



INSTITUTO ESTATAL DE LA MUJER

FONDO DE FOMENTO PARA LA TRANSVERSALIDAD DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO 2009

INFORME DEL SEMINARIO:

“TRANSVERZALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL MARCO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DEL ESTADO DE TLAXCALA”

I. ANTECEDENTES

El Instituto Estatal de la Mujer (IEM) desarrolla esfuerzos para fomentar la capacitación y la creación de capacidades teóricas y metodológicas que permitan detonar procesos de organización institucional para incorporar la perspectiva de género en sus acciones, así como de otras instancias gubernamentales y sociales con las que se vincula. Para ello ha elaborado estrategias que facilitan la transversalización e institucionalización de la perspectiva de género en los programas de la IMEF, así como mecanismos a través de los cuales se dé seguimiento a estas estrategias y se evalúe su impacto en materia de equidad.

Durante el año 2008, el IEM impulsó, entre otros esfuerzos, un proceso de formación y capacitación a su funcionariado, contando para ello, con la asistencia constante de 29 personas. En este proceso se pudieron detectar varias áreas de oportunidad, así como necesidades de formación, entre ellas, que el 79% del personal es de reciente incorporación a las tareas y programas del IEM (menos de un año), por lo que es necesaria la habilitación de un mecanismo que permita el desarrollo de competencias para la conceptualización en materia de equidad de género y de una metodología que permita su integración a las tareas de transversalización que el IEM viene desarrollando.

Ante esta necesidad, la impartición del Seminario “la Transverzalización de la perspectiva de género en el marco político y estratégico de las políticas públicas del estado de Tlaxcala”, dirigido a treinta y cinco Integrantes del Instituto Estatal de la Mujer; apuntó hacia el desarrollo de capacidades teóricas, metodológicas y operativas,



a propósito de detonar procesos de organización institucional para incorporar la perspectiva de género en sus acciones, estrategias, así como de otras instancias gubernamentales y sociales con las que se vincula, para fomentar la igualdad de género.

El Seminario, objeto de este informe ha permitido al IEM contar con servidores-as públicos-as, capacitados-as en la aplicación de estrategias para la promoción de la sensibilización, el manejo y la comprensión de los problemas públicos desde la perspectiva de género.

A mediano plazo (2010-2011), permitirá fortalecer la reflexión conceptual de servidores/as del IEM, en torno a la categoría de género y su utilidad analítica, a fin de lograr su la transversalización de la Perspectiva de Equidad de Género en sus políticas públicas.

II. RESULTADOS DEL SEMINARIO

El Seminario se realizó con la participación de **35 funcionarias-os del** Instituto Estatal de la Mujer y tuvo una duración de 55 horas, distribuidas en 11 sesiones de trabajo de 5 horas cada una. Las primeras 8 sesiones se destinaron al abordaje de los aspectos generales del contenido y las últimas tres, al abordaje especializado por área de atención.

En términos didácticos y de contenido, el seminario “Transverzalización de la perspectiva de género en el marco político y estratégico de las políticas públicas del estado de Tlaxcala” se orientó hacia el desarrollo de los siguientes aspectos:

- El fortalecimiento de la reflexión conceptual en torno a la categoría de género y su utilidad analítica.
- El desarrollo de capacidades para incorporar la perspectiva de género en las funciones que desempeñan los-as funcionarios-as.
- El uso del análisis de casos reales para estudiar en conjunto las posibles alternativas.
- Con el propósito de favorecer la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades de cada una-o de las-los participantes, las sesiones del seminario se desarrollaron con la metodología participativa.

Los **Objetivos** alcanzados fueron los siguientes:

General:

Desarrollar capacidades teóricas y metodológicas de servidores/as Públicos/as del Instituto Estatal de la Mujer; que permitan detonar procesos de organización institucional para incorporar la perspectiva de género en sus acciones, estrategias, así como de otras instancias gubernamentales y sociales con las que se vincula, para fomentar la igualdad de género.

Específicos:

- Fortalecer la reflexión conceptual en torno a la categoría de género y su utilidad analítica.
- Habilitar capacidades para incorporar la perspectiva de género en las funciones que desempeñan los-as funcionarios-as.
- Trabajar con casos reales desde el planteamiento hasta el análisis de posibles alternativas.

Los **Contenidos** desarrollados fueron los siguientes:

- LA TRANSVERSALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y LA EQUIDAD EN CASOS Y EJEMPLOS CONCRETOS.
 - a) en la atención a la violencia
 - b) en la elaboración de programas
 - c) en las competencias generales de la Institución
 - d) en la conformación de equipos de trabajo
 - e) en la definición de indicadores y medición de resultados.
- LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.
 - a) Diagnósticos y planificación
 - b) Ejecución de proyectos y programas
 - c) Ética personal y Deontología Institucional.
 - d) El Compromiso personal y la responsabilidad profesional.

- ESPECIALIZACIÓN POR PROFESIÓN:

- a) Derecho
- b) Psicología
- c) Medicina
- d) T. Social
- e) Administración
- f) Otros

En el primer bloque de contenidos, se abordó la Transversalización de la perspectiva de género, a partir de casos concretos, emanados de la experiencia cotidiana de las y los participantes. En el desarrollo de los contenidos se derivaron algunos aspectos, relacionados con:

- Marco conceptual.
- Perspectiva social de la problemática
- El rol de las instituciones en el proceso de conformación de las identidades de género.
- La institucionalización de las relaciones de poder entre hombres y mujeres.
- Proceso de democratización de las estructuras de poder.
- Avances, limitaciones y obstáculos para la implementación de la equidad de género en las políticas públicas federales, estatales y municipales.

Para ello, el equipo de trabajo definió las características idóneas de las personas para trabajar en equipo, entre ellas:

-Predisposición. Adaptación. Aceptación. Compromiso, responsabilidad, respeto. Proactivo. Empático, congruente, asertivo, que sepa escuchar, capacitaciones continuas disposición, optimismo, humanista, solidario. Criticidad, autenticidad, flexibilidad.

¿Qué se necesita para trabajar en equipo?

Disciplina. Objetivos comunes, comunicación, sentido común. Respeto, disponibilidad, profesionalismo, compromiso, compañerismo. Empatía. Confianza (crítica y autocrítica) solidaridad. Deontología Institucional. Flexibilidad.

Características que debe tener un liderazgo.

Sociable. Afectivo. Congruente, responsable. Humanista.

Elementos: Saber escuchar. Toma de decisiones. Saber delegar responsabilidades. Permitir la participación. Iniciativa. Tiempo para compartir.

Elementos y Características sociales para una buena atención

1. Conocimiento del contexto familiar, de la Dinámica familiar
2. Condiciones: sociales, económicas, demográficas, culturales, geográficas Religiosas.
3. Redes de apoyo: familiar, institucional, comunitaria, social.

En congruencia con lo anterior, las características que los equipos deben considerar de las personas que solicitan los servicios, entre otras, son:

-Necesidades de las usuarias, Mirar con lo que si llega (herramientas emocionales. Capacidad de auto apoyo, espera, responsabilidad, compromiso.

Hábitos exterior: Contenta, triste, enojada, tensa, desorientada, etc.

Vestimenta. Condición económica, congruencia entre lenguaje verbal y no verbal.

Capacidad de escucha. Valores. Disponibilidad para el proceso: Tiempo, actitudes. Integridad física (lesiones, físicas, de nivel bajo o grave. Red social con la que se presenta. Expectativas sobre el IEM. Pensamiento catastrófico o anastrófico. Nivel académico (grado de escolaridad). Lugar de origen (costumbres, tradiciones, grupos étnicos).

De acuerdo con la opinión del grupo, los elementos se deben considerar relacionados con las políticas públicas para proporcionar una buena atención son:

-Horario de atención. Consideración en cuanto a la atención. Trato digno, respeto, igualdad, equidad. Escuchar la necesidad. Funciones y limitaciones. Costos económicos y emocionales que conlleva la realización de un trámite. Brindar el servicio. Acompañamiento y seguimiento de casos. Información sobre otras dependencias. Canalización. Seguimiento del caso (observar el uso del lenguaje no sexista. Común. Analizar el tratamiento que se da en algunas dependencias.



Además de lo anterior, en este bloque se abordaron los avances, limitaciones y obstáculos para la implementación de la equidad de género en las políticas públicas federales, estatales y municipales.

En el segundo bloque de contenidos, relativos a la elaboración de proyectos de políticas públicas con perspectiva de género, se abordaron elementos relacionados con la necesidad y las características de los diagnósticos a utilizar en la planificación de las políticas públicas, su traducción en la operación de programas y proyectos, además del enfoque ético y profesional en los niveles personal e institucional.

Uno de los aspectos que se desarrolló de manera especial fue el papel que le corresponde al IEM en el impulso de las políticas públicas con perspectiva de género, dadas las características del contexto social y cultural de Tlaxcala. Lo anterior implica una reingeniería institucional para responder a los retos que el proceso requiere: legislación apropiada, agenda a largo plazo, ciudadanía, entre otras.

Para tal efecto, fue importante el uso de algunos contenidos relacionados con la democratización en México y la necesidad de favorecer el desarrollo de un proceso de ciudadanía en el impulso de las políticas públicas. En ese sentido, se abordaron las características básicas que a considerar en un modelo de políticas de género, a saber: integralidad, transversalidad, diversidad, participación y empoderamiento.

En esta misma lógica, de manera adicional se tocaron aspectos imprescindibles en el diseño de una nueva agenda de políticas públicas: la legislación y la perspectiva de género.

El tercer bloque de contenidos, dedicado a la especialización por profesión, quizás fue el que más llamó la atención de las y los participantes, en el sentido que permitió reflexionar, compartir, cuestionar y abrir nuevas perspectivas en el trabajo que de manera cotidiana realizan las y los profesionistas.

La necesidad de ofrecer mas y mejores elementos que favorezcan la especialización y al mismo tiempo fortalezca la visión integral con la que deben actuar los equipos de trabajo, es lo que dio sentido a esta tercera y última unidad del seminario.

Cabe destacar que el IEM brinda atención a mujeres que viven violencia. La atención es proporcionada en unidades móviles, vía telefónica o en las mismas instalaciones del Instituto, en sus diferentes entidades como Papaloapan, Apizaco, Huamantla y Calpulcalpan, por mencionar algunas. Cada entidad se encuentra enmarcada en diferentes contextos sociales, políticos, culturales y sociales.

En el grupo de trabajo se analizó que para brindar atención a la violencia de género, no es suficiente contar con un equipo interdisciplinario conformado por abogadas/os, psicólogas/os, trabajadoras sociales y medicas/os, es necesaria la capacitación especializada desde la perspectiva de género, para la atención de calidad y calidez a las mujeres y familias que viven situaciones de violencia.

En esa lógica, la especialización estuvo conformada por las áreas de trabajo social, psicología, jurídica y médica. En cada una de ellas se buscó especializar y brindar recursos teóricos, metodológicos y prácticos para el mejoramiento de la atención y servicio.

Previo a la especialización por área, se les proporcionó un cuestionario de 10 preguntas, el cual nos permitió conocer y contar con información de cada participante, así como diseñar el programa acorde a las necesidades de cada grupo.

Psicología

Como información destacada se identifica el rango de edad de las psicólogas, un 75% tienen entre 26 y 30 años de edad, 13% son menores de 25 años, otro 12% tiene más de 30 años.

En términos de formación académica, un 62% cuenta con licenciatura terminada, el 25% tiene un postgrado concluido y el 13% aún no terminan sus estudios de postgrado.

En cuanto a la experiencia laboral, el 45% de las y los participantes, antes de ingresar al IEM, se desempeñaban en la consulta privada, 33% estaban vinculadas/os en el ámbito de la docencia y/o académico, sea como profesoras-es o diseñando programas de estudio; sólo un 22% no tenía experiencia laboral.

La antigüedad en el IEM corresponde en un 50% al año 2007 y el 25% ingresaron en el presente año.

Respecto de los referentes teóricos y metodológicos de las psicólogas, se encontró que éstos son diversos; 45% emplean un marco sistémico, 33% la gestalt; el marco cognitivo y humanista es empleado en un 11%. El encuadre terapéutico acorde a la corriente psicológica que utilizan, es totalmente diferente en cada una de las psicólogas, a pesar de que algunas de ellas emplean la misma corriente psicológica; por ejemplo dos psicólogas con una perspectiva sistémica, una retoma el microsistema, mientras su compañera trabaja con los objetivos y deseos de las usuarias.

Se preguntó acerca de los aspectos que ellas consideran necesarios para proporcionar una mejor atención; cada una de ellas nombra situaciones diferentes como son: disponibilidad, supervisión de casos, espacios de contención, realizar psicoterapia breve. Las psicólogas consideran que las principales necesidades de las usuarias giran en torno a ser escuchadas sin violencia, trabajar la autoestima, saber tomar decisiones, dificultades con la pareja, problemas con sus hijos e hijas y apoyo económico.

Identifican dificultades para realizar su trabajo tales como poca difusión de los servicios, la falta de espacios adecuados, ya que éstos son pequeños, la deserción de las usuarias o el exceso de usuarias.

Finalmente consideran como temas de capacitación importantes

- Género
- Técnicas terapéuticas en violencia y autoestima
- Depresión
- Abuso sexual
- Salud Mental
- Técnicas para el manejo de emociones
- Políticas públicas
- Marco jurídico de la violencia
- Violencia intrafamiliar

Actividades realizadas durante el seminario:

Se revisaron los principales trastornos, alteraciones o afectaciones a la salud que pueden padecer las mujeres víctimas de violencia y se realizó un acercamiento hacia la conformación de un protocolo de actuación que favoreciera el fortalecimiento emocional de las usuarias, tendiente a su empoderamiento para enfrentar y romper el círculo de violencia en que viven.

Medicina

En el área médica la información representativa indica que un 83% tienen una edad de 25 a 30 años, el 17 % tiene entre 35 y 40 años.

La experiencia laboral corresponde en un 50% a la consulta privada, 33% han laborado en dependencias gubernamentales, mientras que para un 17% el IEM es la primera experiencia laboral.

En cuanto a la antigüedad en el IEM, el 67% ingresó durante el 2008 y el 33% durante el 2009.

Para atender a las mujeres tienen como principal idea brindar una atención de calidad, calidez y ética, mostrando respeto y la realización de su mejor esfuerzo. Al preguntar sobre la manera en que realizan la atención por primera vez y de manera subsecuente de las mujeres, para algunas/os es importante brindar un trato digno y respetuoso, identificando las necesidades de las usuarias; para algunas es más importante elaborar el expediente clínico e informar sobre el consentimiento informado.

Informar y concientizar sobre los derechos de las mujeres es lo importante para otras especialistas, mientras que para el resto son la amabilidad, atención y confianza las principales ideas para atender a las usuarias. Consideran como aspectos importantes para una mejor atención la capacitación constante, la sensibilización, la aplicación de la perspectiva de género en la medicina, así como instalaciones adecuadas.

Identifican como necesidades principales de las usuarias la escucha atenta, brindar atención física y emocional, y la proporción de medicamento gratuito. Para concluir desean tener capacitación en temas de género, derechos de mujeres y medicina legal.

Actividades realizadas durante el seminario:

Se abordaron los siguientes contenidos, a la luz de la identificación de situaciones que de manera cotidiana viven las y los médicos en la oferta de sus servicios profesionales:

- El trato que les dan a las mujeres actualmente en la atención de salud
- Los derechos sexuales y reproductivos
- La violencia de género
- Los tipos de violencia
- Qué hacer:
 - La prestación de servicios obligatorios
 - El armado del expediente clínico
- Implicaciones para el personal de salud por no cumplir con los lineamientos técnicos marcados en la legislación vigente

Derecho

En cuanto al perfil del área jurídica, el 45% tiene un rango de edad entre 25 a 30 años, 22% entre 31 y 35 años, un 22% entre 36 y 40 años, sólo un 11% tienen más de 40 años. La escolaridad corresponde en un 67% a licenciatura concluida, pasantes, postgrado concluido y postgrado inconcluso son 11% cada uno.

El 45% tiene como experiencia laboral la administración pública, 22% trabajaron en un bufet jurídico; como abogados/as postulantes, un 22%. El año de ingreso al IEM en un 34% fue en 2008, para el 2009 corresponde un 33%.

Al indagar sobre la principal idea que tienen para atender a las mujeres son la escucha atenta, respeto, proporcionar servicios profesionales, igualdad y concientización de sus derechos. En cuanto al encuadre realizado con mujeres que acuden por primera vez y atención subsecuente son la restitución de los derechos de las mujeres, emplear un lenguaje claro y accesible, así como brindar opciones viables para resolver los problemas de las mujeres. Consideran como aspectos importantes para brindar una mejor atención contar con mejores instalaciones. Por último como temas de capacitación solicitan temas de género, derecho comparado internacional, tratados internacionales, derecho familiar, psicología jurídica, actualización en reformas legislativas, derecho penal, corrientes doctrinales jurídicas y corrientes de argumentación jurídica.

Actividades realizadas durante el seminario:

Se habló de la importancia de derecho y de cómo la mayoría de las personas prefiere no involucrarse en estos asuntos, a pesar de que el derecho está involucrado y rige todos los aspectos de vida de las personas.

Se estuvieron viendo algunas definiciones tal como aparecen en los libros de derecho, como por ejemplo la del ESTADO: Sociedad jurídicamente organizada para hacer posible, en convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos.

Se analizó como el derecho impone un lenguaje de poder, precisamente para que las personas desconozcan cuáles son sus derechos y la forma de defenderlos y ejercerlos.

Se habló de cómo hay un planteamiento demagógico respecto de la igualdad del hombre y la mujer ante la ley y de que no se toman en cuenta las diferencias para la procuración e impartición de justicia.

Se mencionó la forma en que se divide el derecho por materias y que el objetivo es que rija y reglamente todos los aspectos de la vida de todas las personas: laboral, civil, familiar, internacional, agrario, mercantil, marítimo, entre otras.

Finalmente se habló de cómo siguen existiendo diferencias en los derechos de las mujeres y de los hombres y se estuvieron mencionando ejemplos concretos de estas diferencias, por ejemplo de cómo el trabajo doméstico, que sigue recayendo fundamentalmente en mujeres, aún no se especifica cuánto vale en dinero y de la importancia de esta situación cuando las parejas se divorcian y que es peor en los casos de concubinato

Se habló de las condiciones de trabajo en el que se desenvuelve que cada uno-a de las y los participantes, porque además de la asesoría legal que se brinda a las usuarias, también litigan los asuntos antes las instancias legales competentes, principalmente en materia familiar y penal.

Se identificó que no existe un Modelo de Atención que se esté implementando de manera homogénea y general y cada quien se adapta a sus propias condiciones.

Las condiciones de las usuarias en general son precarias; sin embargo, tampoco valoran en su exacta magnitud el trabajo profesional del litigio y llegan hasta exigirles que les paguen los camiones, debido a que no hay una información integral o de que las usuarias la interpretan en su beneficio, éstas consideran que el trabajo litigioso incluye que les pague desde las copias hasta el transporte de los Actuarios, por mencionar algunos rubros o conceptos.

Algunas de las conclusiones a las que se llegaron fueron:

- Elaborar un “machote” con los datos generales y algunas particularidades del caso, para resumir las asesorías, que contenga además una visión de las condiciones educativas y económicas y de las usuarias.
- Determinar que antes de la asesoría jurídica, la usuaria pase a trabajo social y después al área de psicología, para que ahí pueda “descargar” un poco la parte emocional del problema que la queja y esté en mejores condiciones, posteriormente, de recibir la asesoría jurídica.
- Desarrollar materiales didácticos que faciliten la explicación de los pasos a seguir en el problema legal que estén planteando.
- Utilizar un lenguaje común y sencillo y “traducir” los términos legales para que hay un entendimiento general de lo que le va a implicar el iniciar una acción legal.
- Analizar los tiempos de proceso legal y valorar los elementos particulares, para saber la conveniencia de iniciar el proceso o no, y en qué condiciones.
- Nunca decirle a la usuaria lo que debe de hacer, ella debe decir si inicia o no la acción legal.
- Determinar un tiempo máximo de atención en las asesorías.

- Determinar horarios de asesorías, porque el litigio, ante los Tribunales es desde las 9:00 hasta las 15:00 horas, generalmente.
- Determinar un número máximo de atención de casos por persona.
- Designar un día de reunión, supervisión y seguimiento de casos.
- Corresponsabilizar a la usuaria de cuáles son las actividades que ella tiene que hacer, previas al inicio de la acción legal.
- “Revalorar” el trabajo legal y deslindar claramente qué conceptos van a tener un costo para ella y el compromiso u obligación del Instituto de atender su caso.
- Elaborar una lista de “requisitos” para que la usuaria sepa clara y específicamente qué documentos debe llevar para iniciar su proceso.
- Llevar un registro, con firma de la usuaria, en donde se describa la fecha, el motivo de la visita y firme de conformidad; incluido, si llegara a darse el caso, que ella se desiste de la acción legal, porque así lo decidió, sin necesidad de tener una razón para ello.
- Elaboración de Convenio de servicios profesionales entre el Instituto y la usuaria, que especifique claramente a qué se compromete cada una de las partes involucradas.
- Elaboración de “machotes” de demanda, contestación, ofrecimiento de pruebas, apelación amparo, cuestionarios de preguntas para peritajes psicológicos, principalmente en los casos de violencia.
- Reuniones generales en donde se discutan y concluyan estrategias de argumentaciones legales con perspectiva de género, incluso de educación o visualización para las juezas y jueces principalmente del tema de violencia

Trabajo social

Finalmente en el área de trabajo social se identifica que el rango de edades en un 50% es entre 31 a 35 años. La escolaridad en un 86% es de licenciatura terminada, mientras que el 14% cuenta con un postgrado inconcluso.

La experiencia laboral en un 40% es con aplicación de encuestas, un 20% no tiene experiencia laboral. Como año de ingreso al IEM el 80% fue en 2008, sólo el 20% en 2009.

La principal idea que tienen para atender a las mujeres gira en torno a la facilitación del empoderamiento de las mujeres, búsqueda de alternativas a sus demandas, escucha empática y atención con calidad. Nuevamente la atención de las usuarias está encaminada a la escucha atenta e información de los servicios del IEM. Consideran como aspectos necesarios para brindar una mejor atención la escucha, sensibilización, información y comunicación entre las áreas. Identifican como principales necesidades de las usuarias seguridad, protección y orientación jurídica. Como temas importantes de capacitación mencionan género, derechos de las mujeres, técnicas para prevención de violencia y procesos jurídicos.

Actividades realizadas durante el seminario:

Entre las principales actividades que se realizaron con los y las profesionistas de trabajo social se encuentra el cómo esta profesión puede intervenir en la atención integral e integrada de la violencia contra las mujeres.

Debido a la naturaleza del campo de acción del trabajo social, es importante desarrollar un modelo de intervención que responda a las necesidades de las usuarias de cara a resolver los casos con mayor precisión metodológica y desde una perspectiva de género.

Se planteó que el servicio que brinda Trabajo social es crucial para las usuarias, debido a que es la primera fase de todo el proceso de atención. La comunicación con las otras áreas se torna fundamental.

III. EVALUACIÓN

A partir de la aplicación de un cuestionario para recuperar las opiniones de las y los participantes, se presentan las más representativas:

1.- ¿Cuál fue el principal aprendizaje de este seminario?

- Buscar y crear alternativas para dar una atención integral y de calidad, reducir y acotar número de casos que lleven proceso.
- Aprendo que mi trabajo profesional no debe estar por encima de la persona usuaria, respetar su integridad física y psicológica.

- Que la elaboración del manual, es muy importante y necesario; la reestructuración del modelo de atención es imprescindible, ya que la institución está comprometida con la sociedad tlaxcalteca y es necesario indagar lo que funciona y lo que no funciona en el procedimiento.
- La coordinación de las áreas que integran al Instituto Estatal de la Mujer, detallar y asignar un modelo para que éste sea útil y se lleva a cabo con las administraciones nuevas de los gobiernos de Tlaxcala.
- Actualizarme en el desarrollo de mi trabajo, con las usuarias y la mejor atención de las mismas, pero también tomar en cuenta si me afecta personalmente.
- Ser partícipe y en conjunto con las áreas, para dar una mejor atención a las mujeres víctimas de violencia familiar.
- A trabajar con mis compañeros de las diferentes Unidades.
- La necesidad de trabajar coordinadamente por áreas, acompañadas por personas con nuestro mismo perfil profesional, para aportar y acompañarnos en el desempeño diario.
- Es tener las herramientas base para poder dar un servicio de calidad a las personas que lo solicitan, enfocado a la atención prioritaria a las mujeres que sufren violencia.
- Tener las herramientas necesarias para orientar y darles un buen servicio a todas las mujeres que sufren violencia, y que sea calidad y calidez.
- El aprendizaje, ha sido el trabajo en equipo, en la atención a las usuarias a través de la comunicación y coordinación con mis demás compañeros, además me ayudó a tener mayor claridad en cuanto a como debe ser la intervención de trabajo social.
- El de brindar una atención que beneficie a las usuarias con base en los objetivos del Instituto, así como también, participar con el equipo interdisciplinario, incluyendo la decisión de la usuaria en cada una de las alternativas que se propongan.
- Tener un mayor conocimiento de cómo continuar trabajando en las Unidades.
- El principal aprendizaje fue darle un mejor establecimiento al modelo de atención, además de brindar atención especializada a las usuarias.
- El mejorar el servicio que se brinda a las usuarias para darle una atención de calidad.
- La sensibilización como profesionista para brindar una buena atención a la usuaria. Llevar a cabo la aplicación del manual de procedimiento y llevar a cabo el término integral de la Unidad.
- Fue el formular conceptos, propuestas para la realización del Manual, para mí fue muy grato ya que aprendí de los conocimientos y experiencias de mis compañeros.
- Tener el conocimiento real del Manual de Procedimientos institucional y su aplicación.

- La importancia de hacer un trabajo interdisciplinario y uniforme para brindar una atención de calidad. La realización de un manual de procedimientos, que realmente pueda llevarse a la práctica para que al leerlo se pueda aplicar independientemente de si está en estos momentos o no en el instituto.
- Fue formar bases para relacionar las áreas del Instituto Estatal de la Mujer para laborar y brindar un servicio interdisciplinario.
- Partiendo de los aprendizajes de años anteriores con las diferentes áreas, en ésta ocasión se buscó la interrelación de las mismas para realmente lograr la aplicación del tratamiento integral interdisciplinario.
- El trabajo en equipo interdisciplinario.
- Durante los fines de semana que estuvimos acudiendo, me parece que sirvió inicialmente para darnos cuenta de la atención que estamos brindando en las Unidades con sus errores incluidos y posteriormente como mejorar ésta atención, principalmente sensibilizándonos para otorgar una atención de calidad.
- Un trabajo de lo realizado en el trabajo diario, una unificación de criterios.
- Conocer el trabajo en general de las otras áreas, y para saber en que momento me puedo integrar con mis demás compañeros de trabajo, y visualizar todas las complicaciones y trabas que hay en la Institución.
- La integración de las áreas que conforman las unidades de atención del Instituto Estatal de la Mujer.
- Me pareció muy constructivo y la forma en que se dio el cambio al manual en cuanto a que este fuera en lo real, en lo que estamos haciendo, ya que con esto cualquier persona que llegue al Instituto tendrá las bases.
- El principal aprendizaje es a partir del Modelo aplicado y de cómo darle continuidad al trabajo que ya venimos realizando. Es importante reforzar el trabajo en equipo para darle una atención de mayor calidad.
- La debida integración del modelo de atención al IEM, y la correcta integridad de los servicios que presta a la población femenina.
- Como trabajar en equipo.
- El aprender a integrar el trabajo de las diferentes áreas.
- Que como integrante de una Institución es muy importante el trabajo en equipo y la comunicación para dar una atención interdisciplinaria a las usuarias.
- Que la atención proporcionada a las usuarias se debe brindar con calidad y calidez, sin excusa alguna.
- La integración multidisciplinaria de cómo se debe dar la atención a las mujeres que el Instituto brinda.

2.- ¿Qué compromiso personal hago a partir de estas sesiones?

- Seguir leyendo y sobre involucrarme en las áreas que forman el trabajo.
- Seguir capacitándome y relacionarme con las demás áreas para aprender mejor.
- La de trabajar, tomando seriamente en cuenta el manual de procedimientos, ya que esta estructurado de acuerdo a las necesidades de la usuaria y a las capacidades de la institución, aunado a la experiencia profesional y personal.
- Ayudar con la integración del modelo del IEM.
- Mejor atención a las usuarias. Servicio Profesional. Cumplir con los principios del instituto.
- Dar y brindar una mejor atención a las usuarias, así como, escuchar a los compañeros de la unidad para unificar estrategias para diagnosticar y ofrecer un buen tratamiento integral.
- Integrar el manual ya con todas las modificaciones. Imprimirlo y dárselo a cada Unidad.
- El trabajo coordinado con mis áreas; aportando ideas y recursos para desempeñarme mejor.
- Llevar a cabo el procedimiento establecido a lo que demande la usuaria.
- El trato que se les debe dar a las usuarias, así como la confianza que ellas te brindan.
- Aplicación de la poca o mucha información recibida.
- Mi compromiso es aplicar estos conocimientos en la atención con las usuarias, seguir el modelo de intervención, trabajar con disponibilidad y profesionalismo junto con mis compañeros de la Unidad.
- El compromiso de responder y aclarar las dudas de cada una de las usuarias.
- El de seguir capacitándome para mi crecimiento personal y para poder brindar una mejor atención.
- Poner en práctica los conocimientos aprendidos en el seminario.
- El llevar a cabo los acuerdos que se han establecido y no solo quede en el aire.
- El compromiso de aprendizaje y aplicación del manual. Además del trabajo que debe darse a la usuaria desde el momento de la recepción y durante el procedimiento del tratamiento.
- El de brindar apoyo a todas las usuarias con calidad, calidez y profesionalismo a todas aquellas víctimas de violencia.
- La aplicación del mismo sin apartarme de lo establecido, comprometiéndome con las demás áreas, y así mismo, con la institución.
- Seguir brindando una atención interdisciplinaria, y disposición para al agenda grupal.
- Actuar bajo el marco del manual de procedimientos, para así aportar los temas pragmáticos y, puntualizar aspectos teóricos para así poder correlacionar diversos ámbitos.

- Aplicar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de ésta capacitación en beneficio de mi crecimiento personal, profesional y laboral.
- Considero que total: profesional para ayudar a las mujeres víctimas de violencia.
- El atender a las usuarias de una forma cálida y tratando de apoyarlas, en el caso de mi área preservando su salud física.
- Dar un servicio de calidad, observar y aplicar el manual.
- Un mejor servicio.
- El de buscar una mayor preparación en mi área de trabajo y adquirir cada vez más, los conocimientos que mis compañeros de otras áreas tienen.
- Me comprometo a llevar una atención gratificante a cada una de las usuarias, ya que ellas son el motivo por lo cual estoy aprendiendo cada día más, y así poder brindar un excelente servicio.
- De trabajar más de forma interdisciplinaria, para poder dar una atención de mayor calidad, basada en un modelo de atención.
- Me comprometo a aplicar debidamente los conocimientos profesionales y la correcta aplicación del modelo de atención para las usuarias del IEM.
- El de aplicar lo aprendido en mi trabajo y poder realmente ofrecer un servicio de calidad a las usuarias.
- A llevar a cabo el modelo, para dar un servicio de calidad.
- Involucrarme más en las otras áreas, para mejorar mi servicio.
- Prepararme más académicamente, para a través de mis conocimientos y las experiencias laborales brindar una mejor atención.
- Integrar mi trabajo a partir de este aprendizaje, y así dar una mejor atención.

3.- ¿Cómo me gustaría darle continuidad a este trabajo?

- Por medio de más talleres y de mesas de trabajo, revocando la experiencia laboral.
- Todos los días y proponer cada fin de semana, las reuniones de revisión de caso, buscar bibliografía para seguir instrumentando.
- Mejorando la atención personal a la usuaria y tomando nota sobre lo que podría faltar al manual de procedimientos de acuerdo a la necesidad de la usuaria.
- Con la vigilancia y la veracidad de que nuestro modelo funcione y se lleve bien a cabo.
- Con actualización continua para un servicio, más talleres a jurídico.
- A base de más recursos de capacitación y talleres para seguir trabajando y mejorando en nuestro desarrollo profesional en conjunto con el IEM.

- Con reuniones sobre el trabajo que se hizo con las áreas, para ver las observaciones o inconvenientes e ir mejorando.
- Con reuniones bimensuales por área, buscando mover el trabajo cotidiano, así mismo, recibiendo capacitación en cada área que nos permita dar el mejor servicio que brindemos a las mujeres.
- Tener la capacitación constante y el crecimiento profesional para logara una buena atención.
- Tener la capacitación necesaria por cada área.
- En la aplicación de dicho manual y poner observaciones en una bitácora de lo que se puede ir modificando para un mejor funcionamiento.
- Aplicando el modelo y mejorando mi desempeño como profesional y compartir esta experiencia con mis compañeros (as).
- Mejorar la atención que se brinda de acuerdo a las necesidades que van surgiendo en el transcurso de nuevas problemáticas y mejorando el modelo de atención.
- Continuando con la revisión minuciosa y adecuándola a las necesidades de cada área.
- Pienso que cada uno de nosotros tiene mucho que aportar, por lo mismo pienso que esto se tiene que seguir trabajando en forma multidisciplinaria para dar un mejor servicio a cada una de las personas. Así como, también seguir preparando y capacitando al personal del Instituto con este tipo de cursos, ya que siempre es necesario un cambio en todos los ámbitos.
- Comprometiéndome en la aplicación de lo que ya se estableció, aplicarlo en la Unidad para brindar la atención integral de lo que ya se ha venido hablando desde cursos anteriores y que solo quedaba por escrito.
- Con la constante capacitación.
- Me gustaría darle continuidad a este tipo de talleres.
- La continuidad puede ser a partir de una capacitación continua por parte del Instituto.
- Con más talleres, con trabajo grupal por áreas y con trabajo grupal interdisciplinarios.
- La continuidad viable será brindar servicio de calidad y no de cantidad, en donde a la par del plano laboral, se brinden actividades y orientación a las usuarias tendientes a mostrar el marco legal en el Estado de Tlaxcala.
- Pasar de la capacitación a la profesionalización.
- Entablando charlas a nivel interinstitucional, a efecto de no soslayar lo que no construimos en este seminario impartido por ustedes.
- Finalmente detallando, como debe ser el trato hacia las usuarias y comprometiéndonos todos a otorgar una atención de calidad.
- Con la capacitación y en el momento ayudar a las usuarias.

- Con más talleres, pero no solo en un área específica, sino en todas las áreas.
- Con una revisión del manual de operaciones a principio de cada programa.
- Con la práctica de lo que aprendí, pero al mismo tiempo llevando más cursos, talleres, ya que estos nos enseñan día a día cosas nuevas.
- A partir de mi trabajo diario en la Unidad de Atención donde laboro. Lo aprendido no sirve si no se aplica a las usuarias.
- Con mayor preparación y seguimiento de casos y cursos de preparación para dar una debida atención a la problemática.
- Con nuevas capacitaciones, donde se vuelva a involucrar a personas especialistas en al materia.
- Observar le tipo de población en el que se encuentra la unidad, ya que podría ser necesario al cambiar algo de la forma de abordar la situación.
- Poniendo en práctica todo lo establecido en el manual y estar en constante capacitación.
- Aportando los conocimientos y opiniones que ayuden a brindar un servicio de calidad.
- Recibiendo más seminarios para seguir modificando e integrando las opciones de atención, para así dejar en claro la manera de atención que la institución brinda.

4.- ¿Cómo evalúa el trabajo de las ponentes?

- Bueno, ya que ellas cuentan con la preparación y experiencia para la orientación y corrección de este seminario.
- Fue más dinámico que en otras ocasiones y por eso me gustó, creo que hicieron un buen trabajo.
- Me gustaron éstas últimas secciones, por haber realizado dinámicas de relajación antes del inicio de las actividades.
- Agradezco el hecho de que se encuentran aquí compartiendo sus conocimientos.
- Gracias por la ayuda recibida por parte de ustedes, espero que no sea la última vez que nos veamos.
- Su profesionalismo es muy importante y su experiencia igualmente, gracias, por sus comentarios, nos reforzó nuestro conocimiento. Gracias por ser muy profesionistas y saber compartir sus conocimientos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el conjunto, el seminario buscó analizar el papel que las mujeres han jugado en la elaboración de la agenda pública de género en el contexto de la democratización en México, por ello, las políticas públicas y la participación de las mujeres en la construcción de éstas tiene un papel fundamental en el contexto de la transformación del Estado y sus implicaciones en las relaciones de género.

Por ello, es de suma importancia que como parte de la formación de las y los profesionistas se visualicen las causas y las formas en que el trabajo de la mujer y su propia subjetividad fueron excluidas-incluidas en la construcción de las instituciones de la sociedad moderna y en los cambios de la política social y contextualizar el rol que juegan las instituciones estatales y municipales en el proceso de transversalización de la perspectiva de género en los programas y políticas de gobierno.

En este seminario se reiteró la necesidad de fortalecer y adecuar la metodología con la que el IEM define la política pública con perspectiva de género, desde una visión más integral e integrada en términos de la administración pública estatal y municipal. Para ello será necesaria la continuidad de acciones que permitan el acercamiento del funcionariado público para llegar a un plan de acción común, que promueva y restituya los derechos de las mujeres.

Será necesario además, la creación de redes, campañas informativas y diversas formas de difusión del trabajo de Instituto que mencione la importancia del trabajo que desarrollan y los fundamentos que tienen para hacerlo.

Finalmente, nos permitimos derivar algunas recomendaciones para fortalecer la gestión que el IEM ha desarrollado en pro de la transversalización de la perspectiva de género en el marco político y estratégico de las políticas públicas del estado de Tlaxcala:

- a) Formación y capacitación del funcionariado federal, estatal y municipal en los siguientes aspectos:
 - Género
 - Enfoques multidisciplinares integrados
 - Violencia de género: marco conceptual y metodológico para la prevención y atención
 - Derechos humanos
 - Atención psicológica, jurídica, médica y de trabajo social especializada



- b) Articulación entre distintos actores sociales, para el trabajo en red: canalización de casos de alto riesgo; gestiones interinstitucionales para el intercambio de experiencias, capacidades y conocimientos en modelos de intervención.
- c) Fortalecimiento institucional.
- d) Sistematización de experiencias, modelos de intervención o manuales de procedimientos.
- e) Diseño y administración de instrumentos para el registro, monitoreo, seguimiento y evaluación.