



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

USAID/MEXICO

PROMOVIENDO LA JUSTICIA

PROTOCOLO PARA EL ANÁLISIS COMPARATIVO DE RESULTADOS
DE LOS ORGANOS ESPECIALIZADOS EN MECANISMOS
ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA
PENAL

TAREA 4

SEPTIEMBRE 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 PROJUSTICIA PROMOVIENDO LA JUSTICIA

USAID/MEXICO
PROJUSTICIA
PROMOVIENDO LA JUSTICIA

PROTOCOLO PARA EL ANÁLISIS COMPARATIVO DE
RESULTADOS DE LOS ORGANOS ESPECIALIZADOS
EN MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL

Nombre del proyecto:	Promoviendo la Justicia
Oficina Patrocinadora:	USAID/México
Contrato Número:	AID-523-C-14-00003
Contratista:	Tt DPK

Protocolo para el análisis comparativo de resultados de los OEMASC

Tabla de contenido

Análisis de expedientes ingresados al OEMASC.....	3
Delitos de los expedientes iniciados	4
Tasa de acuerdo reparatorio	5
Tasa de cumplimiento de acuerdo reparatorio	5
Tiempo promedio para formalización de acuerdos reparatorios.....	6
Tiempo promedio para regreso de expedientes que no pudieron llegar a acuerdo.....	6
Satisfacción de usuarios de expedientes ingresados al OEMASC.....	7
Calificaciones promedio por aspecto evaluado	9
Atención recibida	9
Desempeño de los facilitadores	10
Duración del proceso	10
Tiempo promedio de atención durante primera visita	11
Conclusiones e informe	12

Protocolo para el análisis comparativo de resultados de los OEMASC

Con la finalidad de evaluar los cambios y mejoras dentro de los procesos operativos de los OEMASC, PROJUSTICIA definió el presente protocolo, compuesto por dos fases: a) Análisis de expedientes ingresados a los OEMASC; y b) Medición de la satisfacción de usuarios de expedientes ingresados al OEMASC.

Análisis de expedientes ingresados al OEMASC

Con la finalidad de evaluar los cambios y mejoras dentro de los procesos operativos de los OEMASC desde un punto de vista documental, se definieron los siguientes pasos para la revisión de expedientes en las oficinas de los Órganos Especializados en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (OEMASC):

- 1) Cálculo de la muestra representativa de expedientes antes de la realización de la visita. Una vez que se selecciona el periodo a ser analizado, se solicita al OEMASC el número total de casos recibidos durante ese periodo en el OEMASC. Tomando en cuenta este dato, se obtiene una muestra representativa con un nivel del 90% de confianza y error del 10%, con el fin de contar con certeza en los resultados.
- 2) Solicitud de expedientes al OEMASC. Dado que la revisión de los expedientes se tiene que realizar en las oficinas del OEMASC, es necesario solicitar al OEMASC la lista de los casos recibidos con dos semanas de anticipación. Una vez recibida la lista en formato Excel, se realiza un proceso aleatorio para determinar los casos que serán requeridos y se envía la muestra específica al OEMASC.
- 3) Realización de la visita. Se concreta la visita al OEMASC para la revisión de los expedientes. Dependiendo del tamaño de la muestra se programan el número de días para concluir con la revisión de los expedientes. Dependiendo del orden que maneja cada OEMASC en la integración de sus expedientes, la revisión puede tomar de 10 a 15 minutos para cada uno, por lo que se sugiere el trabajo de dos o más personas. Un cálculo aproximado del tiempo necesario se muestra a continuación:

Tamaño de la muestra aproximado	Tiempo en días para revisión	Número de revisores
150	3 días	2
100	2 días	2

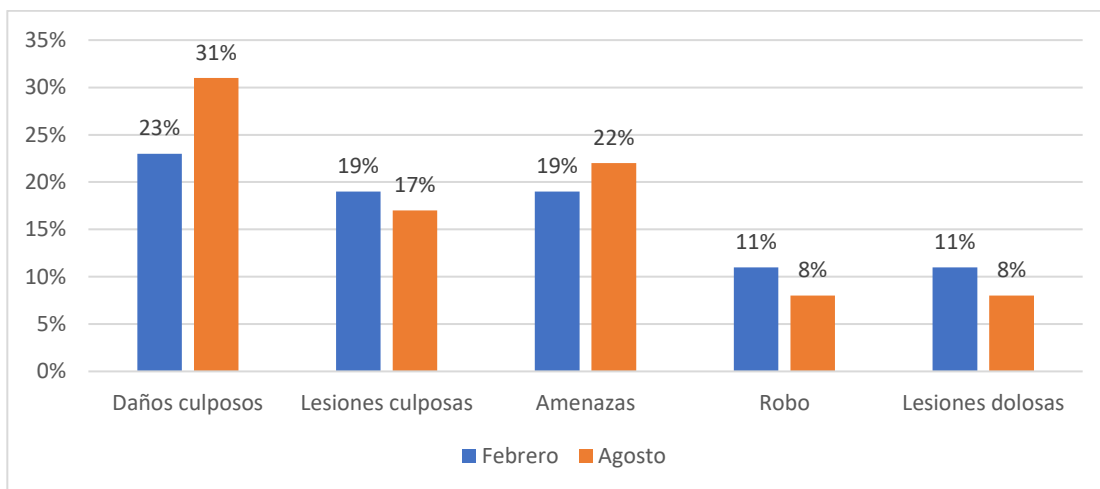
Asimismo, se recomienda realizar la visita una vez que haya pasado un mes completo posterior al final del mes sobre el cual se recabará la información, con el fin de que la información relacionada con los acuerdos reparatorios esté más completa. Lo anterior, debido a que en promedio toma de 10 a 15 días el poder dar inicio al proceso de mediación, ya que antes se tiene que realizar el proceso de invitación a las partes involucradas en el caso.

- 4) Captura de datos. Durante la revisión de expedientes se va conformando una base de datos donde se capturan fechas y datos relevantes sobre el avance y seguimiento del caso, como el delito principal que se denuncia, sexo y edad de los involucrados, fecha de denuncia, fecha de derivación al OEMASC, fechas de invitaciones a las partes, fechas de las sesiones, fecha del acuerdo, motivo de no acuerdo, situación de cumplimiento de acuerdo, montos y conceptos plasmados en acuerdos reparatorios, entre otros. PROJUSTICIA diseñó la plantilla para captura en formato Excel.
- 5) Análisis de la información. Una vez que se cuenta con los datos capturados de los dos periodos a ser comparados, se analizan los indicadores más relevantes, que son los siguientes:

Delitos de los expedientes iniciados

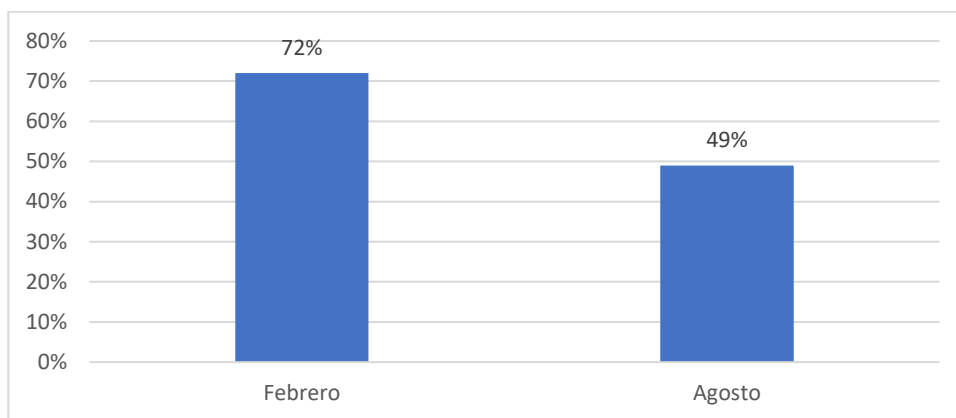
De los expedientes se determinan los delitos principales que se ingresaron a justicia alternativa y se realiza el análisis de estadística descriptiva.

En la siguiente gráfica se puede observar un ejemplo del OEMASC de un estado meta sobre cómo evolucionó la proporción de los cinco delitos entre dos meses a comparar. A través de este indicador se puede analizar la prevalencia delictiva en cada estado.



Tasa de acuerdo reparatorio

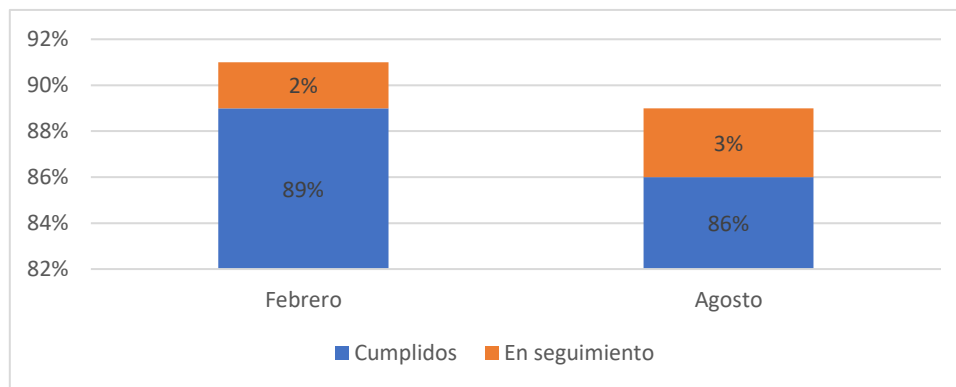
La tasa de acuerdo considera el total de expedientes en los que se pudo llegar a acuerdo, respecto del total de asuntos ingresados. En la siguiente gráfica se muestra un ejemplo del efecto que puede ocurrir cuando se realiza el levantamiento de la información con más o menos tiempo a partir de que concluye el periodo a ser analizado. En el caso de febrero, la visita al OEMASC del ejemplo se realizó en mayo, mientras que para agosto, la visita se realizó en el mes de septiembre. Nuevamente, se recomienda que pase al menos un mes luego del último día del periodo sobre el cual se hará el levantamiento de la información.



Tasa de cumplimiento de acuerdo reparatorio

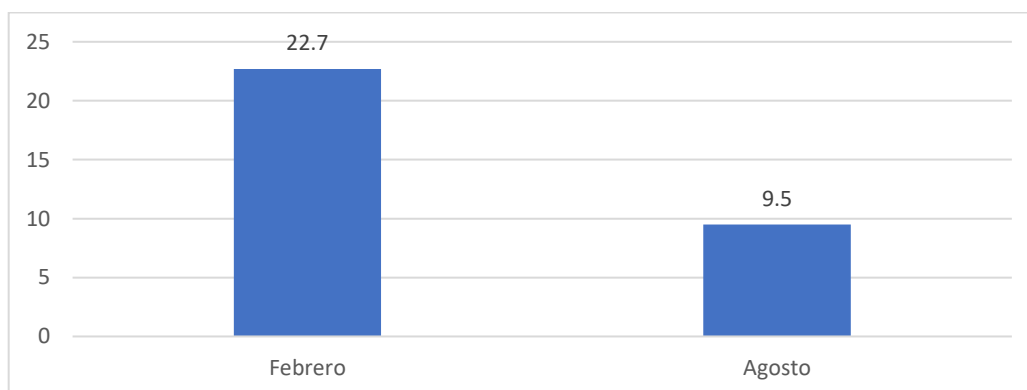
La tasa de cumplimiento considera el total de acuerdos cumplidos, respecto del total de acuerdos reparatorios que se concretaron. Existen asuntos en los que los acuerdos corresponden a cumplimiento diferido, que bien puede ser un pago único en una fecha posterior, y otros en los que se acuerdan pagos periódicos en fechas establecidas. Estos asuntos, si bien no se han cumplido, pueden considerarse como efectivos mientras sigan en proceso de cumplimiento. En la siguiente gráfica se puede observar un ejemplo de la tasa de cumplimiento de acuerdo reparatorio, así como el porcentaje de casos en proceso de cumplimiento al momento de hacer la revisión de los expedientes.

Tiempo



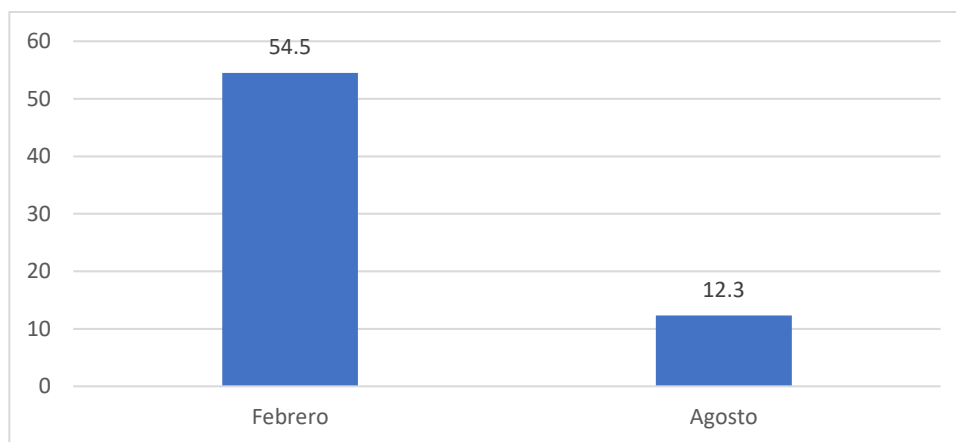
promedio para formalización de acuerdos reparatorios

Este indicador considera el número de días promedio que transcurren desde que los expedientes son canalizados al OEMASC, y la firma del acuerdo reparatorio, en aquellos casos en los que si se concretó. Un decremento entre los periodos analizados de este indicador refleja una mejora en los procesos del OEMASC, al existir un acceso a la justicia más expedito para los ciudadanos.



Tiempo promedio para regreso de expedientes que no pudieron llegar a acuerdo

Este indicador busca estimar el número de días promedio que tarda un expediente en regresarse al área respectiva de investigación de la procuraduría o fiscalía, en el caso de aquellos casos donde no se pudo llegar a acuerdo, ya sea porque en algún punto del proceso alguna de las partes desistió de arreglar el asunto por esta vía, o porque después de dialogar no fue posible llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, o porque alguna de las partes no asistió a las sesiones, entre otros motivos. Nuevamente, un decremento entre los periodos analizados de este indicador refleja una mejora en los procesos del OEMASC, debido a que los casos de las personas involucradas serán resueltos, si no por el OEMASC, por otra adscripción de la Procuraduría Estatal de Justicia con mayor celeridad.



Satisfacción de usuarios de expedientes ingresados al OEMASC

Para corroborar los resultados y progreso de los OEMASC desde el punto de vista de los usuarios y usuarias, se diseñó y aplicó una encuesta de satisfacción a aplicarse vía telefónica a los usuarios de los servicios de justicia alternativa, tanto de la parte ofendida o solicitante, como de la parte requerida. Para realizar este proceso, los pasos son los siguientes:

- 1) Cálculo de la muestra representativa de los casos en los que se intentará localizar a los usuarios. Así como en el caso de los expedientes, se solicita al OEMASC el número total de casos recibidos durante el periodo analizado en el OEMASC. Tomando en cuenta este dato, se obtiene una muestra representativa con un nivel del 90% de confianza y error del 10%.
- 2) Solicitud de llamadas previas a los usuarios del OEMASC. Dado que la realización de las llamadas se puede realizar desde cualquier lugar del país y no necesariamente en las oficinas del OEMASC, se puede solicitar al OEMASC la lista de los casos recibidos con menor anticipación en comparación a la solicitud de los expedientes. Una semana de anticipación es suficiente. Una vez recibida la lista en formato Excel, se realiza un proceso aleatorio para determinar los casos que serán requeridos y se envía la muestra específica al OEMASC. Se solicita al OEMASC que a través de su personal, que conoce a los usuarios y usuarias, se realicen llamadas previas para solicitar su autorización con respecto a una segunda llamada donde se realizará la entrevista por parte del equipo investigador. El OEMASC completa la lista de usuarios y usuarias que aceptan ser entrevistados vía telefónica.
- 3) Realización de las llamadas. Una vez que el equipo investigador recibe la lista de los usuarios y usuarias a ser entrevistados, realiza las llamadas durante el horario de oficina, es decir entre 9 a.m. y 6 p.m., de lunes a viernes. Dependiendo del tamaño de la muestra se programan el número de días para concluir con las llamadas. Si no contesta la persona buscada, se continúa con la siguiente y así sucesivamente. Se realizan hasta cinco intentos

de llamada por cada persona, durante 3 días. Cada llamada puede tomar de 3 a 10 minutos dependiendo de la participación de la persona entrevistada. Una vez que la persona contesta, se le indica que se está realizando una llamada de seguimiento para medir la calidad del servicio del OEMASC que le brindó atención y se le pregunta si desea continuar. Si desea continuar, se le informa que todas sus respuestas y datos personales serán confidenciales.

La encuesta consta de siete preguntas, las primeras tres son abiertas, enfocándose en la experiencia y aprendizaje percibido por los usuarios. Además, se les realizan tres preguntas sobre percepción del desempeño, donde los encuestados evalúan los siguientes aspectos: atención recibida en las oficinas, desempeño de los facilitadores, y duración del proceso. En estas tres preguntas, 1 era la calificación de menor satisfacción y 6 la de mayor satisfacción. La última pregunta es sobre el tiempo que esperaron para ser atendidos durante su primera visita a la Procuraduría y Fiscalía, toda vez que es un aspecto muy importante que impacta sobre la calidad de los servicios prestados.

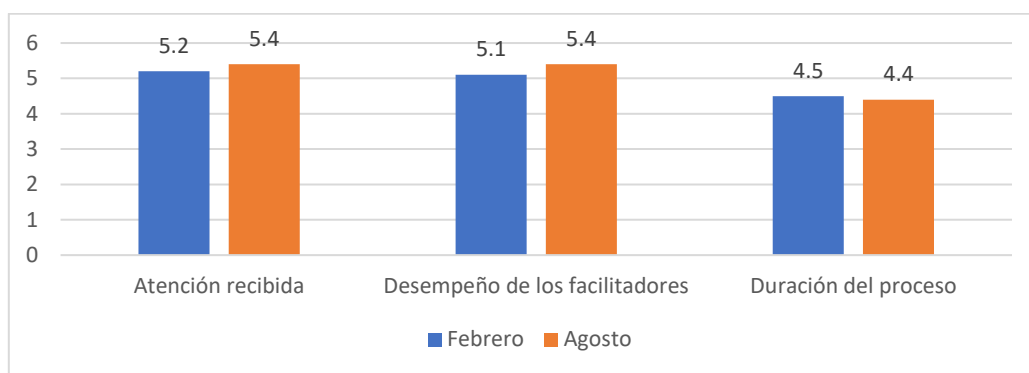
La encuesta considera una pregunta adicional, para captar sugerencias o comentarios adicionales de los usuarios para la mejora de los servicios prestados. Es importante mencionar sobre las preguntas que indagan cómo se sintieron los usuarios durante y después de su proceso, que, aunque la mayoría de los comentarios son positivos, llegan a haber casos de usuarios que emiten quejas, principalmente sobre la duración del proceso, la actitud de parte del personal de la institución, falta de seguimiento de los casos por parte de los facilitadores, entre otros. Por esta razón es importante tomar nota de forma escrita y posteriormente incorporar la respuesta al formato de Excel.

- 4) Captura de la información. Mientras se realiza la llamada se recomienda contar con el formato para recolección de datos impreso para anotar cualquier detalle o comentario. Una vez que se concluye la llamada se captura la información en el formato de Excel. Las preguntas que se realizan solicitan al usuario o usuaria que conteste cuál es su percepción sobre un tema en particular en una escala del 1 al 6, en donde 1 es la menor calificación y 6 representa el mayor valor.
- 5) Captura de datos. Durante la revisión de expedientes se va conformando una base de datos donde se capturan fechas y datos relevantes sobre el avance y seguimiento del caso, como el delito principal que se denuncia, sexo y edad de los involucrados, fecha de denuncia, fecha de derivación al OEMASC, fechas de invitaciones a las partes, fechas de las sesiones, fecha del acuerdo, motivo de no acuerdo, situación de cumplimiento de acuerdo, montos y conceptos plasmados en acuerdos reparatorios, entre otros. PROJUSTICIA diseñó la plantilla para captura en formato Excel.

6) Análisis de la información. Una vez que se cuenta con los datos capturados de los dos periodos a ser comparados, se analizan los indicadores más relevantes, que son los siguientes:

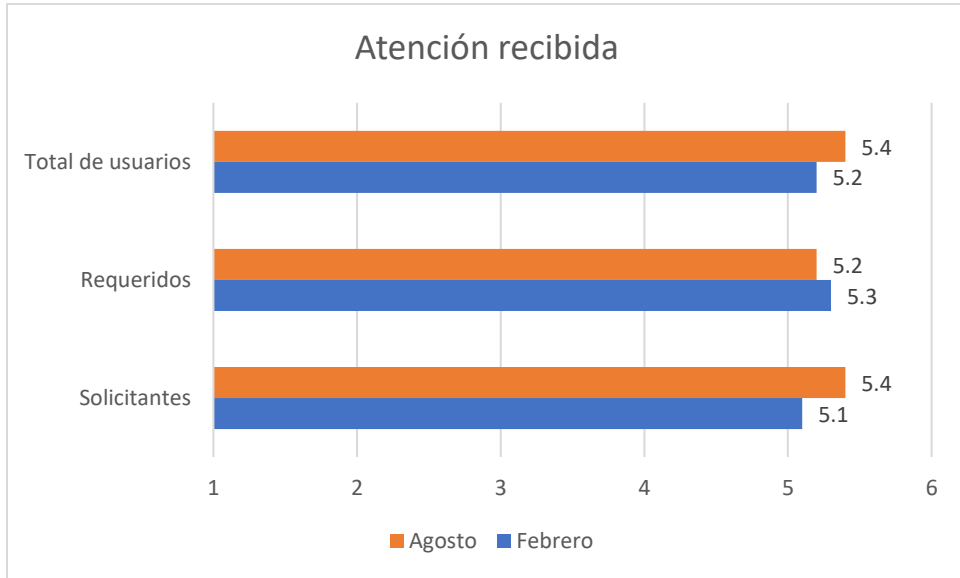
Calificaciones promedio por aspecto evaluado

Se analiza en primera instancia la calidad en general, buscando medir la mejora en la calificación promedio otorgada en los aspectos de atención recibida y desempeño de los facilitadores; la duración del proceso obtuvo una calificación promedio ligeramente menor a la otorgada en la encuesta de febrero. A continuación, se incluye una gráfica que ejemplifica este primer análisis general.



Atención recibida

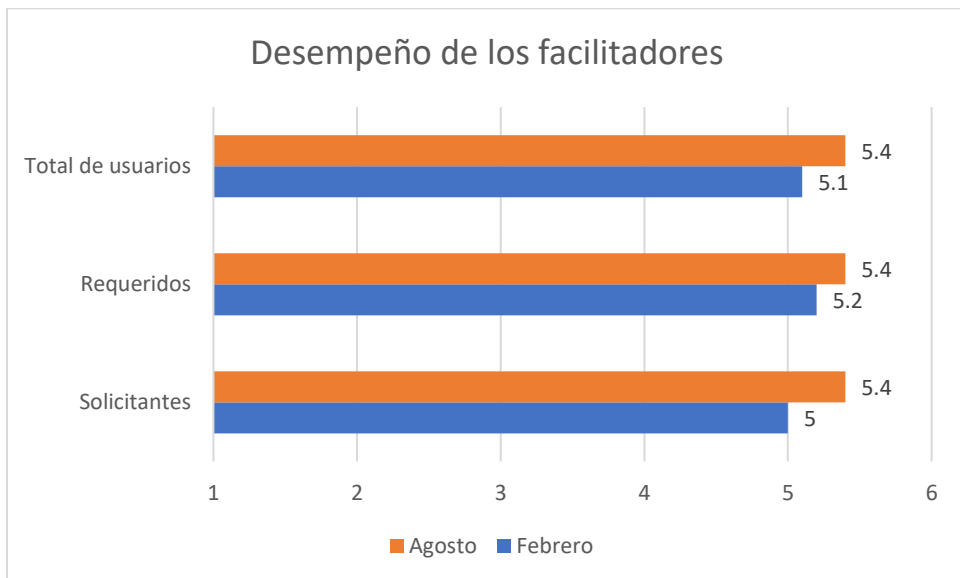
Sobre la atención recibida, la pregunta que se realiza es la siguiente: “Del 1 al 6, donde 1 es muy mala y 6 excelente, ¿cómo calificaría la atención recibida en las oficinas?”. Cuando se cuenta con la información de los dos periodos a ser evaluados, se puede medir la diferencia en este aspecto medido. Es importante desagregar en el análisis la calificación promedio otorgada por parte de los usuarios que fueron la parte demandante la calificación de la parte requerida, con el fin de proveer mejores conclusiones al OEMASC.



Desempeño de los facilitadores

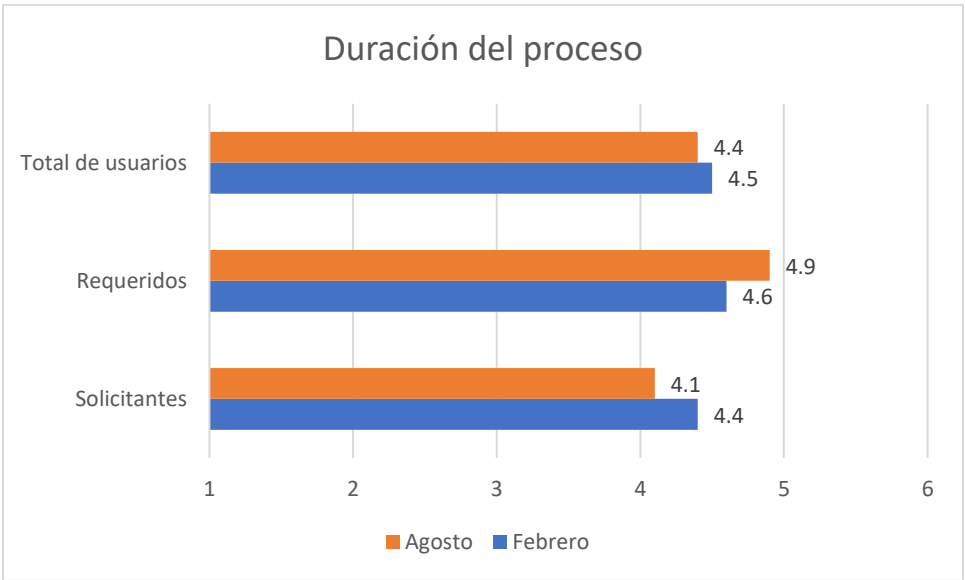
Respecto del desempeño de los facilitadores, la pregunta que se realiza es la siguiente: “Del 1 al 6, donde 1 es muy mala y 6 excelente, ¿cómo calificaría el desempeño de los facilitadores?”. En este aspecto se busca observar las mejoras entre los periodos evaluados.

Nuevamente, es importante desagregar el análisis con respecto a los usuarios que solicitan el servicio (víctimas) y los que son requeridos por el OEMASC (imputados).



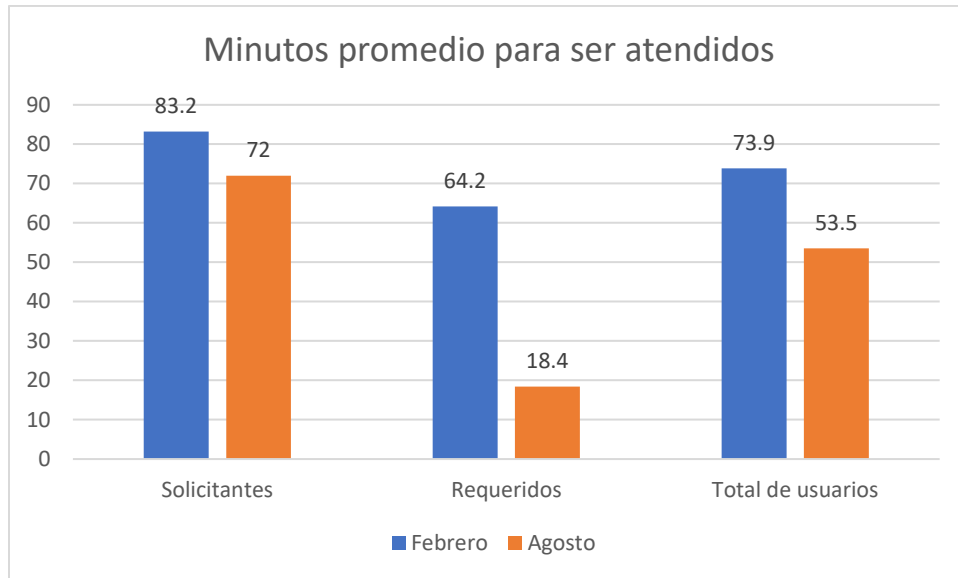
Duración del proceso

Para evaluar la duración del proceso, la pregunta que se realiza es la siguiente: “Del 1 al 6, donde 1 es muy lento y 6 muy rápido, ¿cómo calificaría el tiempo de duración del proceso desde la primera vez que acudió hasta la finalización del procedimiento?”. Se busca que entre un periodo y otro este aspecto disminuya, o al menos que se quede en el mismo nivel.



Tiempo promedio de atención durante primera visita

El tiempo de atención durante la primera visita a la Fiscalía o Procuraduría para los usuarios es un dato relevante, ya que genera la primera impresión sobre el acceso a la justicia que pueden ofrecer las autoridades. Este tiempo no mide necesariamente al OEMASC, ya que de acuerdo con el Modelo Operativo, las personas que llegan al OEMASC son canalizadas desde la Unidad de Atención Temprana, o en su caso, de la Unidad de Tramitación Masiva de Casos de la Fiscalía. Aunque este tiempo no impacta directamente al MASC, busca medir una congruencia entre el servicio recibido por las autoridades antes de llegar al OEMASC y durante la atención dentro del proceso de mediación. La siguiente gráfica ejemplifica el análisis de este tiempo, medido en minutos.



Conclusiones e informe

Una vez que se cuenta con el análisis comparativo, se incluyen las conclusiones, datos y gráficas en un informe que se comparte con el OEMASC. Igualmente, se comparten los formatos de captura de la información de los expedientes y de las llamadas, para que exista transparencia en el proceso y para que cuenten con la información detallada, sobre todo de los comentarios adicionales que surgen en las llamadas. Si es posible, se recomienda tener una reunión vía telefónica y si es posible, presencial, para analizar en conjunto con el OEMAS los resultados del proyecto, ya que así se facilita llegar a conclusiones que toman en cuenta la visión de quienes realizan el trabajo dentro del OEMASC día a día y se pueden encontrar soluciones a las brechas de manera más sencilla.