

Tabla de contenido

1. Introducción	1
2. Marco de antecedentes	2
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo General.....	7
3.2. Objetivos Específicos:.....	7
4. Diseño metodológico	7
4.1. Tipo de investigación	7
4.2. Técnicas de producción y recolección de datos.....	8
4.3. Fases del Estudio de Caso	8
5. Relato del caso	10
5.1. Incorporando la iniciativa de Cartas de Servicios en la agenda.....	10
5.2. Planificando la elaboración de la Carta de Servicios	14
5.3. Deliberando sobre los compromisos de calidad a incluir	17
5.4. Complicando la implementación de las Cartas de Servicios.....	22
5.5. Frustrando la implementación de las Cartas de Servicios	29
6. Análisis del estudio de caso.....	34
6.1. Situando el estudio de caso.....	34
6.2. Surgimiento del proyecto	36
6.3. Desarrollo del proyecto	44
7. Conclusiones	55
8. Aprendizajes	57
9. Bibliografía.....	59
10. Anexos.....	62

Índice de Tablas

Tabla 1 Compromisos de calidad de los CEM _____	22
Tabla 2 Entorno coproductor de los Centros Emergencia Mujer _____	35

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura Orgánica del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social _____	6
Ilustración 2 Fases que guían el estudio de caso _____	9
Ilustración 3 Situando el caso _____	34
Ilustración 4 Toma de decisiones en la estructura jerárquica _____	52
Ilustración 5 Estructura Narrativa _____	62
Ilustración 6 Proceso de codificación de entrevistas _____	64