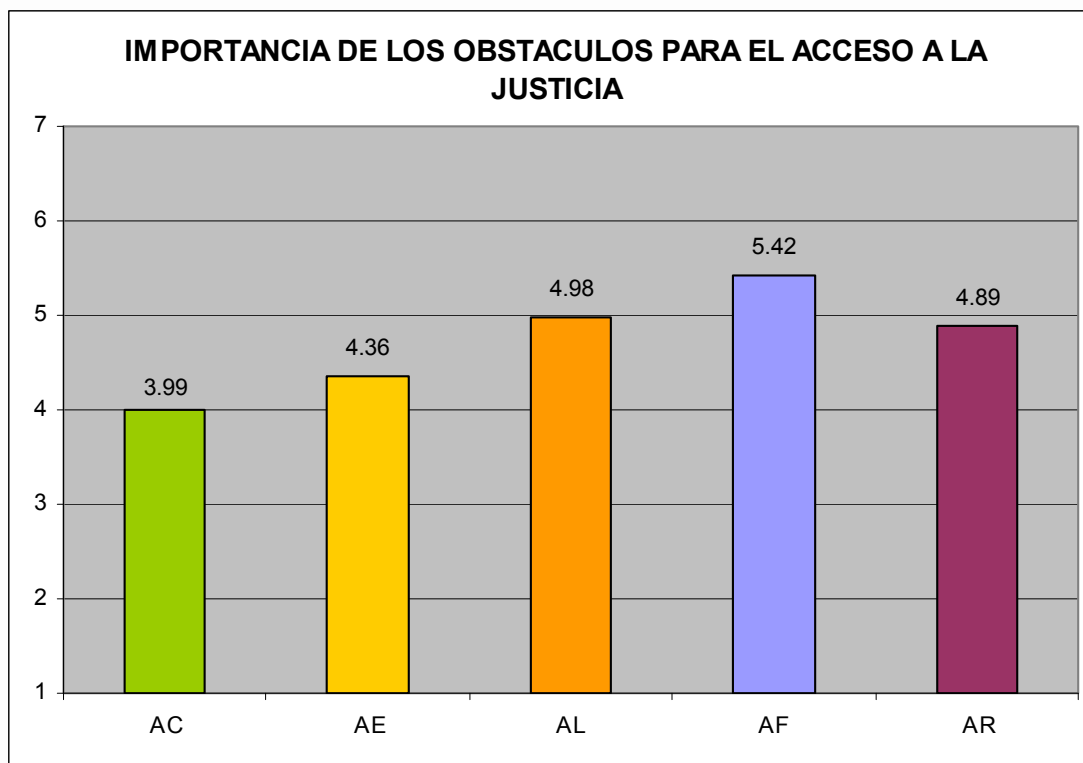
1 Aumentaría muchísimo	2 Aumentaría mucho	3 Aumentaría algo	4 Ni aumentaría, ni disminuiría	5 Disminuiría	6 Disminuiría mucho	7 Disminuiría muchísimo
------------------------------	--------------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------	---------------------------	-------------------------------



Tomando en cuenta las respuestas de las/los usuarias/os a las preguntas señaladas en el párrafo anterior, hay que decir que en AC, AE y AL el sesgo en el servicio es mediano y sus respectivas calificaciones son 4.46, 4.05 y 4.27. Mientras que en AF y AR la percepción del sesgo en el servicio es alta, debida a los promedio de 3.9 y 3.73, respectivamente.

Para evaluar el acceso a la justicia solicitamos a los/las usuarias/os encuestadas/os indicar la en una escala numérica del 1 al 7, la importancia que tienen los siguientes elementos: costo elevado de pagos extras, falta de asesoría legal adecuada, decisiones injustas del Jgado, insuficiencia de experiencia de los funcionarios, lenta resolución de asuntos, incumplimiento de las decisiones judiciales, contacto directo con la/el jueza/ez y la percepción de la intimidación durante el proceso.

1	2	3	4	5	6	7
Sin ninguna importancia	Sin importancia	Muy poca importancia	Mediana importancia	Importante	Muy importante	Extremadamente importante



En relación con el acceso a la justicia, así como los obstáculos que impiden el mismo, en AC se registró la percepción más baja con un promedio de 3.99. En AE, AL y AR las/los usuarias/os percibieron el acceso a la justicia de manera inferior, debido a las calificaciones de 4.36, 4.98 y 4.89, respectivamente. En AF, se calculó el promedio más alto que 5.42, que implica una percepción aceptable del acceso a la justicia.

Por último, cabe reiterar que todas las percepciones antes señaladas están comprobadas con el análisis de los expedientes, por ejemplo la calidad del servicio está relacionada con el nivel de motivación y fundamentación; mientras que la transparencia procesal se confirma con el bajo nivel de información y explicación sobre sus derechos a las víctimas del delito.

A continuación prestaremos algunos resultados específicos de la aplicación de las encuestas en las Entidades Federativas que formaron parte del estudio respecto al desempeño del Ministerio Público.

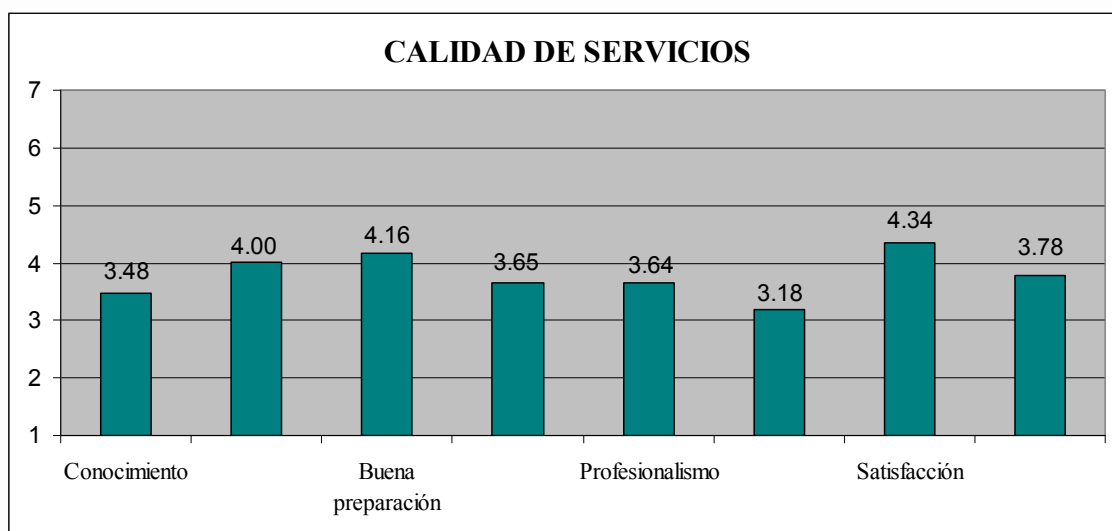
### *Entidad Federativa AF*

Antes de comenzar la explicación de cada una de las gráficas generales que se adquirieron con los promedios de contestación a cada una de las preguntas que las integran, es conveniente aclarar que para obtener dichos promedios únicamente se consideró a la población que respondió a una pregunta específica.

La siguiente gráfica muestra la percepción que tienen las/os encuestadas/os, referente a la calidad de servicios prestado por el Ministerio Público en AF. Para realizar esta valoración, se solicitó a las/os encuestadas/os que evaluaran, diversos rubros que integran el servicio de calidad, los cuales son: conocimiento, trato, buena preparación, rapidez, profesionalismo, eficiencia y satisfacción.

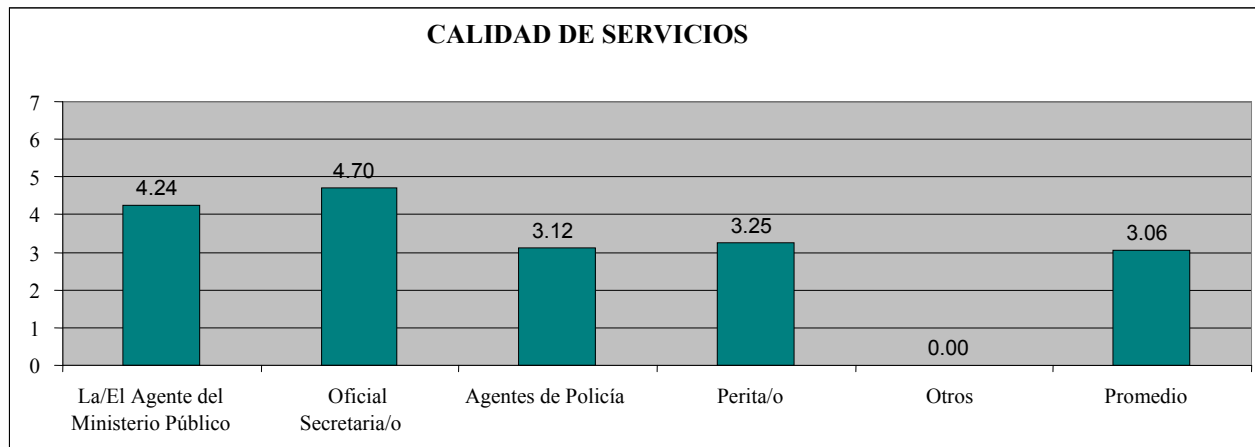
Para tal efecto, las/os ciudadanas/os debieron situar su respuesta dentro de una escala gradual de valoración que va del 1 al 7, donde:

1 Pésima calidad	2 Muy baja calidad	3 Baja calidad	4 Mediana calidad	5 Aceptable calidad	6 Muy alta calidad	7 Excelente calidad
------------------------	--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------



De lo anterior tenemos que el conocimiento, la rapidez, el profesionalismo y la eficiencia de las/os funcionarias/os, fueron calificados por las/os usuarias/os con 3.48, 3.65, 3.64 y 3.18, respectivamente lo que las/os ubica en una baja calidad. Respecto al trato, buena preparación y satisfacción, se calcularon valores de 4.00, 4.16 y 4.34, que respectivamente se traduce en una mediana calidad. Así, el promedio total de este criterio es de 3.78 que implica una baja calidad de los servicios que presta el Ministerio Público.

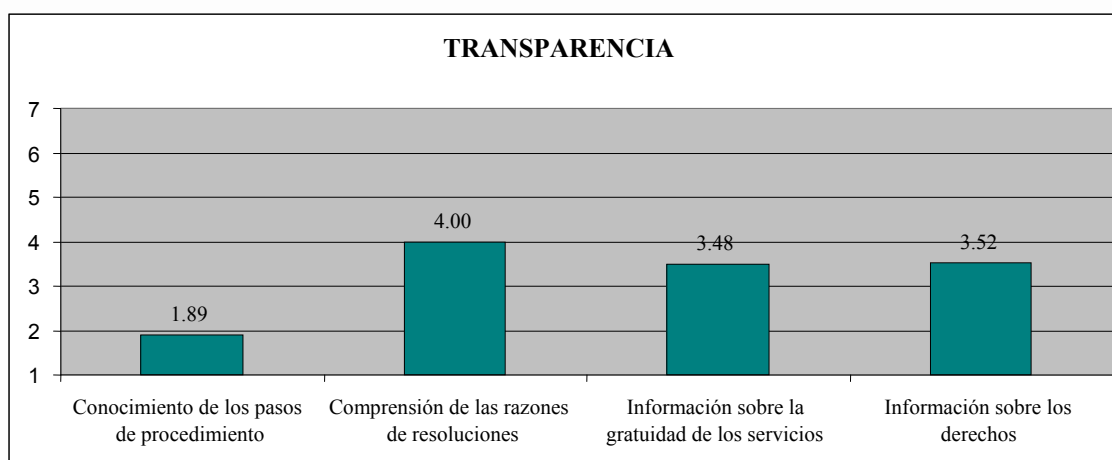
Aplicando la misma escala de la gráfica anterior de valores que van de 1 al 7 se midió la calidad de servicio que realizan distintas/os funcionarias/os del Ministerio Público y se obtuvieron los siguientes resultados. Cabe subrayar que para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio de las/los funcionarias/os del Ministerio Público, se utilizaron los mismos rubros que en el caso anterior, es decir conocimiento, trato, buena preparación, rapidez, profesionalismo, eficiencia y satisfacción.



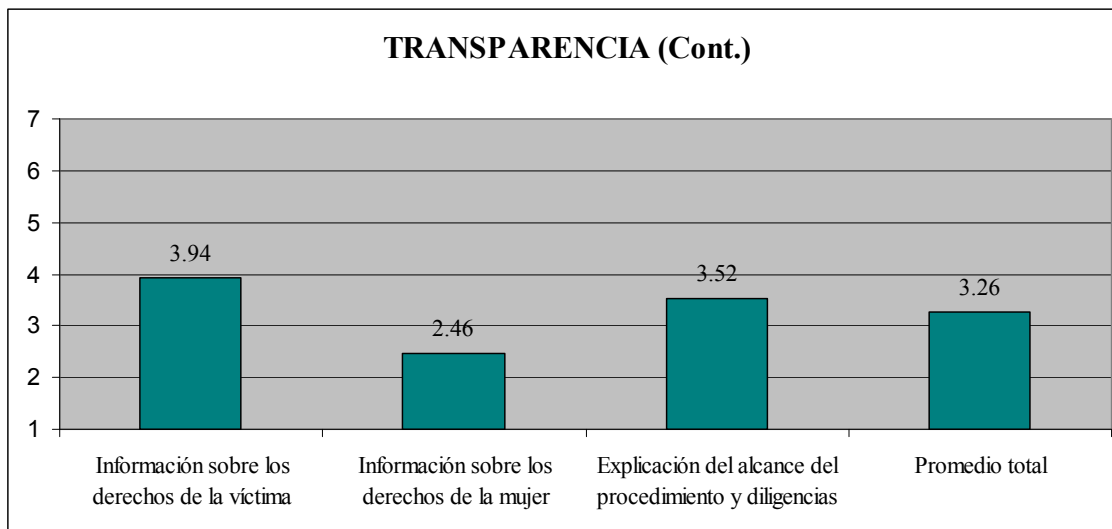
En relación con lo anterior la/el Agente del Ministerio Público y el Oficial Secretaria/o obtuvieron una calificación de 4.24 y 4.70, respectivamente, lo que los coloca en el nivel de mediana calidad. Mientras que las/os Agentes de Policía y las/os Peritas/os, obtuvieron promedios de 3.12 y 3.25, respectivamente que corresponde a una baja calidad y el rubro de otros no tuvo calificación alguna. De lo anterior, el promedio total con un valor de 3.06 señala que la calidad de los servicios es baja, según la percepción de las/os usuarias/os.

Para valorar el grado de transparencia de las actuaciones del Ministerio Público se, utilizó la siguiente escala valorativa de 1 a 7 donde:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente no transparente	Muy poco transparente	Poco transparente	Medio transparente	Aceptable transparente	Muy transparente	Totalmente transparente







Con el fin de medir la percepción de las/os usuarias/os respecto a la transparencia procesal se utilizaron las siguientes referencias: si conocían los pasos a seguir en el procedimiento, si entendían las razones de las resoluciones ministeriales, si les informan sobre la gratuidad de los servicios, si les informan sobre sus derechos, si les informan los derechos de la víctima, si les informan sobre los derechos de la mujer, así como si es que hay una explicación del alcance del procedimiento y de las diligencias.

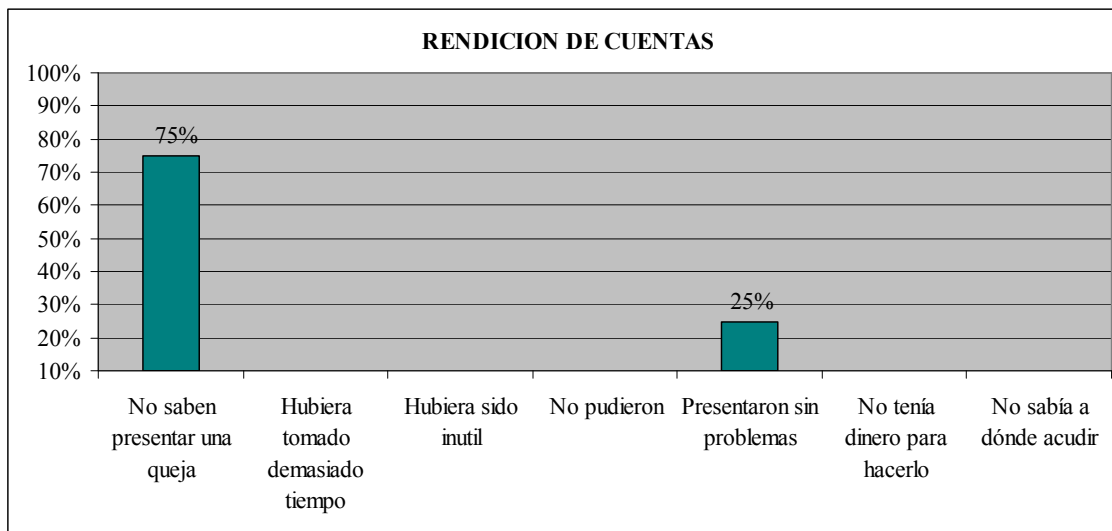
Referente a si las/os usuarias/os conocían los pasos de procedimiento, se obtuvo un cálculo de 1.89 que los coloca en totalmente no transparente. En cuanto a si comprendían las razones de las resoluciones se obtuvo un 4.00, equivalente a una mediana transparencia.

Respecto de si es que se les informaba sobre la gratuidad de los servicios, la información de los derechos, la información sobre los derechos de la víctima y la explicación del alcance del procedimiento y diligencias, se obtuvieron los valores de 3.48, 3.52, 3.94 y 3.52, respectivamente, lo que coloca esos rubros en un nivel de poca transparencia.

En cuanto a la información de los derechos de la mujer se tuvo un cálculo de 2.46, que lo ubica en un nivel de muy poca transparencia. Del mismo modo como promedio total de este indicador se obtuvo una calificación de 3.26 que se traduce en poca transparencia procesal en el Ministerio Público.

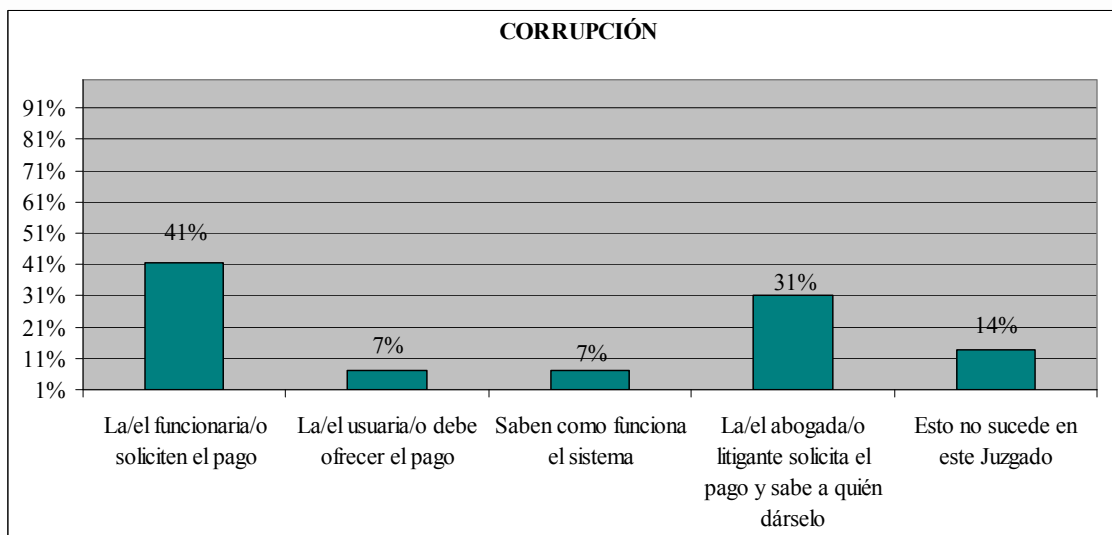
La gráfica anterior refleja que un 75% de los encuestados no sabe presentar una denuncia o queja en contra de los funcionarios del juzgado y el restante 25% la presentó sin problemas.





La siguiente grafica ejemplifica la opinión de las/os usuarias/os en relación a cómo se percibe la corrupción en el Ministerio Público para dar resolución a algún problema o prestar algún servicio.

Tomando como referencia el contenido del párrafo anterior, el 41% de las/os encuestadas/os respondieron que las/os funcionarias/os soliciten el pago extra, 7% indicó que la/el usuaria/o debe ofrecer el pago, igual un 7% señaló saber cómo funciona el sistema, 31% manifestó que la/el abogada/o litigante solicita el pago y sabe a quién dárselo y 14% opinó que esto no sucede en el Ministerio Público.



En cuanto a si las/os encuestadas/os consideran que la existencia o en su caso falta de los siguientes elementos son obstáculos para el acceso a la justicia, podemos señalar que 63% respondió que el costo elevado de los pagos extra si es un obstáculo y 37%

respondió que no; 93% dijo que la falta de asesoría legal adecuada si es un obstáculo y 7% respondió que no; 89% mencionó que las decisiones injustas del Ministerio Público son un obstáculo y 11% no las considera como tales; 96% señaló que la insuficiencia de experiencia de las/os funcionarias/os del Ministerio Público es un obstáculo y 4% no compartió esta opinión; 90% contestó que la lenta resolución de los asuntos es un obstáculo y tan solo 10% contestó que no lo es; así mismo, 93% reveló que el incumplimiento las decisiones ministeriales es un obstáculo y 7% consideró que no lo es.

## *Entidad Federativa AR*

Antes de comenzar la explicación de cada una de las gráficas generales que se adquirieron con los promedios de contestación a cada una de las preguntas que las integran, es conveniente aclarar que para obtener dichos promedios únicamente se consideró a la población que respondió a una pregunta específica.

La siguiente gráfica muestra la percepción que tienen los encuestados, referente a la calidad de servicios públicos prestado por la Procuraduría General de Justicia en AR, a través de la Agencia del Ministerio Público AR-1 especializada en delitos contra el menor, violencia intrafamiliar y sexual. Para realizar esta valoración, se solicitó a las/os encuestadas/os que evaluaran diversos aspectos que integran el servicio de calidad, a través de los siguientes indicadores los cuales se desglosan a continuación: conocimiento, trato, buena preparación, rapidez, profesionalismo, eficiencia y satisfacción.

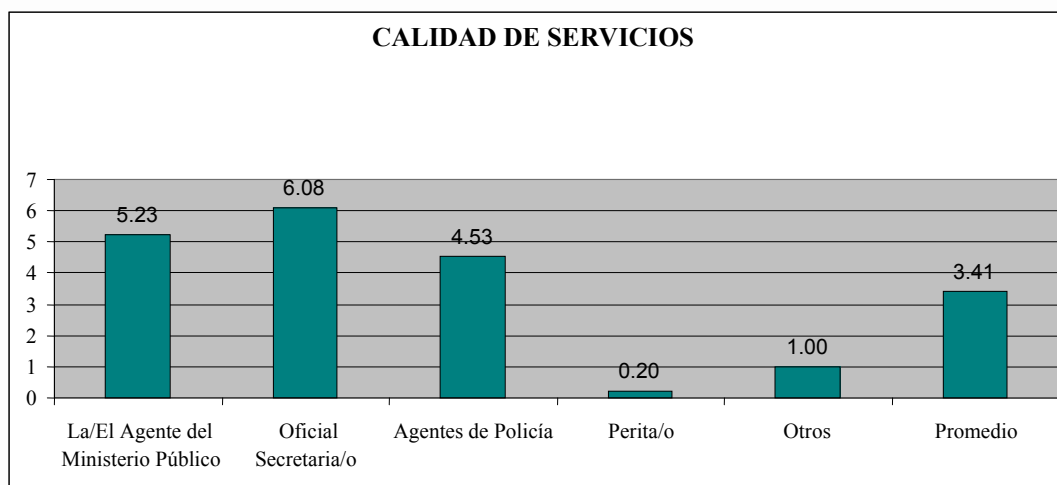
Para tal efecto, los/las usuarias/os de los servicios públicos de la Agencia del Ministerio público, debían otorgar una calificación numérica que va del 1 al 7, situando su respuesta dentro de dicha escala gradual de valoración, donde:

1	2	3	4	5	6	7
pésima calidad	muy baja calidad	baja calidad	mediana calidad	aceptable calidad	muy alta calidad	excelente calidad

La percepción de las/los usuarias/os encuestadas/os respecto a la calidad del servicio público que brindan los/las funcionarias/os públicos adscritos a la Agencia del Ministerio Público AR-1, de la Procuraduría General de Justicia de AR en promedio es la que sigue: Conocimiento 5.66 lo que significa alta calidad; Trato 4.15, lo que representa mediana calidad; Buena preparación 4.55, mediana calidad, casi aceptable; Rapidez 3.41, baja calidad; Profesionalismo 4.34, mediana calidad; Eficiencia 3.84, baja calidad, casi mediana; Satisfacción 3.73, baja calidad, casi mediana. El promedio total de la calidad de los servicios considerando el conocimiento, trato, buena preparación, rapidez, profesionalismo, eficiencia, satisfacción de las/los funcionarias/os es de 4.24 lo que significa una mediana calidad de los servicios que presta la Agencia del Ministerio Público.

Aplicando la misma escala numérica de la gráfica anterior de valores que van de 1 al 7, medimos la calidad de servicio que realizan distintas/os funcionarias/os del la Agencia

del Ministerio Público AR-1, y se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación en la gráfica. Cabe subrayar que para medir la percepción de las/os usuarias/os sobre la calidad de servicio de las/os funcionarias/os, se utilizaron los mismos rubros que en el caso anterior, es decir: conocimiento, trato, buena preparación, rapidez, profesionalismo, eficiencia y satisfacción.

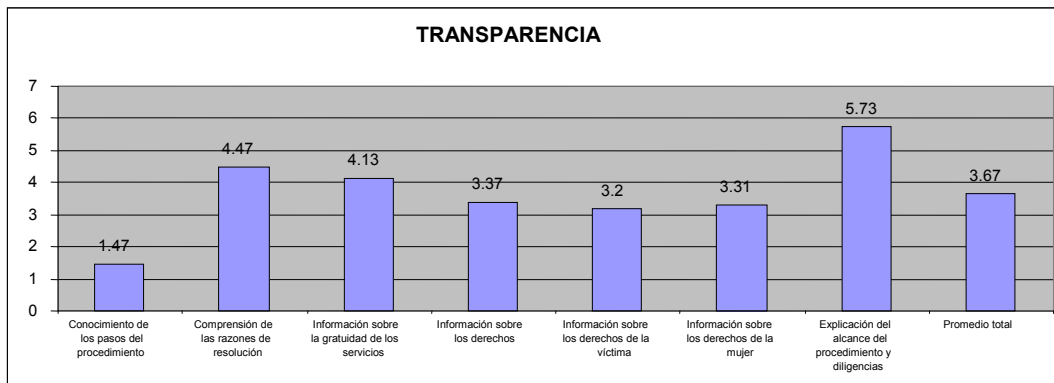


En relación con la percepción de la calidad de los servicios públicos que brindan las/os funcionarias/os de la Procuraduría General de Justicia en AR, adscritos a la Agencia del Ministerio Público AR-1, las/os usuarias/os encuestadas/os, contestaron calificando en una escala numérica del 1 al 7, obteniendo en promedio los siguientes valoraciones: 5.23 al Agente del Ministerio Público aceptable calidad; Oficial Secretaria/o 6.8 muy alta calidad; Agentes de la Policía 4.53 mediana calidad; perito 0.23 por debajo de pésima calidad; otros pésima calidad; Obteniendo un promedio de la calidad del servicio 3.41 que significa baja calidad.

De lo anterior el promedio total con un valor de 3.41 señala que la calidad de los servicios según la percepción de las/os usuarias/os encuestadas/os es de baja calidad.

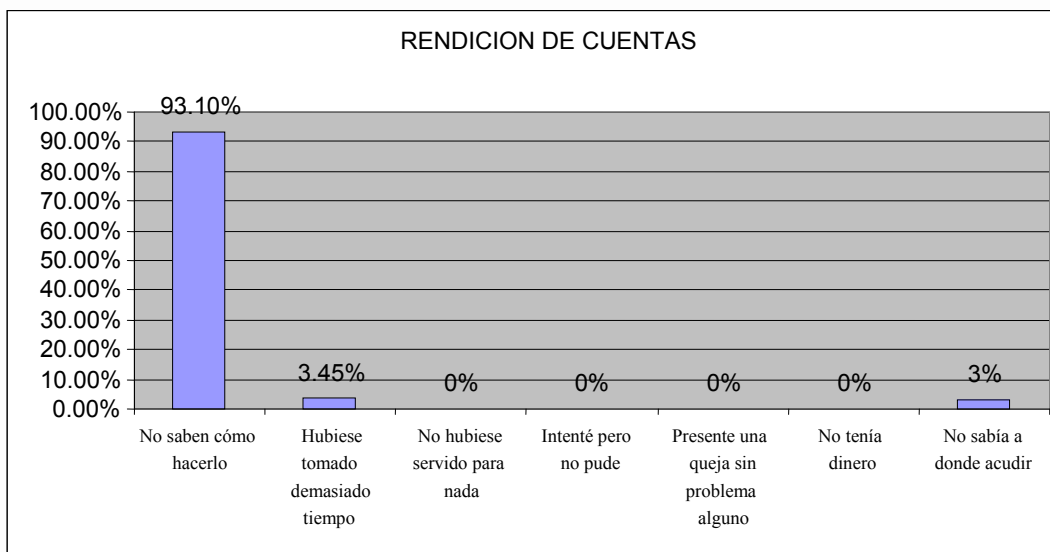
Para valorar el grado de transparencia de las actuaciones del Ministerio Público se utilizó la siguiente escala valorativa de 1 a 7, donde:

1 Totalmente no transparente	2 Muy poco transparente	3 Poco transparente	4 Medio transparente	5 Aceptable transparente	6 Muy transparente	7 Totalmente transparente
---------------------------------	----------------------------	------------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------	------------------------------



Con el fin de medir la percepción de las/os usuarias/os encuestados respecto a la transparencia de la Procuraduría General de Justicia en AR, a través del ejercicio del quehacer público de la Agencia del Ministerio Público AR-1, en la preparación del ejercicio de la acción penal e integración de la Averiguación Previa, utilizamos las siguientes referencias: si las/os usuarias/os encuestadas/os conocían los pasos a seguir en el procedimiento que se sigue ante el órgano ministerial, si ellas/os entendían las razones de los acuerdos y/o resoluciones ministeriales y si les informan que los servicios son gratuitos, información sobre los derechos, Información sobre los derechos de la víctima, información sobre los derechos de la mujer, explicación del alcance del procedimiento y diligencias.

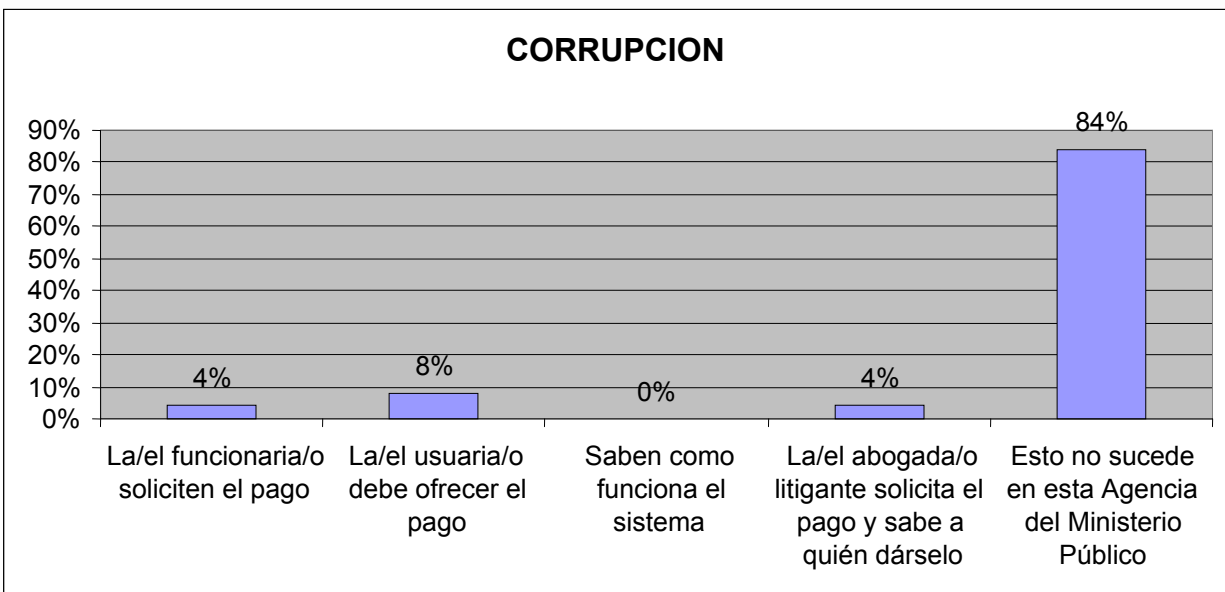
Los/las usuarias/os encuestadas/os a la salida de la de la Agencia del Ministerio Público AR-1, la calificaron con los siguientes indicadores numéricos promedio que implican percepciones de transparencia, al contestar en una escala de valoración en un rango que va del 1 al 7, los siguientes: Conocimiento de los pasos del procedimiento con un 1.47 que indica totalmente no transparente; Comprensión de las razones de la resolución 4.47 que indica medio transparente; Información sobre la gratuidad de los servicios 4.13 que indica medio transparente; Información sobre los derechos 3.37 que indica poco transparente; Información sobre los derechos de la víctima 3.2 que indica poco transparente; Información sobre los derechos de la mujer 3.31 poco transparente; Explicación del alcance del procedimiento y diligencias 5.73 que indica aceptable transparencia; Obteniendo un Promedio total de transparencia 3.67 que la sitúa en la percepción de las/os usuarias/os de la Agencia del Ministerio Público AR-1 como poco transparente.



La gráfica anterior refleja que 93.10% de las/os encuestadas/os no saben presentar una denuncia o queja en contra de los funcionarios/os de la Agencia del Ministerio Público, 3.45% respondió que tomaría demasiado tiempo hacerlo, 0% señaló que sería inútil, 0% no pudieron, 0% que lo presentaron sin problemas, 0% que no tenía dinero para hacerlo y otro 3% no sabía a dónde acudir.

La siguiente grafica ejemplifica la opinión de las/os usuarias/os encuestadas/os de la Agencia del Ministerio Público, respecto de cómo se percibe la corrupción en la misma, para dar trámite o resolución a algún problema o prestar algún servicio, de los/las cuales el 4% de las/os encuestadas/os respondieron que las/os funcionarias/os solicitan el pago extra, 8% indicó que la/el usuaria/o debe ofrecer el pago, 0% señaló que ya saben cómo funciona el sistema, 4% manifestó que la/el abogada/o litigante solicita el pago y sabe a quién dárselo y 84% opinó que esto no sucede en la Agencia del Ministerio Público.





En cuanto a si las/os encuestadas/os consideran que la existencia o en su caso falta de los siguientes elementos son obstáculos para el acceso a la justicia podemos señalar que 75% respondió que el costo elevado de los pagos extra sí es un obstáculo y 25% respondió que no, 82% dijo que la falta de asesoría legal adecuada si es un obstáculo y 18% respondió que no, 83% mencionó que las decisiones injustas del Ministerio Público es un obstáculo y 17% no las considera como tales, 80% señaló que la insuficiencia de experiencia de las/os funcionarias/os del Ministerio Público es un obstáculo y 20% no compartió esta opinión, 76% contestó que la lenta resolución de los asuntos es un obstáculo y 24% contestó que no lo es, así mismo, 83% reveló que el incumplimiento las decisiones judiciales es un obstáculo y 17% consideró que no lo es.

#### *Percepción de las/los funcionarias/os*

A continuación presentaremos un breve análisis de las respuestas obtenidas del personal del Poder Judicial y del Ministerio Público que refleja los puntos más problemáticos del sistema de justicia relacionado con la protección de los derechos de las mujeres.

En el presente apartado trataremos de plantear los pormenores que se obtuvieron del estudio y análisis de las encuestas aplicadas a las/los funcionarias/os que laboran en los Juzgados Penales.

El objetivo de la aplicación del cuestionario es obtener la opinión directa del personal a cargo de impartición de justicia sobre su propio desempeño, así como el desempeño de sus colegas.

Todo lo anterior tiene como propósito reflejar en la medida de lo posible, cuáles son las áreas problemáticas tanto en el juzgado, como en las salas, así como ubicar en gran

medida, los problemas a los que se enfrenan en la aplicación de la justicia y desarrollo de actividades, respecto de todos los factores externos, llámense abogados o abogadas litigantes, Agentes del Ministerio Público, coadyuvancia de la víctima, etc. Así como determinar en la medida de lo posible las áreas que requieren de actualizaciones en su organización o funcionamiento, identificar las áreas en las que hace falta capacitación y apoyo tanto por parte del poder Judicial, como de los poderes restantes de la federación.

Aunado a lo anterior y siendo el punto central de este estudio, obtuvimos la percepción sobre la realidad desde el punto de vista del personal de los juzgados, sobre el conocimiento y aplicación de los Tratados Internacionales que ha ratificado México, como parte integral del marco normativo que conforma el sistema jurídico mexicano, y que protegen los derechos de las mujeres. Obtuvimos también los pormenores sobre la capacitación que se imparte en dicho tema, así como los lineamientos, políticas o criterios que deben implementarse para su debida aplicación, todo en aras de la consecución y vigencia de los derechos fundamentales de las mujeres.

De la pregunta referente a si es que orientan a las víctimas del delito respecto a los derechos que consagra la Constitución y la legislación vigente, sólo pocas personas respondieron de manera afirmativa.

Al preguntarles si es que otorgan las medidas para proteger los derechos e intereses de las mujeres, menores, incapaces, personas con discapacidad, ausentes, de la tercera edad y de aquellos que por sus condiciones sociales y económicas se encuentren en una situación de desventaja y de vulnerabilidad frente a otros, en términos de lo que establezcan las Leyes aplicables, pocas personas contestaron sí.

A la pregunta de que si es que promueven la conciliación del indiciada/o y la o el ofendida/o en los delitos perseguibles por querrela (violencia familiar, hostigamiento sexual, incumplimiento de deberes alimenticios pensión alimenticia cuidado de hijas e hijos, entre otros), así como la mediación y otras figuras alternas, de conformidad con las leyes aplicables, que permitan la solución alterna de conflictos, menos de la mitad lo hace, según la opinión de las/los propias/os funcionarias/os

De la pregunta sobre si es que conocen tratados internacionales de derechos humanos para garantizar la protección de los derechos de las mujeres, la gran mayoría no los conocen.

Cuando se les preguntó si es que aplican los tratados internacionales de derechos humanos para garantizar la protección de los derechos de las mujeres, casi nadie respondió que lo hacen.

Al preguntárseles si es que ponen en conocimiento de las autoridades competentes, aquellos hechos que requieren la protección de los derechos de la familia y/o de las mujeres, y o los/las menores, muy pocas/os funcionarias/os dijeron que lo hacen.



Sobre la pregunta relativa a si es que el personal que atiende casos de violencia contra las mujeres, recibe “contención” o algún tipo de ayuda psicológica por parte de ésta institución, la mayoría dijo que no la reciben.

A los que se preguntó si es que en esa dependencia o área de trabajo cuentan con lineamientos, manual o modelo de atención para mujeres que viven violencia, nuevamente la mayoría señaló que no.

Las/os funcionarias/os a quienes se les pregunto referente acerca de para quién se determinan diligencias de este orden o medidas de protección, dijeron que cuando se trata de la víctimas o menores de edad.

En mayoría de los juzgados no se cuenta con cámara de Gesell para las diligencias de confrontación.

Respecto de si es que se hace el desglose de asunto por género de la víctima, casi todas/os las/os funcionarias/os manifestaron que no.

Las/os funcionarias/os respondieron que no se ha introducido algún sistema de seguimiento de causas por parte del juzgado.

Respecto a la aplicación de suplencia de la queja tratándose de menores ofendidas/os, o en los casos de violencia familiar a la víctima u ofendida u otros tipos que marcan o prevén este tipo de acción algunas/os respondieron que sí y otras/os que no

Al solicitarles los cinco delitos más comunes que se comenten en contra de las mujeres, la gran mayoría respondió que son violación, violencia familiar y homicidio, también señalaron el delito de lesión y de incumplimiento de asistencia familiar.

Los problemas más comunes que enfrenta durante la instrucción y el juicio por los delitos cometidos contra mujeres son: el desistimiento, no comparecencia a las diligencias, cambio de domicilio o dilación procesal por parte del representante legal.

En atención a la pregunta que pide que se mencionen los problemas que se suscitan con más frecuencia en el desarrollo de las actividades del Juzgado Penal en los procesos relacionados con los delitos cometidos contra mujeres, se señaló: que se desisten del juicio, otorgan el perdón y no se presentan a las diligencias, falta de traductores y falta de capacitación.

A la pregunta de si es que cuenta su personal con el apoyo necesario para la atención a sus hijas e hijos y sus familias, cuándo existe sobre carga de trabajo, casi todas/os contestaron que no.

Sobre la pregunta que si consideran que el personal auxiliar con el que cuenta es suficiente para realizar sus actividades, casi todas/os coincidieron en responder no.

Sobre si es que existen medidas institucionalizadas de protección, apoyo atención para el personal del juzgado y/o las/los juezas/jueces, inclusive miembros de sus familias, casi todas/os contestaron que no.

A la pregunta de que si consideran que los recursos materiales incluyendo infraestructura asignados al Juzgado son suficientes para realizar sus actividades, casi todas/os señalaron que no.

La gran mayoría que respondieron no han recibido capacitación sobre cómo atender a mujeres que han vivido situaciones de violencia.

En la pregunta que se pide mencionar tres obstáculos que enfrenta el Poder Judicial para prevenir y combatir la violencia contra las mujeres en los últimos dos años, las/los funcionarias/os respondieron que es falta de programas de capacitación, falta del personal, falta de recursos.

A continuación es el resultado de las encuestas aplicadas a las/os funcionarias/os del Ministerio Público.

La mayoría señaló que si orientan a las víctimas del delito respecto a los derechos que consagrados en la Constitución y la legislación vigente en el Estado.

Con relación a la pregunta que si realizan diligencias para proteger los derechos e intereses de las mujeres, los menores, incapaces, personas con discapacidad, ausentes, de la tercera edad y de aquellos que por sus condiciones sociales y económicas se encuentren en una situación de desventaja y vulnerabilidad frente a otros, en términos de lo que establezcan las leyes aplicables, nuevamente la mayoría contestó que si.

De la/os que respondieron afirmativamente mencionaron como ejemplo proporcionar la opción del albergue a las mujeres y menores que no tienen un domicilio en donde vivir, brindar apoyo jurídico, psicológico y atención medica, poner a disposición de la victima los servicios gratuitos que el gobierno proporciona a las personas de escasos recursos económicos y la protección de sus derechos.

Igualmente la mayoría de las y los encuestadas/os respondieron que promueven la conciliación del indiciado y la ofendida en los delitos perseguibles por querrela (violencia familiar, hostigamiento sexual, incumplimiento de deberes alimenticios, cuidado de hijos e hijas, entre otros), así como la mediación y otras figuras alternas, de conformidad con las leyes aplicables, que permitan la solución alterna de conflictos.

La mayoría dijo conocer los tratados internacionales de derechos humanos para garantizar la protección de los derechos de las mujeres.

Sin embargo casi nadie contestó que aplican los tratados internacionales de derechos humanos para garantizar la protección de los derechos de las mujeres.

Más de la mitad dijo realizar las diligencias necesarias para garantizar la reparación del daño de la víctima, como ejemplos se señaló: el embargo de bienes, requerimiento a la víctima las notas de gastos médicos, honorarios médicos en caso de haberlos hecho para integrarlos a la averiguación previa, la terapia psicológica y psiquiátrica.

En relación con la pregunta ¿Cómo se da seguimiento, cuando se solicita el pago de la reparación del daño? La mayoría no respondió esta pregunta.

Al preguntarles si ponen en conocimiento de las autoridades competentes, aquellos hechos que requieren la protección de los derechos de la familia y/o de las mujeres, la mayoría respondió que sí, por ejemplo que al consignar el o la Ministerio Público hacen del conocimiento del o la jueza/ez las circunstancias del caso para su protección, se canaliza a Instancias de protección como los albergues para mujeres víctimas de maltrato que estén en peligro de muerte, casas hogares para menores que corran peligro cerca de sus familiares y al Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Sólo algunas/os de las y los funcionarias/os encuestadas dijeron que sí informan a las y los usuarias/os (víctimas del delito, sus familiares, acusado y sus familiares), sobre los procedimientos legales que seguirán las quejas que hubieren formulado en contra de Servidores Públicos.

Las y los funcionarias/os entrevistados dijeron que las circunstancias por las que las mujeres llegan al Ministerio Público a pedir atención son las siguientes: por violencia familiar, agresiones físicas, verbales o sexuales hechas por sus esposos o parejas, por desaparición de personas y abuso sexual a sus hijas/os.

En relación con la pregunta ¿Cuando llega una mujer que fue violentada qué es lo primero que hace? Las y los funcionarias/os entrevistados manifestaron lo siguiente: asesorarla en el turno y en caso de existir algún delito iniciar la denuncia o, si la mujer llega muy lesionada primero es atendida por un médico legista o se canaliza a alguna institución pública de salud, en estos casos el agente del ministerio público se traslada a dicha institución para tomar su declaración, iniciar un acta administrativa para propiciar la reconciliación, proporcionarle atención psicológica y luego legal, propiciar que la mujer se sienta cómoda, en confianza para empezar a tomar su declaración.

Casi nadie de las y los entrevistados dijeron que el personal que atiende casos de violencia contra las mujeres, recibe “contención” o algún tipo de ayuda psicológica por parte de esa institución.

Casi nadie dijo que se cuentan con lineamientos, manual o modelo de atención para mujeres que viven violencia.

Con relación a la pregunta de que si ¿existen espacios físicos o Unidades especializadas y equipadas de atención a las mujeres violentadas? La mayoría de las/los encuestadas/os dijo que sí.

Las/los funcionarias/os entrevistadas/os dijeron que las diligencias o medidas de protección son para mujeres que tiene su vida en peligro o no tiene quien las apoye.

Respecto a los delitos más comunes que se cometen en contra de las mujeres son: violencia familiar, acoso sexual, hostigamiento sexual, violación y violación equiparada, lesiones, estupro, privación de la libertad y homicidio.

La mayoría dijo que no se hace el desglose de los asuntos por género de la víctima. Sin embargo, señalaron que sí se maneja una estadística de los delitos cometidos en contra de las mujeres

Con relación a la pregunta ¿Cuentan con los recursos humanos y materiales para la atención de mujeres violentadas? Casi todas/os señalaron que no, dentro de los recursos que consideran hacen falta para la atención mencionaron: recursos humanos, financieros, materiales (equipo de computo, papelería), infraestructura, mayor capacitación a las y los servidores públicos y albergues.

Casi todas/os de las y los funcionarias/os entrevistados dijeron que no cuentan con el apoyo necesario para la atención de sus hijas, hijos y familia, sobre todo cuando existe sobrecarga de trabajo.

Dentro de los problemas más comunes que enfrentan en la ejecución de ordenes de aprehensión, señalaron: la carga de trabajo, rezago, falta de personal, falta de policías para la ejecución, el desconocimiento del domicilio del agresor, la falta de seguimiento de los querellantes, que el acusado se sustraiga de la justicia.

Dentro de los problemas más comunes que se presentan con las/los defensoras/os de oficio, de las y los entrevistados citaron la apatía, falta de interés, falta de personal, exceso de trabajo, no hay personal de 24 horas.

Los obstáculos más frecuentes en los procedimientos penales por los delitos cometidos en contra de las mujeres, las y los entrevistados solicitaron que exista mayor aportación legal a los códigos para mayor apoyo a la mujer, abandono de los procedimientos, las mujeres regresan con los agresores, perdonan al agresor, falta de sensibilidad de parte de los jueces, las mujeres no inician la averiguación previa para no dañar tanto a su agresor a un cuan este viviendo violencia de forma reiterada.

Algunos de los problemas más frecuentes en el desarrollo de sus actividades como Agentes del Ministerio Público en relación con las investigaciones/procesos por los delitos cometidos en contra de las mujeres las y los entrevistadas/os señalaron: la falta de vehículos para realizar las diligencias de carácter ministerial, abandono de los procesos de parte de las víctimas, falta de recursos materiales, humano y económico, exceso de trabajo en el turno y falta de infraestructura adecuada.

Casi todas/os consideran que los recursos materiales asignados a la PGJ, incluyendo la infraestructura son insuficientes para realizar sus actividades.

Con relaciona a la pregunta: ¿existen medidas institucionalizadas de protección, apoyo, atención para el personal de la PGJ, inclusive miembros de sus familias? Casi todas/os respondieron que no.

Dentro de las limitantes que impiden al personal realizar de una manera más completa su trabajo de atención para combatir la violencia contra las mujeres se señaló la falta de recursos materiales, humanos y financieros, exceso de trabajo.

La mayoría dijo no haber recibido capacitación sobre cómo atender a mujeres que han vivido situaciones de violencia, excepto al personal de las fiscalías especializadas, donde sí hubo este tipo de capacitación.

Dentro de los 3 obstáculos mencionados que enfrenta la institución del Ministerio Público y los Tribunales para prevenir y combatir la violencia contra las mujeres en los últimos dos años citaron el miedo de las mujeres a sus agresores les impide denunciar, falta de personal, falta de prevención, apoyo integral, capacitación al personal, falta de fiscalías especializadas en cabeceras municipales y falta de información.