



**Minuta de la Tercera Reunión de la Mesa de Trabajo Participativo de Seguimiento a la Implementación de los Kioscos de Servicios.**

**Lugar: Instancia Ejecutora el Sistema Integral de Derechos Humanos de la Ciudad de México- Plataforma Zoom**

**Jueves 03 de septiembre de 2020**

**Horario: 12:00- 14:00 horas**

Con fundamento en lo dispuesto en el acuerdo 04/02-ORD/2020 de la Segunda Sesión Ordinaria del Comité Coordinador del Sistema Integral de Derechos Humanos de la Ciudad de México, el viernes 7 de agosto de 2020, mediante el cual se aprueba la instalación de 6 mesas de trabajo que tendrán por objeto orientar acciones gubernamentales a diversos problemas públicos, para alcanzar propuestas de solución que garanticen los derechos humanos de la Ciudad de México, contemplándose entre dichas mesas la relativa al seguimiento a la implementación de los kioscos de servicios en Centros de Reinserción.

Por ello, se llevó a cabo la Tercera Mesa de Trabajo Participativo, con el fin de profundizar sobre las observaciones de las personas expertas a los documentos insumo, conocer sus impresiones y destacar puntos importantes de las observaciones en relación con su expertiz.

**Participantes**

<b>Institución /Organización</b>	<b>Nombre</b>
Experta Independiente	Dra. Verónica González Montoya
Experto independiente	Lic. José Luis Gabriel Contreras Aguirre
Experto independiente	Mtro. Carlos Alberto Montejano Becerra
Subdirector de Igualdad y Diversidad, Subsecretaría de Derechos Humanos, SIBISO.	Lic. Carlos López López
Subsecretaría de Sistema Penitenciario	Lic. Andrés Gustavo Ortiz Soriano
Instancia Ejecutora el Sistema Integral de Derechos Humanos	Mtra. Perla Hernández Santos Lic. Lucía Alitzel García Báez



Lic. Liliana Gandara Domínguez
--------------------------------

Las aportaciones y reflexiones fueron las siguientes:

**Carlos López**

- Reforzar el formato de seguimiento.
- En las notas informativas se puede observar que el texto es una narrativa, la cual no es propia de una nota de gobierno.
- La narrativa dificulta más las notas informativas, puede crear una disparidad en la persona que redacta; en ese sentido puede generar información que no sea consecuente en las distintas notas y por lo tanto esto dificulta la lectura de los documentos, y se puede perder recopilación valiosa.
- Se propone realizar un formato sistematizado que contenga algún tipo de cuadros o casillas, para saber que información se va a responder, que datos se piden y que respuesta se da; donde también se informe quien recabó, quien atendió, cuál fue la respuesta; en síntesis, indagar más para tener toda la información de manera puntual.
- Es necesario especificar las problemáticas, ejemplo, en el caso de la luz eléctrica, no detalla cuanto tiempo se tardó en llegar la luz, que se hizo mientras no había energía eléctrica. Todo esto en términos cualitativos.
- Sería importante realizar un decálogo de los derechos humanos de las personas privadas, así como de las responsabilidades de las personas servidoras públicas. Y que este material fuera colocado en los kioscos de servicios.
- Adecuar la herramienta del buzón físico y pensar en la digitalización del buzón, es decir, innovar esta herramienta ya que físicamente se incumplen algunos puntos para poder realizar el llenado de una queja o sugerencia para posteriormente verterlo en el buzón. Asimismo, existen inquietudes sobre el buzón físico respecto a ¿Quién recopilaría las quejas y como se sistematiza?
- Contar con un manual de operación
- Atender la difusión de los kioscos de servicios, que pudiera ser mediante redes sociales con hashtag y/o coordinarse con el área de gobierno correspondiente para realizar una campaña con las demás dependencias e impactar con otros materiales.
- Mediante un sondeo con las familias que ya han realizado registros, analizar y proceder sobre inquietudes, avanzases o dudas a fin de que en los PILARES se explique de manera concisa como sobre el acceso a la plataforma para subir documentos.



- Con la ADIP se forme un proceso de capacitación para explicar cómo utilizar la plataforma y orientar a las personas visitantes sobre los kioscos.

### **Carlos Montejano**

- Tomar en cuenta la realización de un organigrama informativo dirigido a la población privada de la libertad, para informarse o levantar una queja por violación de derechos humanos.

### **Gabriel Contreras:**

- Retomó la recomendación de utilizar lenguaje ciudadano, conciso y claro, de manera que todas las personas puedan leerlo en las notas informativas;
- Recomienda también, no llevar a cabo la práctica de plasmar en las notas informativas criterios subjetivos en torno a la población de atención prioritaria;
- Retomar las causas, el lugar, el tiempo y cómo se solucionaron las problemáticas que se narran en las notas informativas. Ya que esto puede abonar en sucesos posteriores, para prevención y mejorar los tiempos de respuesta hacia las Personas Privadas de la Libertad;
- Los insumos adolecen de cortes interseccionales, por ejemplo, no se ven reflejados aspectos como la diversidad de género, la discapacidad auditiva, pueblos originarios o de barrio. Y al no estar plasmados, no ayuda para la construcción de indicadores, y restablecer las brechas de desigualdad;
- Tomar en cuenta el nivel socio demográfico de la población penitenciaria, ya que esto incide en el buen uso de los Kioscos y en su reinserción social;
- Se deben medir resultados en términos de la garantía del propio derecho;
- Respecto al buzón de quejas y sugerencias, resaltó la importancia de darlo a conocer y tener cerca de este papel y pluma para que las Personas Privadas de la Libertad puedan utilizar;
- Es importante tomar en cuenta las características del Centro, ya que algunas personas no saben leer y escribir, por lo que este tipo de factores deben tomarse en cuenta en la implementación de los buzones;
- Se deben implementar otras formas de comunicación, tomando en cuenta escenarios distintos para cuando llegue el momento de estar en Centros Penitenciarios más grandes, y de esta manera las personas orientadoras estén preparadas para mejorar los procesos dirigidos;
- Recomienda que el manual operativo de Kioscos sea estandarizado y diseñado por pasos, de manera que pueda ser replicable;



- Señaló que es recomendable que los resultados de la mesa, sean presentados en un resumen ejecutivo con información concisa, haciendo uso de recursos como gráficos, recuadros, infografías, de manera que no se utilice mucho texto y sea más fácil para los tomadores de decisiones obtener la información;
- Recomendó el uso de las redes sociales desde las instancias involucradas en la implementación para difundir la existencia de los Kioscos de Servicios, utilizando imágenes o infografías;
- Mencionó que se puede hacer uso de herramientas tecnológicas para poner candados, que únicamente permitan utilizar el internet hacia un objetivo dirigido, y de esa manera solo pueda utilizarlo un área en específico, por ejemplo, el uso de VPN; y,
- Pregunta quién se encargaría de diseñar la encuesta que se llevaría a cabo en el sistema de los Kioscos, y recomienda que el formato no sea de preguntas abiertas, para que sea más fácil responder a las Personas Privadas de la Libertad; de igual manera mencionó que al hacer estas encuestas por medio de los Kioscos podría facilitar la sistematización de las respuestas, siempre tomando en cuenta la opinión del grupo que se está atendiendo.

### **Verónica Montoya:**

- Respecto al manual de operación de los Kioscos, hizo hincapié en que dicho instrumento puede resolver situaciones sobre cómo trabajar los insumos, además de dejar claro las obligaciones de las instancias;
- También señaló que los manuales sirven como antecedente para que las nuevas administraciones no partan de cero. Y éstos permiten saber lo que se puede hacer en casos específicos, siendo parte sustancial para poder realizar evaluaciones de procesos;
- Se deben involucrar todas las instancias de manera participativa para su construcción;
- Tomar en cuenta que los Kioscos también son para los familiares de las Personas Privadas de la Libertad, por lo que desde esta perspectiva pensar que tanto se les dificulta el proceso que conlleva terminar el trámite de los Kioscos. Saber si saben utilizar las tecnologías, como subir los documentos requeridos, si tienen acceso fácil a los PILARES y conocer su opinión; y,
- Promover capacitación y sensibilización específica para las personas orientadoras, así como buscar que se hagan entrevistas informales y llevar un diario de campo.