



**Minuta de la Cuarta 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**

Viernes 04 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 Cuarta Mesa de Trabajo Participativo, con el objetivo de generar el diálogo con actores involucrados de las tres Instancias relacionadas en la implementación de los Kioscos, es decir, la Agencia Digital de Innovación Pública, Subsecretaría de Sistema Penitenciario y de la Instancia Ejecutora, a efecto de conocer su experiencia sobre el proceso de implementación, sus impresiones, las problemáticas que han enfrentado y aspectos relacionados. Lo anterior con la finalidad de dotar al insumo final de mayores resultados participativos.

Participantes

Institución /Organización	Nombre
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



Agencia Digital de Innovación Pública	José María Macedo
Subsecretaría de Sistema Penitenciario	Lic. Andrés Gustavo Ortiz Soriano Lic. Magali Morales
Instancia Ejecutora el Sistema Integral de Derechos Humanos	Lic. Alejandra Quiroz Flores Lic. Liliana Gandara Domínguez Lic. Lucía Alitzel García Báez Mtra. Perla Hernández Santos

Como parte de la metodología, se reconoció la importancia de escuchar a actores relevantes en la implementación de los Kioscos de Servicios, por lo que se tuvo un ejercicio de diálogo en donde se les dio la voz a personas servidoras públicas participantes en la implementación por parte de la ADIP, SSP, IESIDH y personas orientadoras de los Kioscos, partiendo de las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para llegar a la implementación de los Kioscos? esto con el objetivo de visibilizar el trabajo que se hizo antes de la inauguración de los Kioscos.
2. ¿Cuáles han sido las problemáticas que han afrontado para y durante la implementación cada una de los de las Instancias conforme a su ámbito de competencia?

Las respuestas a las preguntas anteriores por parte de las Instancias son las siguientes:

ADIP:

- Se realizaron visitas a diferentes Centros de Reinserción Social, siendo estos el Centro de Reclusión Preventivo Sur, Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Oriente, Centro de Ejecución de Sanciones Penales Varonil Norte, para mapear procesos que se realizaban en esos Centros y conocer cómo se realizaban los diversos trámites.



- Se realizó un diagrama de flujo para validar el proceso que fue observado, con base a ese mapeo se hizo la propuesta de digitalizar estos trámites y que las PPL pudieran realizarlos sin la necesidad de intermediarios;
- Se hizo revisión de la normativa con ayuda de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario, haciéndoles llegar diferentes instrumentos jurídicos vigentes en ese momento, que incluían tanto el Instructivo de Acceso para Visitantes, así como la Ley de los Centros de Reinserción Social de la Ciudad de México;
- Se elaboró un diagnóstico, y cuando se terminó, se documentaron los requerimientos necesarios con el área de desarrollo de la ADIP para comenzar el desarrollo del sistema, en colaboración con el área técnica del sistema penitenciario;
- En un principio no se tenía sistematizada toda la información de algunas PPL, por lo que tuvieron que acudir con Sistema Penitenciario para que los apoyaran sistematizando esa información. La mayoría de las problemáticas fueron técnicas, pero con la ayuda de la SSP pudieron solventar;
- Para esta Instancia otro reto fue que, no se había implementado otro proyecto parecido en el país. Los Kioscos que se encuentran actualmente en el CESPVN fueron hechos por un proveedor con las especificaciones técnicas necesarias, no fue un producto terminado que ofreciera alguna empresa, si no que para realizarlo debía tener muy claro las necesidades del centro; y,
- Complicaciones a la hora de realizar pruebas, no se habían integrado tantos sistemas entre sí, por lo que fue complicado establecer las comunicaciones entre servicios web y las bases de datos de servidores.

IESIDH:

- La IESIDH recibió el diagnóstico de la ADIP en su versión larga y resumen ejecutivo, y la indicación de incorporarse a este proyecto para efecto de brindar a las PPL atención de acceso tecnológico, eliminar toda clase de obstáculos para lograr sus trámites, y con ello tener más factibilidad en este proceso de vínculo con la sociedad en el mismo proceso de reinserción;



- Se realizó un análisis del diagnóstico presentado por la ADIP, para efecto de articular a la Instancia; se presentaron 2 propuestas, ya que se identificó que la entonces Secretaría Ejecutiva no tenía la atribución para contratar personal que se dedicaría a orientar dentro de los Centros de Reinserción, por lo que esto se llevó a cabo través del Acuerdo que se trabajó con el jurídico de Sistema Penitenciario;
- La IESIDH era quien brindaría al personal que atendiera los Kioscos, se planteaba en el principio del proyecto cuál debía de ser el perfil de las personas que brindarían esta atención, por ello se consideró que tuvieran conocimiento en materia de Derechos Humanos, interés en Personas Privadas de la Libertad y el Sistema Penitenciario;
- También se pensó en tener a 4 personas impartiendo pláticas en los PILARES, para personas visitantes que se incorporarían en los trámites de población penitenciaria;
- Se pensó en personas para brindar soporte técnico y algún especialista en sistemas que brindara apoyo a las personas orientadoras en caso de presentarse algún conflicto;
- Se contempló la necesidad de equipo de cómputo;
- En tanto que para satisfacer esas necesidades se requeriría ampliación presupuestal, el año pasado se había reducido a la Instancia 2 millones de pesos del presupuesto, por ello, necesitaban ajustes en la normativa, de ahí se planteó el Acuerdo de Colaboración;
- Se definió entre el Convenio y el Acuerdo que la Instancia Ejecutora no brindaría soporte técnico y que sólo se dedicaría a atender a las PPL.
- Se llevó a cabo el proceso de convocar, seleccionar y capacitar al personal que se encargaría de la orientación de los Kioscos de Servicios, dicha capacitación se planificó al interior de la Instancia, primeramente, en materia de Derechos Humanos, posteriormente articulándose con la SSP y la ADIP.
- Se diseñó una serie de formatos que se fueron ajustando, según las necesidades que surgieran;
- Esta Instancia enfrentó en el CESPVN la falta de luz, por lo que los Kioscos no podían funcionar;
- Las PPL se acercaban a los Kioscos para hacer sus trámites, en ocasiones no contaban con todos los datos de su familia o a su familiar no le llegaba el mensaje para continuar con el trámite, lo cual representó un conflicto;
- Se recibieron dudas y grandes expectativas por parte de la población penitenciaria;



- De los recorridos realizados en diferentes centros, se pensó en puntos estratégicos donde se instalarán los Kioscos, tomando en cuenta accesibilidad, cámaras, seguridad, etc. Considerando también las características de la población penitenciaria en cada Centro; y,
- Por parte de las personas orientadoras se brindó atención y contención a las Personas Privadas de la Libertad cuando éstas manifestaban dudas o molestias respecto a alguna problemática relacionada con sus trámites.

SSP:

- Se hizo una relación de todos los trámites que el Sistema Penitenciario ofrece a la población penitenciaria. Se decidió que el primer trámite disponible en los Kioscos de Servicios fuera el de “visita familiar”, éste juega un papel primordial en la vida de las Personas Privadas de la Libertad y en su proceso de reinserción social;
- Se eligieron 7 trámites que estarían a disposición en los Kioscos y de este modo se eligió también, los Centros en los que se llevaría a cabo, y cada uno de los pasos del diseño para el sistema y de las pantallas;
- Se eligieron cuidadosamente los Centros en donde se implementaría el proyecto;
- Tomando en cuenta que la mayoría de la población del CESPVN proviene del Reclusorio Preventivo Varonil Norte y sus datos se encontraban en el SICAVI, estos debían ser migrados directamente del sistema de SICAVI de un Centro a otro, pero no se tenía prevista la manera ni los tiempos, esto es un área de oportunidad; y,
- Con los informes y lo que detectan las personas orientadoras, así como con el acompañamiento de la ADIP, se pueden dar soluciones en conjunto, manteniéndonos en comunicación, para perfeccionar este proyecto.

Ahora bien, conforme a las respuestas que dieron las Instancias implementadoras, surgieron algunas dudas, comentarios y observaciones por parte de las personas expertas que acompañaron esta Reunión de Trabajo, las cuales se muestran a continuación:

Mtro. Carlos Alberto Montejano Becerra:



- ¿Dónde van a estar ubicados los kioscos y quienes van a poder tener acceso, ya que no todos van a deambular en el Centro Penitenciario, como se le va a hacer para que tengan acceso a los Kioscos?;
- ¿A qué se refieren con la seguridad en los Kioscos, en que no los destruyan, en tema de buen funcionamiento?, ¿que pasara en las madrugadas en las noches, cuando no haya personal en los Kioscos?;
- ¿Cómo será el acceso a los Kioscos de las PPL que se encuentran en módulos o medidas cautelares, es decir que no transitan por las áreas comunes de los centros?; y,
- ¿Cómo será el tema del presupuesto en otros años? ¿Existe la seguridad de saber que el proyecto podrá continuar?

Lic. Gabriel Contreras Aguirre:

- ¿Hay lugares específicos en donde colocar los kioscos, a su vez se cuenta con un número de Kioscos? ya que la población es diferente en otros Centros, y numerosa, hay quienes se encuentran en esclusas, es decir, población privada de la libertad que no tiene acceso a ciertos lugares, por ejemplo, los módulos. ¿Cómo será el acceso para personas mayores o con discapacidad? ya que anteriormente personal de trabajo social era quien se dirigía a los dormitorios;
- Hay que sensibilizar al personal de cada centro respecto a este nuevo proyecto, a efecto de que no se sientan marginados de su área de trabajo;
- Respecto a la parte presupuestal, para hacer efectivo este derecho debe ser un proyecto transexenal. ¿Qué pasaría si no existe una ley que marque o quede como un acuerdo? y que no sea viable en otros centros y lo cancelen;
- Respecto a la ADIP, quienes refieren que no existe un área de servicio ¿Cómo se solucionó el problema de la luz o de falla en el software?, ¿cuál es el proceso para solventar esas situaciones?;
- ¿Los Kioscos como están hechos?, ¿hay manera de quitarlos y que, con el material, las personas privadas de la libertad elaboren algún tipo de arma?;Respecto a las compañeras que están en centros varoniles ¿Se les brindó capacitación respecto a temas de acoso y



hostigamiento sexual que muchas veces ocurre en los centros varoniles?, ¿hay orientación por parte de la IESIDH?; y,

- Quien hará las modificaciones correspondientes en la ley sobre la existencia de los Kioscos de Servicios.

Dra. Verónica Montoya González:

- Preocupación sobre el presupuesto ya que si no hay algo asegurado este proyecto solo quedará en el ejercicio, se debe garantizar la permanencia de los Kioscos;
- Respecto a los trámites, existe la duda sobre el procedimiento con las instituciones que tienen a cargo los hijos e hijas de las mujeres privadas de la libertad;
- En cuanto a lo expuesto por personal de la Subsecretaría del Sistema Penitenciario, refieren que de 100 servicios se reducen a 9, no queda claro;
- ¿A qué se refieren cuando explican que los usuarios aceptan y toman con entusiasmo el proyecto de los Kioscos?; y,
- En cuestión de la seguridad ¿Con qué herramientas cuentan las orientadoras de los Kioscos, sobre el trabajo en los centros varoniles?

Conforme a las observaciones y dudas expuestos anteriormente, las personas representantes de las Instancias respondieron lo siguiente:

Sobre el presupuesto:

Hay problemas de presupuesto, pero eso no implica que no haya coordinación para determinar la dirección de la gestión. A partir del presupuesto que se otorgue, se avanzará. A su vez se contará con lo necesario para los próximos Kioscos conforme al cronograma.

Sobre la ubicación de los Kioscos de Servicios:



- Respecto la ubicación de los Kioscos, las 3 instancias (ADIP, IESIDH Y SSP) hacen recorridos previos a que se determine cuantos Kioscos se requiere instalar en cada Centro atendiendo a su propio perfil;
- Cada particularidad en los centros es diferente al anexo norte; el kiosco se ubica en lugares de accesibilidad para cada persona privada de la libertad de acuerdo con cómo transitan;
- No se escatima para habilitar los Kioscos; se realizan modificaciones en la infraestructura a fin de colocar el Kiosco en un punto estratégico, para seguridad del personal, los Kioscos y la Población Privada de la Libertad.
- Se privilegiaron los trámites más indispensables, para realizarlos directamente vía tecnológica, se van acotando conforme al desarrollo de la ADIP. Actualmente ya se cuenta con el segundo avance que es la visita íntima.
- El Kiosco está construido con acero inoxidable y no tiene forma de manipulación.

Sobre la atención de problemáticas durante la operatividad de los Kioscos:

- Las personas orientadoras identifican problemáticas y lo reportan al director del Centro y a la subdirección de la IESIDH, quien a su vez lo reporta vía electrónica a personal de la ADIP y de la SSP para que de inmediato se atienda la situación.
- Mensualmente se genera un corte que se comparte con la ADIP a fin de solventar algunos puntos e ir cerrando problemáticas.
- Respecto al tema de luz y/o software primero se define a quien le corresponde solventar, en este caso la SSP de manera inmediata hizo las gestiones en la CFE.
- En cuanto a fallas de software, la ADIP se vinculaba con la SSP para solventar de manera pronta.
- El tema de la luz se ha planteado con el proveedor para tener plantas eléctricas independientes a la luz, situación que ya se subsana.

Sobre la seguridad de las personas orientadoras:



- Respecto a la seguridad de las orientadoras, se busca que las cámaras estén cerca al igual que el personal de seguridad. En la experiencia que se ha tenido, cuando hay un grupo se aglomeran es común que el director se acerque para saber la situación.
- La presencia de mujeres orientadoras genera la curiosidad por parte de la población quienes las cuestionan sobre su vida personal, sin embargo, no se ha presentado una situación donde alguien no sepa cómo conducirse o enfrentar la situación.
- Se han trabajado con sociodramas sobre contextos en el centro para saber cómo reaccionar de manera respetuosa, pero en carácter de personas servidoras públicas.

Sobre el recibimiento de la Población Privada de la Libertad:

- Respecto al entusiasmo de la Población Privada de la Libertad, en las notas informativas se manifiestan los comentarios y situaciones favorables, así como comentarios adversos.
- Las PPL aceptaron el proyecto de kioscos de manera favorable y se visualizó cuantitativamente ya que 77 personas que asistían a visita esta aumentó a 2,540 visitantes desde el ingreso de los Kioscos.

Sobre modificaciones en la ley respecto a la existencia de los Kioscos de Servicios:

- En los acuerdos se establece la labor de cada Instancia y también se consigna en el Convenio. No se identifica en su momento hacer alguna modificación a una normativa sin embargo la Ley del Sistema Integral es más amplio para actuar como Instancia.
- Se está realizando el manual en un instructivo de visita, el cual se tiene que modificar para agregar a todas las autoridades, y entiendan el proceso para el manejo de los Kioscos de Servicios.

Finalmente, se tuvo la oportunidad de que las personas participantes expresaran su opinión sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se han presentado durante la implementación de los Kioscos. Las respuestas fueron las siguientes:



ADIP:

- Equipo dedicado del área de soporte, que atiende los errores presentados.

Oportunidad:

- Trabajar en la organización del equipo de trabajo para brindar soporte al sistema.

Amenaza:

- La pandemia y los efectos que han resultado sobre la implementación; y,
- Que se cuente con el suficiente de recurso presupuestal.

Fortalezas:

- Colaboración entre todas las Instancias y partes involucradas;
- Capacitaciones a las instancias sobre el manejo del equipo del sistema, así como capacitación a personal de los PILARES; y,
- Sesiones con LOCATEL para atender dudas respecto a los Kioscos de Servicios y su vinculación con los PILARES.

IESIDH:

- La cuestión presupuestal es fundamental, se debe replantear el marco del presupuesto para el siguiente año, si es que se ve afectado;
- Respecto al único trámite que se realiza es necesario identificar, cuando una PPL inicia su trámite ya que se desconoce si el mensaje llegó o no, o sí acudió y subió sus documentos, a veces no se puede informar en qué punto va su trámite;
- La población recibió con grandes expectativas el proyecto, pero por las problemáticas en ocasiones se muestran preocupados. El análisis de la evaluación de la mesa de trabajo será modular, para ponderar esas áreas de oportunidad;
- Hay una comunicación muy fluida pero las atribuciones son diversas, se hizo el máximo esfuerzo en coordinarnos hasta abril y el proyecto quedó en los mejores términos con la población;



- Se debe reforzar la sensibilización al personal de los Centros, quienes probablemente están angustiados porque piensan que le van a quitar su trabajo;
- La comunicación sigue fluida. Esto es una fortaleza, el que seamos transparentes para que el proyecto siga en su incorporación al margen del presupuesto;
- El perfil de las personas orientadoras es una fortaleza, así como la comunicación con la SSP para identificar áreas de oportunidad en estas personas a quienes se selecciona para incorporar a los kioscos y se tome en cuenta en las siguientes contrataciones; y,
- Actualización en temas de grupos prioritarios.

SSP:

Fortalezas:

- Comunicación entre las Instancias, acompañamiento en todo momento, hay seguimiento en la infraestructura a pesar del presupuesto, así como el avance en el nuevo servicio, la visita íntima;
- No se ha tenido la oportunidad de perfeccionar el primer servicio de “movimientos en kardex, altas y bajas” por la pandemia, pero ya están siendo atendidas por las áreas pertinentes; y,
- La Población Privada de la Libertad y la visita ya están acostumbradas a un proceso de digitalización, eso ha ayudado ya que no se ha dificultado a SICAVI.

Áreas de oportunidad:

- Sensibilizar a las personas servidoras públicas de los Centros en el sentido de la duda o la inseguridad que les genera y replantear que la instalación de los Kioscos es para abonar no para restar y para que ese personal que se hacía cargo del registro ahora direccionará sus esfuerzos a valoraciones sociales, cursos a las familias a fin de ocupar otros espacios;
- Seguir sensibilizando al personal del Centro, incluyendo el de seguridad a efecto de que identifiquen sus roles; y,
- Pensar en una segunda etapa en cuestión de capacitación. A partir de las experiencias que se han adquirido y que serviría de retroalimentación, a su vez se busca que se involucre personal del centro.