

## Los instrumentos para la investigación con las CM y otros actores

### **I Universo:**

- A. Entrevistas con las siguientes personas en la CM:
  - 1. La jefa local de la CM
  - 2. Todo los y las operadores/as que brindan servicios en la CM
  - 3. Todo el personal profesional que labora en la CM, o como parte integral del mismo servicio o por aparte
  
- B. Entrevistas con representantes de otras instancias/servicios en la comunidad:
  - 1. Un/a representante de todas las instancias relevantes en la comunidad:
    - a. Todas las instituciones del sector policial/judicial;
    - b. Todas las instancias que brindan servicios en la comunidad para mujeres en situación de violencia, éstas incluyen: centros de mujeres y otros especializados; el sector de salud (seleccionar instancias específicas);
    - c. Otros actores identificados por las usuarias.

### **II Instrumentos:**

- 1. Entrevista con los y las operadores/as y la jefa de la CM
- 2. Entrevista con representantes de otras instituciones e instancias
- 3. Revisión de documentos

**N.B.: Hay unas preguntas que acompañar la revisión de los expedientes de la CM a realizar a la jefa/titular de la CM**

## **A. Guía para la entrevista con los y las operadores/as y la jefa:**

### **Consentimiento:**

Hola, mi nombre es \_\_\_\_\_. Trabajo para CENTRO DE INVESTIGACIÓN. Estamos realizando un estudio en COMUNIDAD para aprender sobre las experiencias de vida y los derechos de las mujeres. Su participación es completamente voluntaria.

- ¿Está de acuerdo con ser entrevistada?
- ¿Ahora es un buen momento para la entrevista?

### **1. ¿Cuál es su cargo en la CM y hace cuanto ejerce este trabajo?**

- Desde cuando trabajo en la CM

### **2. Por favor, descríbame un día normal de su trabajo en la CM**

(Nota: se busca información detallada sobre el trabajo realizado, según los distintos cargos, con relación a los casos; también los distintos servicios brindados.)

- Los procedimientos, paso por paso, con las usuarias (repcionar denuncia; medidas de amparo; información, etc.)
- Las transferencias dentro y/o fuera de la CM
- Seguimiento (si haya)
- Otros: e.g., estadísticas; coordinaciones; prevención

### **3. ¿Qué capacitación o formación especializada ha recibido para laborar en la CM?**

- Si ha recibido capacitación en los últimos 12 meses y cuales fueron los temas
- La instancia que brindó la capacitación

### **4. [PREGUNTAS PARA JEFA DE LA CM SOLAMENTE:] ¿Considera Ud. que esta CM tiene suficientes recursos humanos y financieros para cumplir con su mandato?**

### **5. De acuerdo a su experiencia, ¿cuáles son los casos más frecuentes que atienden aquí? y ¿qué buscan las mujeres que vienen a la CM?**

- Tipos de casos; mujeres que acuden a la CM
- Cuándo acuden las mujeres a la CM (primer acto; después de varios; otros factores, ej.: hijos amenazados)
- Tipo de amparo que solicitan
- Las mujeres quieren poner una denuncia o quieren utilizar la CM como mecanismo de persuasión
- Variaciones relevantes por país (por coyuntura; por mandato de la CM, etc.)

### **6. Frente a las distintas demandas de las mujeres [particularmente los casos de violencia doméstica], ¿qué información/consejos/orientación Ud. les da?**

- Sobre el proceso judicial; sus derechos; otros servicios en la comunidad
- ¿Para enfrentar la situación y salir de la violencia?
- Enfocar en los discursos; las percepciones de los y las operadores y otros que trabajan en la CM; ¿Sobre los servicios en su comunidad?

- 7. En su opinión, ¿cuáles son las causas y los factores que intervienen en la violencia contra las mujeres?** (Nota: indagar en las percepciones)
- 8. ¿Qué opina Ud. de la calidad de servicios brindados en la CM?**
- Si hace alguna diferencia ser atendida por un varón o por una mujer
    - las mujeres se sienten escuchadas y pueden decir todo lo que quieren
    - la CM les llena sus expectativas / obtienen lo que quieren
    - las mujeres se sienten apoyadas
- 9. Según su opinión, ¿qué cambios se ha logrado con la CM en la vida de las mujeres?**
- Cambios en los hombres, también
- 10. ¿Usted considera que con la actuación de la CM se ha logrado detener la violencia?**
- ¿En qué casos sí, en cuáles no?
  - Aportes de las CM a detener la violencia en la comunidad en general
  - Variaciones relevantes por país
- 11. ¿Desde la experiencia de esta CM, ¿usted considera que se hace justicia en los casos de violencia que se denuncian? ¿por qué?**
- Aportes de las CM a facilitar la justicia en la comunidad en general
  - Variaciones relevantes por país
- 12. ¿Cuáles considera usted que son los factores/elementos que han contribuido al acceso a la justicia de las mujeres que viven violencia? ¿Cuáles son los factores/elementos que han obstaculizado?**
- Factores específicos a las CM
  - Factores relevantes a otras instancias/servicios
  - Factores coyunturales, culturales, socioeconómicos...
- 13. [SI HAY SERVICIOS MULTIDISCIPLINARIOS DENTRO DE LA CM] ¿Cómo coordinan con estos servicios a diario?**
- (Nota: Si hay servicios multidisciplinarios dentro de la CM)
- Fortalezas y debilidades de esta coordinación (por instancia/servicio)
  - Aportes de estos otros servicios al acceso a la justicia y la reducción de la violencia?

**14. [COORDINACIONES CON SERVICIOS/INSTANCIAS EN LA COMUNIDAD]  
¿Con qué otros servicios se coordina el trabajo de las CM, dentro de la CM y/o en la comunidad?**

- Identificar con cuáles servicios e instancias coordinan;
- Describir las coordinaciones
- Fortalezas y debilidades de esta coordinación (por instancia/servicio)
- Aportes de estos otros servicios al acceso a la justicia y la reducción de la violencia?

**15. ¿Qué más se debe hacer y qué otras instancias deben intervenir para detener la violencia y garantizar el acceso a la justicia a las mujeres?**

**16. ¿Tiene Ud. propuestas para mejorar las CM y/o las otras instancias en su comunidad?**

**B. La revisión de documentos:**

*A. Documentos a revisar:*

1. Protocolos de servicios (CM y otras instancias)
2. Informes anuales del 2006 y 2007
3. Sistema de información

*B. Información a analizar:*

1. Las concepciones sobre los derechos de las mujeres y el acceso a la justicia
2. El funcionamiento de las redes de servicios, si hayan
3. Si se recoge información sobre:
  - a. Promedio y/o número de denuncias recibidas: por mes; por año
  - b. % de abandono de casos
  - c. tiempo que demora el procedimiento policial
  - d. los procedimientos y los servicios policiales brindados en la CM
  - e. los otros servicios brindados en la CM
  - f. las transferencias y servicios brindados por otras instancias
  - g. los resultados inmediatos y a mediano/largo plazo
  - h. las percepciones de las usuarias

**Pregunta a la jefa de la CM:**

4. Si la información y los datos es analizada y aplicada para mejorar los servicios y los protocolos

### **III Productos:**

#### **A. Los resultados del componente con las CM y otras instancias:**

1. Análisis de los servicios brindados en las CM con respecto a: la calidad; las concepciones sobre la violencia doméstica y los derechos de las mujeres; la integralidad y/o coordinación de los servicios dentro (si haya) y fuera de las CM; la aplicación de los análisis los sistemas de información y la aplicación de las normas existentes.
2. Análisis de las actitudes y percepciones del personal y jefes/as de las CM y representantes de otras instancias con respecto a: los servicios especializados en la CM, la integralidad y/o la coordinación de servicios; las concepciones sobre los derechos y el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia doméstica.

#### **B. El análisis comparativo:**

Los factores para el análisis comparativo serán determinados próximamente y circulados.

#### **C. El informe sobre la aplicación del componente:**

1. El proceso de validación de los instrumentos
2. Las personas entrevistadas: la cantidad, sexo y cargos
3. Los documentos analizados: la información bibliográfica completa
4. Observaciones y comentarios de parte de las entrevistadas, incluyendo su disposición para participar
5. Comentarios sobre el instrumento, la aplicación y/o el procesamiento de parte del equipo de investigación