



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

USAID/MEXICO

PROMOVIENDO LA JUSTICIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ASESOR
JURÍDICO DE VÍCTIMAS EN EL PROCESO PENAL ACUSATORIO
ACTUALIZADO CONFORME A LA REFORMA QUE SE REALIZÓ A
LA LEY GENERAL DE VÍCTIMAS

TAREAS 3 Y 4

PRODUCTO: 162

ACTIVIDAD: 23

Agosto 2017

Esta publicación fue desarrollada y revisada para la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y preparada por Tetra Tech DPK (Tt DPK) en México.

USAID/MEXICO

PROMOVIENDO LA JUSTICIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL
ASESOR JURÍDICO DE VÍCTIMAS EN EL PROCESO
PENAL ACUSATORIO ACTUALIZADO CONFORME A
LA REFORMA QUE SE REALIZÓ A LA LEY GENERAL
DE VÍCTIMAS

TAREAS 3 Y 4

PRODUCTO: 162

ACTIVIDAD: 23

Nombre del proyecto:	Promoviendo la Justicia
Oficina Patrocinadora:	USAID/México
Contrato Número:	AID-523-C-14-00003
Contratista:	Tt DPK
Fecha de publicación:	Agosto 4, 2017

Agosto 2017

Las opiniones vertidas en esta publicación no necesariamente reflejan el punto de vista de USAID, ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Contenido

Introducción	3
Objetivo	3
Organización del Modelo de Monitoreo y Evaluación.....	3
Clasificación de los indicadores.....	4
Ejes de la evaluación	4
Indicadores de procesos.....	5

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ASESOR JURÍDICO

Introducción

El 9 de enero del 2013 se publicó la Ley General de Víctimas por la que el Estado Mexicano reconoce y garantiza los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en la Constitución, en los tratados internacionales de derechos humanos de los que es parte y demás instrumentos de derechos humanos. Esta ley crea la figura de los Asesores Jurídicos, encargados de asesorar a las víctimas sobre los recursos a los que tiene derecho para la defensa de sus intereses, y representarlas dentro de la investigación y el proceso judicial.

El trabajo de los Asesores Jurídicos es crucial para asegurar que las víctimas conozcan y entiendan plenamente sus derechos, y que los ejerzan efectivamente. Los Asesores Jurídicos están involucrados en el proceso de atención a las víctimas desde su primera visita hasta que se completa la reparación integral. Este sistema de evaluación y seguimiento proporciona herramientas para validar que el trabajo de los Asesores Jurídicos se apegue al “Manual de Intervención del Asesor Jurídico de Víctimas en el Proceso Penal Acusatorio” y cumpla con los requisitos delineados en la Ley General de Víctimas y su reglamento.

Objetivo

En este documento se presenta un sistema de evaluación y seguimiento del trabajo de los Asesores Jurídicos, incluyendo indicadores de procesos y resultados. El objetivo es llevar a cabo un monitoreo permanente de la aplicación del “Manual de Intervención del Asesor Jurídico” y evaluar si la asesoría jurídica se está llevando a cabo de acuerdo a los procesos establecidos, alcanzando sus objetivos en cuanto a la atención a las víctimas.

Organización del Modelo de Monitoreo y Evaluación

En las siguientes secciones se presenta una ficha para cada uno de los indicadores propuestos, identificando las variables a partir de las cuales se calculan. Las fichas están organizadas de acuerdo a los criterios delineados a continuación.

Clasificación de los indicadores

El monitoreo de las actividades de los Asesores Jurídicos se enfoca en dos aspectos: procesos y resultados. Las fichas de los indicadores están divididas de acuerdo a estos aspectos.

La evaluación de procesos se compone de indicadores que monitorean los servicios de asesoría. En gran parte, los indicadores de proceso reflejan el flujo operacional del modelo de gestión de la Asesoría Jurídica Federal. La evaluación de resultados se enfoca en determinar si los servicios de asesoría jurídica están produciendo los resultados esperados, y logrando sus objetivos en cuanto a la información, protección, y defensa de las víctimas.

Ejes de la evaluación

Los diferentes tipos de indicadores pueden agruparse de acuerdo al eje que se encuentran evaluando:

1. Eficacia: La evaluación de la eficacia permite conocer el grado de cumplimiento de las metas comprometidas, ya sea por la organización como un todo o por un área específica. En el caso específico del sistema de seguimiento de la Asesoría Jurídica incluye:
 - a. Perfil sociodemográfico. Conocer el perfil sociodemográfico de las víctimas permitirá realizar distintos ejercicios comparativos para identificar la cobertura de los servicios proporcionados.
 - b. Disponibilidad de los servicios. Para evaluar el funcionamiento del área es fundamental conocer la disponibilidad de los servicios, por lo que este eje debe incluir métricas para conocer si los servicios son proporcionados con la debida oportunidad o se presentan rezagos.
 - c. Distribución de servicios. Este eje es meramente informativo, y al igual que el perfil sociodemográfico de la víctima, proporcionará datos que permitirán conocer tendencias y planear de manera correcta la distribución de personal de acuerdo con las áreas sustantivas en las que se cuenta con mayor demanda.
 - d. Proporcionalidad de las salidas. Resulta indispensable conocer los distintos tipos de salida de los casos en la Comisión, de manera que, mediante un ejercicio de análisis, se valore si los objetivos planteados se están cumpliendo de manera adecuada.
2. Eficiencia. La evaluación de la eficiencia permite conocer el grado en que se aprovechan adecuadamente los recursos (humanos, materiales o financieros) asignados a la organización para proporcionar servicios.

- a. Eficiencia en el proceso. Este eje mide la eficiencia hacia el usuario del servicio y la eficiencia al interior de la organización. Se utilizan variables que miden la relación entre el uso de recursos y los resultados obtenidos.
 - b. Carga de trabajo del personal de la Asesoría Jurídica. Este eje mide el número de víctimas atendidas y las interacciones con cada una de ellas, y a partir de dichos datos es posible realizar la proyección a futuro de los servicios y la "fila virtual" de los funcionarios para atender a las víctimas.
3. Calidad. La evaluación de la calidad permite conocer en qué grado los servicios proporcionados por la organización cumplen con ciertos criterios como oportunidad, precisión, comodidad y cortesía. Generalmente son medidos mediante la aplicación de sondeos o encuestas periódicas a los usuarios del servicio.

Indicadores de procesos

Indicador:		Distribución del perfil sociodemográfico de las víctimas	
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de entrada
Variables del indicador:	Número de víctimas que reciben asesoría jurídica	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Género - Edad - Nivel de escolaridad - Ingresos anuales - Hecho victimizante
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de víctimas por dimensión}}{\text{Total de víctimas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador únicamente provee información sobre el perfil sociodemográfico de las víctimas que acuden a la Comisión, por lo que no existen rangos que puedan ser determinados para la interpretación de los resultados. La distribución sociodemográfica de las víctimas puede utilizarse para tomar decisiones programáticas, por ejemplo, ampliar los servicios para víctimas de la tercera edad si su proporción incrementa, o incrementar la educación e investigación sobre un tipo de hecho victimizante si incrementa su prevalencia.		

Indicador:		Expedientes iniciados durante el mes	
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de entrada

Indicador:		Expedientes iniciados durante el mes	
Variables del indicador:	Número de expedientes iniciados	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Delito - Autoridad - Lugar del hecho victimizante - Tipo de víctima - C.I. o C.P. - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	Conteo de expedientes iniciados durante el periodo de medición	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador provee información sobre el número de expedientes iniciados de las víctimas directas o indirectas que cuentan con un Asesor Jurídico en la Comisión y el tipo de autoridad que las deriva. Permite medir el número de casos que están siendo atendidos por la Asesoría Jurídica, el número de personal que se requiere para dicha atención y el número de expedientes concluidos.		

Indicador:		Proporción de orientaciones a las víctimas	
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de entrada
Variables del indicador:	Número de orientaciones a las víctimas	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Hecho victimizante - Delito - Tipo de víctima - Tipo de Competencia (CEAV o canalización) - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de orientaciones a las víctimas por dimensión}}{\text{Número total de orientaciones a las víctimas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador establecerá los casos en los cuales es competencia de la CEAV proporcionar asesoría jurídica a una víctima o en su caso canalizarla a la institución correspondiente.		

Indicador: Proporción de casos atendidos por la CEAV que requieren un Asesor Jurídico			
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de entrada
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de víctimas registradas - Número de víctimas que requieren un Asesor Jurídico asignado por la CEAV 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Delito - Tipo de víctima
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de víctimas a quienes la CEAV asigna AJ}}{\text{Número de arribos registradas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador provee información sobre la proporción de casos atendidos por la CEAV que requieren de un Asesor Jurídico designado por esta Comisión. El análisis de éste indicador permitirá generar decisiones basadas en la carga real de trabajo de la Asesoría Jurídica.		

Indicador: Proporción de designaciones como Asesores Jurídicos			
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Número de designaciones de Asesor Jurídico	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Delito - Autoridad o víctima que solicita
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de designaciones de asesores jurídicos por dimensión}}{\text{Número total de designaciones de asesores jurídicos}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador nos permite medir el número de requerimientos de designación de Asesor Jurídico realizados a la Comisión en asuntos de su competencia. El tipo de delito nos permite canalizar a la víctima al área especializada de la asesoría jurídica. Con este indicador se puede establecer el incremento necesario de personal especializado en la atención de cada delito, además de los programas de capacitación requeridos para cada perfil de asesor.		

Indicador: Promedio del número de días transcurridos entre el arribo a la Comisión y la asignación de un Asesor Jurídico			
Eje:	Eficacia	Tipo:	Indicador de entrada

Indicador:		Promedio del número de días transcurridos entre el arribo a la Comisión y la asignación de un Asesor Jurídico	
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo transcurrido entre la primera visita a la Comisión y la asignación de un Asesor Jurídico - Número de víctimas que requirieron Asesor Jurídico 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de víctima - Hecho victimizante
Fórmula de cálculo:	$\frac{\sum (\text{Fecha asignación AJ} - \text{Fecha de arribo a la CEAV})}{\text{Número de víctimas con AJ asignado}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	A través de este indicador se podrá conocer el tiempo transcurrido entre el arribo de la víctima a la Comisión y la asignación de su Asesor Jurídico, puede proveer información sobre el nivel de servicio de la Comisión.		

Indicador:		Carga de trabajo de los asesores jurídicos	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de casos abiertos - Número de asesores jurídicos 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones del personal - Hecho victimizante - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de casos abiertos}}{\text{Número de asesores jurídicos}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador debe ser interpretado a manera de serie de tiempo para identificar tendencias, ya sea en subutilización o sobreutilización del personal de asesoría jurídica. El indicador puede segmentarse a partir de la naturaleza del hecho victimizante, para conocer si los asesores jurídicos de alguna especialización en particular están siendo sobre o subutilizados.		

Indicador:		Denuncias o querellas	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso

Indicador:		Denuncias o querellas	
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Total de denuncias o querellas presentadas por un asesor - Número de casos abiertos del asesor 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de víctima - Tipo de delito - Lugar del hecho - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de querellas o denuncias presentadas}}{\text{Número de casos abiertos}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá medir el número de denuncias y/o querellas que el Asesor Jurídico elabora o presenta.		

Indicador:		Solicitud de actos de investigación ante el Ministerio Público	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Número de actos de investigación solicitados ante el ministerio público por cada caso	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Acto de investigación solicitado. - En etapa de investigación inicial o complementaria - Datos de prueba para reparación de daño - Peritajes realizados - Datos de prueba incorporados a carpeta de investigación - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	Conteo de número de actos de investigación solicitados por cada Asesor Jurídico por caso	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador fomentará la integración de la carpeta de investigación con datos de prueba que faciliten la comprobación del hecho delictivo y la probable participación del imputado, la solicitud de reparación de daño y la cuantificación, en su caso, de la misma.		

Indicador:		Aportación de datos de prueba	
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de proceso
VARIABLES DEL INDICADOR:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de datos de prueba aportados o solicitados por Asesor Jurídico - Número de datos de prueba aportados o solicitados que se integraron en la carpeta de investigación por Asesor Jurídico 	DIMENSIONES:	<ul style="list-style-type: none"> - Origen del dato de prueba aportado o solicitado (víctima o AJ) - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de datos de prueba aportados o solicitados que se integraron a la carpeta de investigación por AJ}}{\text{Número de datos de prueba aportados o solicitados por AJ}}$	TEMPORALIDAD:	Mensual
Interpretación:	Este indicador fomentará la aportación de datos de prueba en la carpeta de investigación faciliten la comprobación del hecho delictivo y la probable participación del imputado, la solicitud de reparación de daño y la cuantificación, en su caso, de la misma.		

Indicador:		Efectividad de solicitud de medidas de protección	
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de proceso
VARIABLES DEL INDICADOR:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de medidas de protección solicitadas - Número de medidas de protección otorgadas que coinciden con lo solicitado 	DIMENSIONES:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Medida de Protección solicitada - Origen de la aportación o solicitud de datos de prueba - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de medidas de protección otorgadas que coinciden con lo solicitado}}{\text{Número de medidas de protección solicitadas}}$	TEMPORALIDAD:	Mensual

Indicador:	Efectividad de solicitud de medidas de protección
Interpretación:	Este indicador permitirá establecer la cantidad de víctimas que tienen algún riesgo en su integridad física y/o emocional. El Asesor Jurídico deberá hacer notar al Ministerio Público o al Juez la necesidad de imponer medidas de protección a la víctima cuando exista un riesgo inminente para ella y se le evalúa el porcentaje de casos en los que la autoridad impone la medida de protección solicitada debido a que el Asesor Jurídico aportó o solicitó los datos de prueba suficientes.

Indicador:	Efectividad de la solicitud de providencias precautorias		
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de providencias precautorias solicitadas - Número providencias precautorias otorgadas que coinciden con lo solicitado 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de providencia precautoria solicitada - Se aportaron o solicitaron datos de prueba - Se realizó el seguimiento de la providencia precautoria - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de providencias precautorias otorgadas que coinciden con lo solicitado}}{\text{Número de providencias precautorias solicitadas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Se busca incrementar los casos en los cuales el Asesor Jurídico lleve a cabo la solicitud de providencias precautorias cuya finalidad será garantizar una posible reparación del daño a la víctima por parte del imputado.		

Indicador:	IMPUGNACIÓN DE OMISIONES A LAS DETERMINACIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO		
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	<p>Impugnaciones por omisión ante la autoridad</p> <p>Impugnaciones por omisión concedidas</p>	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de determinación del MP

Indicador: IMPUGNACIÓN DE OMISIONES A LAS DETERMINACIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO			
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de impugnaciones concedidas}}{\text{Número de impugnaciones solicitadas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permite establecer las omisiones del Ministerio Público y el medio de impugnación que debe realizar el Asesor Jurídico. Con ello se disminuirá los casos de incidencia de omisiones al establecer los actos omisivos más recurrentes de la fiscalía, donde el AJ es responsable de hacer notar estas omisiones e impugnarlas cuando son en perjuicio de la víctima.		

Indicador: Audiencias iniciales en las que intervino el Asesor Jurídico			
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de audiencias iniciales en las que participó el Asesor Jurídico designado	Dimensiones:	Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de audiencias iniciales en las que participó el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permite medir el desempeño del Asesor Jurídico en la audiencia inicial, en donde deberá verificar, entre otras cosas, la imposición de medidas cautelares tendientes a la protección de la integridad de la víctima, así como la imposición de un plazo de investigación para la realización de actos de investigación que desee proponer para la comprobación del hecho delictivo y la reparación del daño		

Indicador: Escritos de coadyuvancia presentados en la etapa intermedia			
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso

Indicador:		Escritos de coadyuvancia presentados en la etapa intermedia	
Variables del indicador:	Conteo de escritos de coadyuvancia presentados	Dimensiones:	- Asesor Jurídico designado - Tipo de escrito presentado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de escritos de coadyuvancia presentados por el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Mediante este indicador se busca medir la cantidad de casos en los cuales el Asesor Jurídico se ha hecho cargo de realizar la solicitud de la reparación del daño, así como la aportación de medios probatorios que sustenten dicha petición, así como complemente la comprobación del hecho delictivo.		

Indicador:		Audiencias intermedias en que intervino como Asesor Jurídico	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de audiencias intermedias	Dimensiones:	- Asesor Jurídico designado - Tipo de participación
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Audiencias intermedias en las que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá establecer la eficacia del escrito de coadyuvancia presentado por el Asesor Jurídico y su éxito en las peticiones establecidas en la audiencia intermedia. Así mismo servirá de parámetro para establecer aquellas causales de exclusión de medios probatorios más recurrentes en la audiencia intermedia.		

Indicador:		Acuerdos reparatorios en que intervino como Asesor Jurídico	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de acuerdos reparatorios	Dimensiones:	- Asesor Jurídico designado - Tipo de reparación

Indicador: Acuerdos reparatorios en que intervino como Asesor Jurídico			
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Acuerdos reparatorios en los que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador establecerá los delitos con mayor índice de resolución por acuerdo probatorio en etapas previas al Juicio Oral, así como la debida reparación del daño a la víctima, lo cual disminuirá el tiempo que invierte un Asesor Jurídico en la resolución de un caso.		

Indicador: Suspensión del proceso a prueba en el que intervino			
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de resoluciones por suspensión condicional	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Jurídico designado - Tipo de reparación de daño - Tipo de delito - Tipo de condición establecida
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Resoluciones por suspensión condicional en los que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador establecerá los delitos con mayor índice de resolución por suspensión condicional del proceso en etapas previas al Juicio Oral, así como la debida reparación del daño a la víctima, lo cual disminuirá el tiempo que invierte un Asesor Jurídico en la resolución de un caso.		

Indicador: Audiencias de procedimiento abreviado en que intervino			
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de audiencias de procedimiento abreviado	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Jurídico designado - Tipo de delito - Tipo de reparación del daño
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Audiencias de procedimiento abreviado en las que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual

Indicador:	Audiencias de procedimiento abreviado en que intervino
Interpretación:	Este indicador establecerá los delitos con mayor índice de resolución por procedimiento abreviado en etapas previas al Juicio Oral, así como la debida reparación del daño a la víctima, lo cual disminuirá el tiempo que invierte un Asesor Jurídico en la resolución de un caso.

Indicador:	Audiencias de juicio oral en que intervino como Asesor Jurídico		
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de audiencias de juicio oral	Dimensiones:	- Asesor Jurídico designado - Tipo de participación
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Audiencias de juicio oral en las que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá incrementar la participación del Asesor Jurídico en el desarrollo de la audiencia de Juicio Oral, a través de la verificación de su desempeño en dicha audiencia. Con ello, se busca que los Asesor Jurídico tengan una participación coadyuvante para robustecer la comprobación del hecho delictivo enunciado por el Ministerio Público.		

Indicador:	Audiencia de individualización de la pena		
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
Variables del indicador:	Conteo de audiencias de individualización de la pena	Dimensiones:	- Asesor Jurídico designado - Tipo de participación
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Audiencias de individualización en las que intervino el AJ}}{\text{Número de casos asignados al AJ}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá establecer los casos en los cuales se otorgó la reparación del daño, así como la debida solicitud y aportación de datos probatorios que lo sustentan.		

Indicador:		Recursos elaborados y/o presentados	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
VARIABLES DEL INDICADOR:	Conteo de recursos elaborados y/o presentados	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de recurso - Tipo de acto procesal - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de recursos por tipo}}{\text{Número de actos procesales por tipo}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá establecer actos procesales con mayor índice de interposición de recursos, lo cual permitirá establecer un programa de capacitación especializada que resulte en una disminución de resoluciones desfavorables para la Asesoría Jurídica.		

Indicador:		Demandas de amparo presentadas y/o elaboradas	
Eje:	Eficiencia	Tipo:	Indicador de proceso
VARIABLES DEL INDICADOR:	Conteo de demandas de amparo presentadas y/o elaboradas	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de amparo - Tipo de delito
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de demandas de amparo por tipo}}{\text{Número de casos por tipo}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	Este indicador permitirá conocer los conceptos más recurrentes de violación existentes en el procedimiento penal, que permitirá al Asesor Jurídico establecer parámetros de actuación y protección efectiva a los derechos de la víctima.		

Indicadores de resultados

Indicador:		Efectividad de las medidas de protección otorgadas	
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de resultados

Indicador:		Efectividad de las medidas de protección otorgadas	
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de medidas de protección otorgadas - Número de medidas de protección efectivas (víctima no sufrió daños) 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Medida de Protección solicitada - Origen de la aportación o solicitud de datos de prueba - Coincidencia de medida de protección otorgada con lo solicitado (SI, NO) - Asesor Jurídico Designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de medidas de protección efectivas}}{\text{Número de medidas de protección otorgadas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	<p>Este indicador permitirá establecer la cantidad de víctimas que tienen algún riesgo en su integridad física y/o emocional. El Asesor Jurídico deberá hacer notar al Ministerio Público o al Juez la necesidad de imponer medidas de protección a la víctima cuando exista un riesgo inminente para ella</p>		

Indicador:		Efectividad de las medidas cautelares solicitadas	
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de resultados
Variables del indicador:	<ul style="list-style-type: none"> - Número de medidas cautelares solicitadas - Número de medidas de medidas cautelares efectivas 	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de M.C. solicitada - Se aportaron o solicitaron datos de prueba - Se garantizó el riesgo cautelar con la medida impuesta(proporcionalidad) - Asesor Jurídico designado
Fórmula de cálculo:	$\frac{\text{Número de medidas cautelares efectivas}}{\text{Número de medidas cautelares otorgadas}}$	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	<p>Este indicador medirá la eficacia de la de medidas cautelares solicitadas por el Asesor Jurídico, la cual deberá cumplir con parámetros de proporcionalidad entre la medida solicitada y el riesgo cautelar que se pretende asegurar. Para ellos, deberá incrementarse la participación de los Asesores Jurídicos en la aportación o solicitud de datos probatorios que den sustento a su petición.</p>		

Indicador:		Calidad en la atención durante la asesoría jurídica	
Eje:	Calidad	Tipo:	Indicador de resultados
Variables del indicador:	<p>¿Fue atendido por un abogado o abogada? (Si/No)</p> <p>¿Le explicaron claramente sus derechos como víctima? (Si/No)</p> <p>¿El lenguaje empleado durante la asesoría fue sencillo y comprensible? (Sí/No)</p> <p>¿La información que recibió fue completa y clara? (Si/No)</p> <p>¿La información que recibió le ayudó a decidir cómo proceder? (Sí/No)</p> <p>¿Considera que la asesoría mejoró su conocimiento acerca de sus derechos? (Sí/No)</p>	Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Asesor Jurídico designado - Tipo de delito
Fórmula de cálculo:	Encuesta de salida a usuarios	Temporalidad:	Mensual
Interpretación:	<p>Este indicador debe medirse a través de una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de la CEAV, utilizando los reactivos sugeridos o similares. El objetivo de estos reactivos es evaluar la calidad de la atención durante la asesoría jurídica, enfatizando una comunicación clara con las víctimas, que les permita tomar decisiones informadas sobre su caso.</p> <p>Además de proporcionar atención sobre la calidad de la asesoría jurídica, las respuestas pueden segmentarse de acuerdo al perfil socioeconómico de las víctimas o por el tipo de delito o violación a los derechos humanos por los que hayan acudido a la CEAV. De esta forma, se puede conocer si la asesoría jurídica a algún segmento de la población atendida tiene áreas de oportunidad.</p>		