

DEFENSA JURÍDICA Y EDUCACIÓN PARA MUJERES, S.C.

“VEREDA THEMIS”.

CURSO-TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA”

Dirigido a personal del Instituto Estatal de la Mujer del Estado de Tlaxcala.

INFORME FINAL

I. Introducción.

El presente informe, muestra los resultados obtenidos en el curso-taller de capacitación sobre la aplicación del modelo de atención con perspectiva de género que actualmente ejecuta el personal que trabaja en el Instituto Estatal de la Mujer del Estado de Tlaxcala.

El curso-taller tuvo como objetivo principal, el generar e intercambiar conocimientos y habilidades que permitieran la eficientización y potenciación del trabajo de atención a la violencia que se realiza en el Estado.

La capacitación tuvo una duración de 48 horas, dividida en 8 sesiones de trabajo y se efectuaron los días 5, 6, 12, 13, 19, 20, 24 y 25 de noviembre del año en curso. A la misma asistió personal de las áreas de atención psicológica, jurídica, trabajo social, médica y de base de datos.

Para conocer el perfil de los y las participantes, diseñamos un cuestionario que nos permitiera conocer su nivel de conocimientos, y principalmente su opinión del Modelo de Atención que actualmente opera en el IEM y la relación de éste con las usuarias víctimas de violencia, así como las dificultades que presentan el Modelo y recomendaciones para su mejoría.

El día de inicio del taller, todo el personal participante contestó un (Pre – Test) que incluía la información antes mencionada y en el que se exploraron las expectativas de las y los asistentes al curso-taller.

Una vez contestado y recogido el cuestionario, se procedió a la presentación del programa, de las facilitadoras y la recolección de las expectativas que cada participante se habían trazado para este proceso de capacitación. De igual forma se entregaron los materiales de apoyo diseñados para tales fines. Al final del proceso de capacitación, se aplicó una evaluación final, en la que las y los participantes externaron su opinión del curso- taller, de los contenido temático,

de las dinámicas realizadas, de lo aprendido, su apreciación sobre las facilitadoras, y sugerencias para futuros procesos de capacitación.

A continuación se presentan los objetivos, el programa de trabajo y el desarrollo de los contenidos expuestos.

II. Del proceso de capacitación:

Objetivo 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Fortalecer la reflexión conceptual en torno a la categoría de género y su utilidad analítica.
2. Establecer mecanismos de implementación práctica y de seguimiento del Modelo de Atención previamente establecido durante la capacitación del pasado año profundizando en aquellas aéreas o temas en las que se detecten dificultades, resistencia o insuficiente información para realizar el trabajo.
3. Habilitar capacidades prácticas y herramientas de evaluación en la incorporación de la perspectiva de género en las funciones que desempeñan el funcionariado del Instituto Estatal de la Mujer de Tlaxcala.

III. Contenidos desarrollados en el proceso.

➤ La Puesta en práctica del Modelo de Atención, 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 Propuestas de revisión y ajuste al Modelo de Atención bajo el criterio de equidad, viabilidad y perspectiva de Género.

- a) Diagnósticos
- b) Ejecución de acciones desde el Modelo de Atención.
- c) Análisis de la Deontología Institucional aplicada.

d) El Compromiso personal y la responsabilidad profesional.

I. Especialización por profesión y áreas de trabajo en el IEM:

- a) Derecho
- b) Psicología
- c) Medicina
- d) T. Social
- e) Base de datos.

IV. Metodología.

La dinámica del curso- taller fue experiencial, expositiva e interactiva, lo que permite el aprendizaje significativo desde la valoración de los diferentes saberes y experiencia que pasa de lo individual para el enriquecimiento colectivo. Esta metodología, posibilita el intercambio, la discusión y el análisis sobre temáticas tan compleja como la violencia que se ejerce en contra las mujeres, procurando la toma de conciencia, la sensibilización y la importancia de la puesta en práctica de nuevas y mejores formas de trabajo.

La metodología, buscó propiciar la participación activa y propositiva del las (os) asistentes, ya que es de suma importancia fortalecer las habilidades, capacidades, competencias y conocimientos acerca de los beneficios públicos de incorporar la perspectiva de género al quehacer cotidiano de la administración pública.

El trabajo en la modalidad de taller, posibilitó la participación y expresión de ideas, opiniones, dudas y aportaciones de manera libre y responsable.

V. De las expectativas.

Las expectativas enunciadas por las y los participantes giraron en torno ha:

- ✓ Obtención de aprendizaje y adquisición de herramientas para brindar una atención eficaz y encontrar alternativas para la intervención en los problemas que presentan las usuarias;
- ✓ Seguir aprendiendo sobre la forma de atender a las usuarias respetando las diferencias;
- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades del Modelo de Atención en aras de mejorar la profesionalización;
- ✓ Revisión a conciencia del Modelo con sus aciertos y errores y poder mejorar la atención en beneficio personal y para las mujeres víctimas de violencia sin revictimizarlas;
- ✓ Actualizar, fortalecer y favorecer el proceso del Modelo;
- ✓ Aprender cómo trabajar de manera integral;
- ✓ Aprender más herramientas para atender de forma más efectiva;

- ✓ Aprender a utilizar la perspectiva de género como recurso y herramienta para la atención y la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres;
- ✓ Aprender a trabajar en equipo, con una mirada de género y la manera en que a partir de esta visión se puede brindar una mejor atención a las usuarias.

VI. De los resultados del Pre-Test.

El Pre-test, estuvo orientado a conocer la opinión que tiene el personal sobre el Modelo de Atención Integral para mujeres víctimas de violencia que actualmente se aplica en el IEM, con el propósito de identificar las oportunidades, las dificultades que en la práctica puedan estar limitando su efectiva y eficaz aplicación y las recomendaciones que piensan podrían convertir al modelo de atención una herramienta útil y facilitadora del trabajo que se realiza con las mujeres usuarias de los servicios que ofrece el Instituto.

A la pregunta, de cómo valoran el modelo de atención el 68%, opinó que era bueno. El 19% argumentó que era muy bueno. Una persona dijo desconocerlo. Se argumentó que el modelo es bueno, que se lleva varios años trabajando en el mismo, por lo que ha ido mejorando. Señalan que es una base para apoyar a las mujeres que solicitan el servicio; que es un modelo sujeto a cambiarse y perfeccionarse en la medida de las necesidades de las usuarias.

En cuanto a las oportunidades que se han encontrado en la aplicación del modelo de atención, consideran que es muy práctico, es una herramienta con objetivos claros, que las rutas de cada área están bien definidas, que permite el trabajo en equipo haciendo un desempeño integral, además de la oportunidad de desarrollo profesional, sensibilización y empatía para tratar con calidad y calidez a las usuarias.

Respecto a las dificultades del modelo y que en la práctica impiden su aplicación efectiva, mencionaron:

- Las instalaciones de las Unidades no son adecuadas. Los espacios son insuficientes.
- La escases de recursos materiales;
- La falta de espacios propio. Ni abogada, ni psicóloga ni trabajadoras sociales cuentan con espacios privados para dar la atención a mujeres.
- La propia "cultura" de las usuarias, que a veces impide que la "ayuda" proporcionada por el IEM sea efectiva;
- Las usuarias no cuentan con el tiempo para recibir la atención integral;
- No hay un mecanismo bien definido para la atención telefónica. Tampoco hay teléfonos en todas las Unidades.
- Falta de compromiso de las autoridades para otorgar los recursos que hagan posible que se otorgue un servicio de calidad.
- Mucho trabajo y poco personal.
- Hay personas que no asumen su compromiso de trabajo.

- La falta de un mecanismo efectivo de coordinación que permita la canalización eficaz y efectiva de las mujeres a otras instancias de gobierno

Referente a las oportunidades que ofrece la aplicación de un “modelo”:

- La oportunidad de brindar conocimientos y apoyo a la solución de la problemática que presentan las mujeres;
- Proporciona información sobre las alternativas a utilizar en cada situación.
- El aprender a cómo mejorar la atención que se proporciona.
- Buscar solucionar en la medida de lo posible la violencia que presentan las mujeres.
- Se identifica la magnitud de la problemática de la violencia.
- Se ponen “granos de arena” para apoyar a las mujeres que lo soliciten:
- Se adquiere experiencia profesional.
- Se lucha por los derechos de las mujeres:
- Da las pautas para mostrarle un mundo diferente a las mujeres:
- Se colabora socialmente por un cambio que mejore la realidad.

Al personal participante en el curso-taller, también se les preguntó, si pensaban que las mujeres víctimas de violencia encuentran respuesta o solución a su problemática cuando acuden al IEM, a lo que el 84% respondió que SI. Las restantes opiniones oscilaron entre un No y algunas más dijeron que “a veces”.

Explican, que la mayoría SI encuentran alternativas o solución a su problemática dado la orientación e información que reciben de manera integral. Dicen darse cuenta de ello, porque las mujeres lo expresan en sus caras o se lo comunican de manera directa. Las personas que dijeron que las mujeres NO encuentran respuestas o solución a su problemática, lo atribuyen a la insuficiencia de espacios y de personal. Mucha demanda y poca capacidad de respuesta.

Respecto a las limitaciones que confrontan para realizar de manera efectiva y oportuna el trabajo de atención a mujeres víctimas de violencia, desde lo que plantea el modelo señalan que:

- No se cuenta con el material de trabajo ni con los equipos necesarios (mobiliario, teléfonos, computadora, etc.)
- No se cuenta con medicamentos.
- Las costumbres e ideologías de las usuarias o de la comunidad.
- La capturar la información.
- Los formatos no son llenados adecuadamente;
- La falta de espacios;
- La falta de armonización en las leyes y la falta de sensibilización de las autoridades (Jueces y M.P.);
- Oportunidad para seguir laborando en el IEM y continuar con el seguimiento de los casos de las usuarias;

- Los llamados imprevistos de oficinas centrales para tratar asuntos de las Unidades:
- No ven integridad de las cuatro áreas;
- El poco tiempo que se tiene para contestar las demandas.

Sobre si el modelo plantea el cómo resolver las dificultades relacionadas con la atención, la gran mayoría respondió que NO explicando que, las problemáticas de las usuarias son diversas y el modelo no responde a la variedad de necesidades o circunstancias, y que aún falta mucho que agregarle porque hay aspectos que no se mencionan, como son los recursos materiales a utilizar o el cómo manejarse desde las diferentes ideologías, que puedan profesar las personas.

En cuanto a que si en el modelo de atención se establecen claramente las tareas y/o funciones que se realizan; un 84% piensa que Si, ya que se delimitan las funciones y tareas de cada área. Mientras que un 16% argumenta que NO, sosteniendo que falta información actualizada y que hay aspectos pocos claros respecto al funcionamiento de las áreas.

De los aspectos o lineamientos que habría que eliminar del modelo de atención, por no adecuarse a la realidad actual del IEM, se enuncia la parte relacionada con la conciliación –prohibida por la ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia-. Eliminar la parte correspondiente a la atención médica, ya que son pocas las usuarias víctimas de violencia que solicitan este servicio y reducir la parte correspondiente a la historia clínica, es muy larga y repetitiva.

En lo relacionado a los aspectos, que consideran hay que incluir en el modelo:

- ± Viáticos para sus traslados a las comunidades:
- ± Presupuesto para adquisición de material:
- ± Que el proceso de sensibilización incluya a todo el personal (administrativo y directivo):
- ± Regular instalaciones y equipo:
- ± Aumentar el número de sesiones psicológicas a proporcionar;
- ± Mayor claridad respecto a la importancia de contar con espacios de atención adecuados y agradables.
- ± Integrar el manual para la atención de vía telefónica:
- ± La vinculación con otras instituciones.

Y las recomendaciones para convertir al modelo de atención en una herramienta útil y facilitadora de su trabajo para las mujeres víctimas de violencia:

- ❖ Conocer el modelo.
- ❖ La necesidad de capacitarse en temáticas relacionadas con la equidad, el género, la violencia, contención emocional, reformas legales actuales, lo que dicen, les permitiría contar con mayores recursos para la realización de su trabajo.



MÉXICO
2010



TLAXCALA

Juntos hacia el progreso



INSTITUTO
ESTATAL DE LA MUJER

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA



Vivir Mejor

GOBIERNO
FEDERAL

- ❖ Una mayor difusión de los servicios que presta el Instituto a través de folletos informativos.
- ❖ Información práctica para las usuarias:
- ❖ Que se establezca, la revisión de casos, por lo menos una vez a la semana.

VII. DE LOS RESULTADOS DEL PROCESO.

Como se ha mencionado, el proceso se realizó en 8 sesiones de trabajo, y en las mismas, se realizaron debates, ejercicios individuales y grupales que posibilitaron el intercambio y la escucha de situaciones algunas relacionadas con la vida propia y otras asociadas al trabajo que realizan.

Aunque en este grupo, la mayoría contaba con experiencia en el trabajo de atención a mujeres víctimas de violencia. Habían otras de recién ingreso al Instituto, por lo que lo que, de entrada, se hizo una exposición teórica sobre las implicaciones que tiene la violencia en la vida de las mujeres, haciéndose énfasis en la importancia de la sensibilización y permanente capacitación para abordar la problemática con la calidad y la calidez necesaria y requerida.

De igual forma, se debatió y analizó desde lo individual, las implicaciones que tiene para la vida propia, trabajar en la atención de mujeres que social y familiarmente, se encuentran atravesando por situaciones de violencia sin que las mismas sean provocadas, deseadas o solicitadas por quienes las están sufriendo.

En ese sentido, se develaron mitos, se evidenciaron creencias y se debatieron prejuicios, sobre las causas culturales y sociales que siguen mantenido a las mujeres en una posición de subordinación respecto a los hombres. Y se enfatizó en la importancia de trabajar desde sus propias historias de vida, para que problemas tan complejos como la violencia que sufren las mujeres, sin ser propias, no le resulten ajenas.

Se habló de la importancia de conocer a fondo a la instancia para la cual trabajan, las leyes que las sustentan, la visión, misión, principios u objetivos que le dan sentido de existencia. Se habló de la diferencia de trabajar en una Instancia gubernamental, en una ONG's o en un despacho particular. Se enfatizó el compromiso que se adquiere como servidor o servidora pública y sobre todo, las implicaciones que tiene trabajar en una Instancia que a nivel gubernamental tiene la obligatoriedad de impulsar y ejecutar leyes orientadas al empoderamiento de las mujeres, a través de la ejecución de programas y políticas públicas con contribuyan a que se haga real y efectivo el derecho que tienen todas las mujeres a vivir libres de violencia.

Con diferentes ejercicios y dinámicas, se fueron aterrizando los orígenes de las políticas públicas, quien, cómo y para qué se conciben y cuál es el proceso que recorren antes de impactar a la ciudadanía. Esto para crear conciencia del como prácticas, creencias o actitudes individuales puedan afectar a todo un colectivo.

Analizamos, como desde el IEM todas y cada uno, tiene la obligatoriedad, la responsabilidad y ojalá el compromiso de atender con oportunidad y prontitud, a las mujeres que acuden en busca de servicios de atención por la situación de violencia que se encuentran atravesando a nivel personal, de pareja o familiar.

Identificamos, que no solo basta con que el IEM, cuente con la infraestructura y las políticas públicas que tiene que ejecutar, sino que resulta fundamental para el éxito de las mismas, el que se cuente con profesionistas calificados, sensibilizados, capacitados y ojalá comprometidos, lo que en conjunto harán posible el acceso de las mujeres a la justicia y con ello, ir logrando el empoderamiento que les permita el ejercicio de todos sus derechos.

Así, con este contexto nos adentramos al análisis del modelo de atención, para identificar los aspectos prácticos que contribuirían a su efectiva y oportuna aplicación, como forma de mejorar los servicios que se proporcionan a saber:

Fortalezas que se identifican:

- ❖ La oportunidad de capacitación y actualización del personal en materia de género y violencia.
- ❖ El espacio de contención emocional.
- ❖ El conocimiento de los casos por todas las áreas que lo intervienen.
- ❖ La atención integral acorta tiempos de atención y permite la retroalimentación entre el personal de la Unidad para beneficio de las usuarias.
- ❖ Atención de calidad a un mayor número de usuarias.
- ❖ Mayor conocimiento de las otras áreas.
- ❖ Reconocimiento de nuestro trabajo.

Debilidades:

- Falta de infraestructura y mobiliario.
- Los recursos materiales son insuficientes, escasos o inexistentes (Equipo de cómputos, de comunicación papelería, material de limpieza, etc).
- Aumento de casos y escases de personal.
- Espacios físicos inexistentes o no son los adecuados para atender a las mujeres con calidez y calidad.
- Las usuarias buscan respuestas o soluciones que no le pueden ofrecer o garantizar.
- No hay captura de datos de las usuarias de manera legible y en forma constante.
- Es insuficiente el soporte técnico.
- La burocracia fuera del IEM, que afecta la eficacia de nuestros objetivos.
- No se cuenta con revisión y supervisión de casos.
- La contención emocional no se ofrece de manera permanente.

Que se necesita para proporcionar una atención integral:

- Que la recepción de la usuaria la haga Trabajo social y desde ahí se realice la orientación general; se le orienten sobre los mecanismos orientados a garantizar su seguridad y le informen de los servicios que presta el IEM.



MÉXICO
2010



TLAXCALA

Juntos hacia el progreso



INSTITUTO
ESTATAL DE LA MUJER

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA



Vivir Mejor

- Posterior, hacer la canalización, a partir de la petición de la usuaria a: Jurídica (alternativas legales a la problemática que presente); Trabajo Social (Seguimiento). Psicológica (terapia y empoderamiento).
- Propiciar que inicien un proceso.
- Para que haya una retroalimentación y dar seguimiento de casos: Identificar las necesidades reales de la usuaria.
- Identificar de manera conjunta debilidades y fortalezas de las usuarias para dar una mejor atención.
- Ubicar sus redes de apoyo.
- Revisión de tratados internacionales y leyes a nivel nacional y estatal para promover una mejor defensa de sus derechos.

VIII. De los compromisos para mejorar los el servicio:

1. De la atención directa:

- Proporcionar atención directa de forma sensible, empática con calidad y calidez.
- Escucha activa con respeto, sin emitir juicios de valor moral.
- Brindar un espacio a las usuarias donde puedan ejercer su derecho a expresarse libremente.
- Mostrar alternativas posibles.
- Dejar que las usuarias asuman la responsabilidad de su decisión.

2. Canalización:

- Se hará de acuerdo a las necesidades de la usuaria.
- Puede ser interna o externa.
- Canalización a diferentes instancias y hacer seguimiento.

3. De la relación a establecer para mejorar el trabajo.

- Disponibilidad.
- Sensibilidad.
- Respeto.
- Ética Profesional.
- Confidencialidad.

4. Lo que contribuye a mejorar el trabajo:

- Mayor y mejor comunicación entre áreas.
- Que exista integración de los diferentes programas.
- Capacitación.
- Contención.
- Proceso psicoterapéutico.
- Supervisión de casos.

"Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".

- Difusión, canalización e información.
- línea telefónica
- Transversalización de todos los programas.

- Capacitación del personal de manera conjunta independientemente del proyecto para el que sea contratado.

IX. Perspectiva de trabajo por Unidades de Atención.

Unidad Papalotla.

1. Aspectos que puedan obstaculizar lo establecido en el modelo de atención.
 - Las distancias que existen para llevar a cabo el seguimiento de casos (acompañamiento, canalización, seguimiento, etc.).
 - Carga de trabajo demandante.
 - Planeación adecuada de las actividades fuera de Unidad por parte del Instituto.
 - El trabajo que se solicita desde cuando es tiempo de descanso o día inhábil.

2. Alcance y limitaciones en el seguimiento a los casos.

Alcance: De manera sistematizada: se reúnen los elementos de la Unidad y se comentan los casos según las prioridades, tomando acuerdos sobre las acciones a realizar (visitas domiciliarias, canalizaciones, etc.).

Limitaciones: Falta de medios de comunicación (Transporte, teléfono, internet, etc.). Las distancias que existen entre la Unidad, los juzgados y las instituciones gubernamentales en las que se llega a requerir servicio o canalizar a las usuarias. Negligencia por parte de las instituciones a las que se canaliza a las usuarias.

3. Recursos y herramientas que se utilizan:

- Informativos: folletos, trípticos, carteles, pláticas, etc.
- Procedimentales: código, modelo, terapias, etc.

4. Formas de atención en las diferentes Unidades.

- Dependiendo de las circunstancias del caso se atiende de manera individual o integral (psicológica, jurídica y médica).
- Se plantea la problemática y se habla sobre las alternativas.

UNIDAD MÓVIL:



MÉXICO
2010



TLAXCALA

Juntos hacia el progreso



INSTITUTO
ESTATAL DE LA MUJER
Atendimiento por Equidad y Justicia



GOBIERNO
FEDERAL

Atención directa:

- De forma integral.
- Informar, sensibilizar y canalizar.

Oportunidades:

- Revisión de Casos
- Aprender sobre las diferentes áreas para otorgar un mejor servicio.

Limitaciones:

- Poco tiempo de permanencia en cada municipio.
- Falta de medicamento.
- No siempre existe apoyo municipal.
- Falta Luz, agua, difusión e interés por parte de las autoridades.

CALPULALPAN

Oportunidades:

- Brindar un mejor servicio, de calidad e integral.
- Se destina un espacio semanal para la discusión de caso
- Reflexión y revisión, desde el enfoque de cada área.
- Conocimiento del caso por las cuatro áreas.

Limitaciones: Socioculturales y económicas de las usuarias y que influyen en el proceso.

Recursos internos y externos: Marco Jurídico, tratamiento psicológico, redes de apoyo, contención y canalización, empoderamiento.

UNIDAD APIZACO

Atención directa:

Recepción de trabajo social (área libre), llenado de la ficha de primera vez.
Canalización de acuerdo a las necesidades.

Dificultades: Tiempos y espacios.

Recursos utilizados para el empoderamiento:

Utilización de información a partir de la perspectiva de género.

X. De los aspectos a considerar para brindar una mejor atención a las mujeres.

"Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social".

- Capacitación constante que incluya a todo el personal, incluida la titular y el personal tanto administrativo como operativo.
- Permanencia del personal operativo ya capacitado.
- Dar seguimiento a cada caso.
- Asistir a eventos y capacitaciones fuera y dentro del Estado.
- Asistir a eventos nacionales del PAIMEF.
- Respetar los lineamientos del modelo de atención en cada una de las áreas.
- Implementar la figura de "coordinación" por área para que se le de seguimiento al trabajo personal y colectivo.
- Proceso psicoterapéutico para el personal de todas las áreas
- Prestaciones, seguro médico, aguinaldo, vacaciones, guardería.
- Que exista un convenio entre secretaria de salud e IEM.
- Que el IEM proporcionen insumos, materiales y cuadros básico de medicamento para las usuarias.
- Convenios para referencias / contra referencias.
- Capacitación y actualización en área médica.
- Recetarios formales.
- Sello de IEM por Unidad.
- Batas bordadas de IEM.
- Equipo de cómputo por área.
- Espacio único para áreas.
- Mantenimiento y reparación de equipo médico.
- Que se de continuidad a los programas PAIMEF / Transversalidad.
- Exista línea telefónica, internet.
- Proceso terapéutico.
- Capacitación y sensibilización a todo el personal del IEM.
- Vacaciones.
- Pago quincenal y vía electrónica.
- Proporcionar viáticos para la realización de pláticas y traslados.

Del y para el trabajo integral:

- Que el trabajo a nivel general se realice desde áreas con perspectiva de género.
- Apertura y escucha por parte del personal a las necesidades de las usuarias para que se le proporcionen herramientas de empoderamiento.
- Plan de intervención
- Servicios especializados por área.
- Revisión de casos donde estén integradas todas las área.
- Sensibilización y capacitación al personal por área.
- **NO ES FACTIBLE UN EXPEDIENTE ÚNICO:**
- Revisión del llenado de formatos: hay deficiencias en la recogida y captura de la información.
- Espacios físicos y equipo didáctico del trabajo.
- Seguimiento y permanencia de profesionistas.
- Permanencia y seguimiento de la Unidad móvil en las comunidades

- Verificar las necesidades de cada área y el destino de los recursos.
- **CONVENIOS CON TODAS LAS INSTITUCIONES Y DEPENDENCIAS:**
- No interrupción de los servicios que se otorgan desde el PAIMEF.
- Que el municipio absorba –fuera de PAIMEF- los recursos que se necesitan para la operación y el pago del personal a ½ tiempo.
- Seguridad especializada en cada una de las Unidades.

De las ESTRATEGIAS que garantizar la mejora de los servicios.

- Que cada área sea dotada con las herramientas que permiten la realización del trabajo.
- Permanencia de personal capacitado y sensibilizado.
- Actualización permanente a través de cursos, talleres, pláticas, diplomados en perspectiva de género y violencia contra las mujeres.
- Que el personal que se contrate cuente con un perfil profesional.
- Evaluación intelectual y psicológica periódica para todo el personal.
- Instalaciones adecuadas y espacios dignos, cómodos, adecuados y confortables (no lujosos).
- Procesos psicológicos obligatorios para todo el personal.
- Contención emocional.

RECOMENDACIONES

- Incluir seguimiento de usuarias vía telefónica. Seguridad.
- Atención directa a la usuaria: sistematización mediante: ficha única de registro, formato de seguimiento, carta compromiso.
- Girar invitaciones para gestionar pláticas y talleres en todos los municipios y localidades del Estado.
- Instituciones públicas, instancias municipales de la mujer: DIF, SEPE, SEPUEDE, etc., que solicitan pláticas y talleres al IEM.
- La vinculación con otras instituciones
- Incluir la perspectiva de género.
- Atención Integral de las cuatro áreas en la atención de las usuarias.
- Infraestructura de las instalaciones (áreas específicas de atención, internet para banco de datos, mobiliario y/o equipo, funcional). Instituciones (Por parte de los tres poderes de gobierno, para la atención rápida y expedita).
- Convenios de apoyo con OPD para obtener cuadro básico de medicamentos. Convenios con instituciones de Salud. Revisión de formatos.
- Modelo de atención de pareja, aumentar espacio en el formato de ingreso (En caso de ser necesario comunicarse con: modelo de atención para niños, línea telefónica e internet).

- Adecuar el seguimiento según las condiciones de cada Unidad. Normalizar la sensibilización constante de todo el personal, desde directivos a operativos.

EVALUACIÓN FINAL

1.- ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTÓ DEL CURSO - TALLER?

- La forma, en la que se maneja el curso, muy dinámico.
- La forma de impartirlo y de propiciar la participación de todas(os).
- Que nos dieron la oportunidad de manifestar nuestras necesidades y sugerencias, para nuestro beneficio y de las usuarias.
- La forma de trabajo, el desempeño y la integración de todos los participantes del taller.
- Compartir los diferentes puntos de vista de cada área sobre la contribución a la disminución de la trata de mujeres.
- Las herramientas metodológicas para la aplicación del modelo.
- La interacción entre las facilitadoras y el personal que se capacita.
- El trabajo en equipo.
- Que pudimos trabajar por áreas específicas.
- Las propuestas del final, la esperanza de que se cumplan y de que podamos continuar.
- La convivencia, lo dinámico y las facilitadoras.
- Que se trabajó con género.
- Que todos pudimos exponer nuestras necesidades y brindar una buena atención a las usuarias.

2.- ¿QUÉ ES LO QUE MENOS TE GUSTÓ DEL TALLER?

- Todas mis expectativas fueron cubiertas.
- Que algunos compañeros no se comprometan.
- Falta de tiempo para continuar con el tema.
- Que hablaban algunos compañeros al momento de pasar a exponer las demás personas.
- Todo estuvo muy bien.
- El horario.
- Que a veces faltaba estructura en la organización.
- El espacio donde fue realizado.
- La impuntualidad.

3.- ¿QUÉ TE PARECIERON LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS?

- Muy importantes y necesarios para poder brindarles a las usuarias un mejor servicio, y hay que estar capacitados y sensibilizados para brindar una mejor atención.

- Relevantes, el trabajar con cada área por separado.
- Muy buenos, ya que nos hicieron replantear y mejorar.
- Importantes, pues se retomó las deficiencias y la forma de operación del modelo de atención.
- Necesarios, debido a que hay que actualizar nuestros puntos de vista y conocer otros más.
- Perfectos, excelentes, ya que dan la pauta para mejorar el servicio que se brinda a las mujeres.
- Muy intensos y agradables.
- Acordes a las necesidades del IEM.
- Excelentes, ya que nos fomentan el acervo que se tiene en género, violencia y sobretodo el Modelo.
- Adecuados y cumpliendo mis expectativas.

4.- ¿QUÉ TE PARECIERON LAS DINÁMICAS Y RECURSOS UTILIZADOS PARA LA REFLEXIÓN Y EL APRENDIZAJE?

- Bien, acordes para nuestras áreas y nuestro aprendizaje.
- Muy buena la reflexión que se hizo al final de la última sesión.
- Favorables para el entendimiento ante el compromiso que tenemos en el apoyo integral con las mujeres víctimas de violencia.
- Bien, ya que estuvimos abiertos al diálogo.
- Adecuados y sobre todo las reflexiones que permitían dar cuenta de los errores y poder mejorar.
- Muy buenas, pues éstas servían para la reflexión de la forma de intervención.
- Excelentes porque permite interactuar sobre los conocimientos de cada una de las áreas, para fortalecer el desempeño.
- Para aplicarlos en lo personal y en lo profesional.
- Dinámicos y eficaces.
- Muy útiles para facilitar la comprensión y puesta en práctica de los contenidos.
- Buenas para ejemplificar los casos.
- Nuevas y concretas.
- La forma de trabajo es buena, porque no es tan pesado.

5.- ¿QUÉ TE PARECIERON LAS FACILITADORAS?

- Profesionales del tema y con buen sentido del humor. Respeto y felicidades por el trabajo que hacen.
- Buen manejo en los tiempos.
- Excelentes y gracias por aportar sus conocimientos ante la defensa de las mujeres.
- Con mucha experiencia y buenas dinámicas.
- Sensibles y dispuestas escuchar y orientar.
- Accesibles a la forma de trabajo.
- Exitosas y con gran disposición.
- Que dominan y expresan los temas correctamente.

- Amables, humanistas, directas.

6.- ¿QUÉ APRENDISTE EN EL TALLER?

- A respetar, a escuchar, y sensibilizarme hacia la violencia contra las mujeres.
- Algunos temas nuevos sobre el modelo de intervención.
- Como mejorar mi propia calidad y calidez, así como, poder hacer un mejor trabajo en equipo.
- Que todos necesitamos un proceso terapéutico para una adecuada salud emocional y para brindar un mejor servicio.
- Que varios aspectos del Modelo no se ajustan a la práctica.
- Herramientas para la aplicación del modelo pues se revisó lo que se aprende y las dificultades.
- Conocí las necesidades propias de mis compañeras para poder realizar mejor mi trabajo.
- Analizar cada una de las estrategias en las diversas áreas.
- La importancia de externar y aportar ideas para la construcción del modelo de atención.
- A manejar de manera integral el modelo de atención, el desenvolvimiento de cada una de las áreas y la interrelación entre sí.
- La sensibilización ante víctimas de violencia.
- Reconceptualización y actualización de la profesión.
- Enfoque más amplio del Modelo.
- Todos los lineamientos del modelo de atención.
- Que siempre hay cosas que mejorar en un modelo que parecía estar bien.
- Que tenemos muchas carencias en el instituto.

7.- ¿QUÉ OTROS TEMAS TE GUSTARÍA FUERAN CONSIDERADOS PARA FUTUROS TALLERES?

- Contención emocional.
- Cómo mejorar trabajo en equipo.
- Actualización médica.
- Capacitación en todas las áreas de manera permanente.
- Intervención psicoterapéutica en casos de abuso sexual, violencia sexual y psicoterapia grupal.
- Manejo de emociones.
- Actualización en temas jurídicos, prácticos.
- Violencia en el noviazgo, matrimonio e institucional.
- Técnicas de autocuidado.
- Terapia infantil.
- Trata de personas, NOM 0-46.
- Estrategias de permanencia.



MÉXICO
2010



TLAXCALA

Juntos hacia el progreso



INSTITUTO
ESTATAL DE LA MUJER



Vivir Mejor

GOBIERNO
FEDERAL

8.- EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 (1 MÍNIMO 10 MÁXIMO) ¿CÓMO CALIFICARÍAS EL TALLER?

El 55% de las respuestas corresponde a una calificación de 10.

El 40 % lo califico con 9.

El 5% lo considero de 8.

9.- COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS ADICIONALES.

- Me gustaría que nos tomaran en cuenta para el siguiente proyecto.
- Que manejen los tiempos de entrada para que no distraiga a los demás.
- Que se siga capacitando, pues la situación de violencia contra las mujeres continúa.
- Me gustó y gracias por todo.
- Que este tipo de capacitaciones sean constantes.
- Fomentar y aplicar talleres de contención.
- Son un gran equipo de trabajo, la capacitación estuvo excelente.
- Que se pueda poner en práctica y se realizan las sugerencias y o las necesidades expresadas.
- Seguimiento a la capacitación.
- Nuevos temas.
- Agradecimiento del taller.
- Reunirnos con otros estados para compartir experiencias.

Informe final
Taller Estrategias de Comunicación y Lenguaje no sexista para
Funcionarias y Funcionarios Gubernamentales

Fecha: 26 y 27 de agosto de 2010

Lugar: Tlaxcala, Tlaxcala

Organización responsable: Comunicación e Información de la Mujer, AC (CIMAC)

Se contó con la asistencia de 21 personas que trabajan la mayoría en cargos medios de las áreas de difusión y comunicación, de las cuales únicamente siete ya había participado en algún otro taller de este tipo y 14 no. La presencia de quienes tomaron en otra ocasión un taller con Comunicación e Información de la Mujer, AC (CIMAC) mostró su interés para continuar en el tema, facilitó el trabajo en el evento y permitió hacer una reflexión más profunda acerca de la relación entre la importancia de trabajar con una estrategia comunicacional, lenguaje no sexista y derechos humanos de las mujeres.

La composición de las y los asistentes al taller fue mixta. Estuvieron presentes periodistas de dos medios de comunicación estatales, radio y televisión, y funcionarias y funcionarios de las áreas de comunicación de distintas dependencias gubernamentales, con quienes se integró un solo grupo con el que se trabajaron los objetivos de los temas de estrategias de comunicación y lenguaje no sexista de manera integral.

Los objetivos generales fueron:

* Analizar la importancia de la comunicación como área estratégica para la trasmisión de mensajes a favor de los derechos humanos de las mujeres.

* Proporcionar herramientas para desarrollar en los medios de comunicación un periodismo con un lenguaje no sexista que visibilice la condición social de las mujeres, desde la defensa de sus derechos humanos.

Con relación a los objetivos y las expectativas del grupo, en general no carecían de información que les permitiera relacionar sus expectativas con los derechos humanos de las mujeres.

Las y los participantes subrayaron que habían asistido por tres motivos principalmente: actualización, potenciar su trabajo informativo con nuevas herramientas de trabajo, un mejor manejo de la relación con los medios de comunicación y encontrar nuevas vías de acercamiento de la información para la población de Tlaxcala.

A partir de estos intereses su participación, en principio, se centró más en el tema de estrategias de comunicación que en lenguaje no sexista, en el proceso del taller ambos se integraron y se fueron relacionando con los derechos humanos de las mujeres en general y en particular en Tlaxcala.

El contenido del taller se cubrió de manera total, las y los participantes tuvieron una amplia participación en la reflexión de los temas, la realización de los ejercicios, con disposición de tiempo e interés.

El taller comenzó con un ejercicio de integración llamado “El Puente”, el cual tenía

como objetivo generar una reflexión del grupo de cómo se vive la violencia hacia las mujeres en la forma de relacionarse con las demás personas. El grupo pudo cumplir con el objetivo del ejercicio, lo cual indicó que la mayoría sabe trabajar en equipo pero no en cadena, es decir, buscan cumplir con el objetivo y existe un interés grupal en conseguirlo una vez que cada persona cumple ese objetivo, pero en el momento de hacerlo no se coordinan y apoyan --ayudarse mutuamente-- lo cual trae consecuencias para las otras personas cuando hacen alguna tarea.

Luego se realizó un ejercicio individual para visibilizar cómo se vive la violencia en lo personal, en donde se destacó que la violencia sexual y psicológica son los principales tipos, los lugares en donde se presenta son trabajo, calle y casa.

El siguiente ejercicio fue revisar los mitos alrededor de la violencia contra las mujeres y detectarlos, en una primera fase, en la prensa nacional y posteriormente en periódicos de Tlaxcala. Fue interesante la resistencia de algunas personas por intentar realizar una crítica a los medios impresos de Tlaxcala. Para otras personas resultó difícil detectar los mitos en las notas, sin embargo con el seguimiento que se hacía en cada equipo y la exposición ante el pleno, se pudieron resolver las dudas que se presentaron.

Al tener como base el trabajo generado en la primera sesión, en la segunda se expuso un panorama de cómo hacer un periodismo libre de violencia para las mujeres. Se presentó la propuesta de CIMAC, en donde se plantea que la violencia contra las mujeres y el trabajo periodístico es una responsabilidad social, de ahí que sea importante observar los medios de comunicación, el papel que juegan cuando hablan de las mujeres y sus contenidos. También se invitó al grupo a conocer la legislación actual en México sobre la violencia de género y la que existe actualmente en Tlaxcala.

En la etapa final, se generó la reflexión del grupo para ver si es posible hacer una comunicación social libre de violencia hacia las mujeres y se explicó en qué consiste la Campaña anual de los 16 días de Activismo contra la Violencia de Género del 2009 que inicia el próximo 25 de noviembre y concluye el 10 de diciembre.

El taller arrojó datos destacables, como la forma en que se trabaja en cada oficina, la cual evidencia que la toma de decisiones se da en forma vertical, con poca o escasa participación de quienes trabajan en ella y la inexistencia de coordinación entre las distintas áreas de comunicación de cada dependencia.

En los ejercicios se hizo una constante reflexión, “en qué momento la persona es víctima o victimaria”, acerca de la violencia en la vida cotidiana tanto de las mujeres como de los hombres y cómo al promoverla en la vida cotidiana esta violencia se reproduce en todos los ámbitos.

En general, el grupo destacó que en la parte del aprendizaje obtuvo técnicas nuevas sobre el periodismo y reflexionó sobre la comunicación social como papel central para combatir la violencia hacia las mujeres. Además, de darse cuenta que con el trabajo individual se puede conseguir un efecto multiplicador. Incluso una persona se propuso elaborar un proyecto para la dependencia en la que trabaja para erradicar la violencia contra las mujeres. También hubo interés por el Manual “Hacia la construcción de un periodismo no sexista”, de CIMAC, que se repartió a varias personas del taller.

La evaluación final fue de excelente a bien en su mayoría, con dos anotaciones de regular en el material didáctico y una en aclaración de dudas. En todas las evaluaciones se especificó que se cubrieron las expectativas de las y los participantes y expresaron que los contenidos del taller sería de utilidad en su trabajo cotidiano,

Con relación a los temas de estrategia y comunicación señalaron lo siguiente:

- * Les servirá para potenciar su trabajo informativo en la dependencia donde trabajan, relacionar la comunicación interna con la externa, dirigir mejor los mensajes a la sociedad, hacer más óptima la relación con periodistas,
- * Permitted darse cuenta de que en las dependencias donde trabajan no existen estrategias de comunicación,
- * Les permitió tener una visión más amplia de su misión como voceros y voceros gubernamentales, saber cómo están, hacia donde deben ir y definir que estrategia plantear tanto en su medio de comunicación como en las oficinas de comunicación social,
- * Trabajar con estrategias les ayudará mejorar la imagen institucional.

Con relación a los derechos humanos de las mujeres:

- * Se van con herramientas para mejorar el lenguaje y no violentar los derechos humanos de las mujeres,
- * Las mujeres deben ser tomadas en cuenta en el momento de manejar la información,
- * Les permitió enriquecer y abrir las posibilidades del manejo informativo,

- * tomaron en cuenta la importancia de ser incluyentes en el manejo de la terminología, en la selección de la información, en la redacción y el manejo de datos,
- * Les permitió darse cuenta de que se debe cuidar tanto en las actividades informativas como las de su vida cotidiana el uso del lenguaje para no sea sexista,
- * usar un lenguaje adecuado en un marco de ética profesional.

Observaciones

La presencia de las personas que ya habían tomado antes otro taller demostró su interés por continuar con el tema.

Al fusionar los dos temas se limitó la profundización en el uso del lenguaje no sexista y la forma como debe de integrarse en la estructuración de un discurso que permita el respeto a los derechos humanos de las mujeres.

Para lo anterior sugerimos la realización el próximo año de un taller con el tema del uso de los estereotipos en la información.

Recomendaciones:

- En términos generales, las evaluaciones arrojaron una buena aceptación por parte de las y los participantes del taller, así como la necesidad de ampliar este tipo de capacitaciones.
- Una de las sugerencias es impartir un taller de estrategias de comunicación.
- A los grupos les interesaría tener un seguimiento de la capacitación para ver los resultados obtenidos.

Las sugerencias más destacadas fueron pedir que no se hiciera una separación de grupos, mayor tiempo para poner en práctica lo aprendido, tener un taller sobre estrategias de comunicación y que se impartieran talleres a las personas responsables de las áreas de comunicación para así poder trabajar en cadena y compartir la toma de decisiones.

Conclusiones y propuestas de las y los participantes y de CIMAC con relación al proceso de capacitación que se ha realizado con el Instituto Estatal de la Mujer de Tlaxcala

De las personas que asistieron al taller estas son sus conclusiones:

- 1.- Todas concluyeron que el taller si cubrió sus expectativas, les permitió aprender a trabajar la comunicación de manera estratégica desde un lenguaje

no sexista les será útil tanto en la vida diaria como en su trabajo cotidiano y mirar con otra perspectiva la realidad de su trabajo.

2.- Aplicarían los conocimientos aprendidos desde una perspectiva de género de la siguiente forma:

- * Adecuando el lenguaje en la información, tratando los temas más a fondo.
- * Aplicando estrategias para destacar los logros de la dependencia.
- * Manejando de manera más eficiente la información interna para mejorar la comunicación externa.
- * Buscando una mejor vía de comunicación al interior y al exterior de la dependencia.
- * Compartiendo conceptos y conocimientos, además de reformar, adecuar y enriquecer las estrategias de comunicación que ya se realizan en su dependencia.
- * Con relación a las fuentes de información, establecer relaciones entre el Área de Comunicación de la dependencia y los medios de comunicación con la intención de que ambas partes salgan beneficiadas.
- * Incluir información en los contenidos de programas radiofónicos a favor de los derechos humanos de las mujeres, con datos confiables y de instituciones serias.
- * Proponiendo estrategias de comunicación en su dependencia.
- * En la atención al público, en la inclusión a los diferentes programas y proporcionándoles orientación cuando sea necesario.
- * Al trabajar los programas que incluyan este tema, al dar la información para los medios de comunicación.
- * Al redactar un boletín con selección y dosificación de datos.
- * Buscando que la información tenga un mayor impacto en la sociedad a través de boletines informativos, textos, mensajes y discursos.
- * Revisando el trabajo que se realiza hasta ahora para replantear las tareas, ampliar las estrategias y modificar lo que sea necesario.
- * Haciendo visible la participación de las mujeres.

3.- Entre las propuestas se indicó lo siguiente:

- * Que el instituto tenga un mayor acercamiento con las y los comunicólogos de Tlaxcala.
- * Profundizar en el tema de los derechos humanos de las mujeres con relación a la comunicación.
- * Segmentar de una forma más clara la información que se imparte en el taller.
- * Utilizar más elementos visuales (dinámicos y llamativos) en las presentaciones.
- * Continuar con estos cursos para fortalecer conocimientos en materia de derechos humanos de las mujeres y desarrollar un trabajo de mayor calidad.
- * Que se cuente con más tiempo para las sesiones de los talleres.
- * Que durante las sesiones exista mayor apertura para dar opiniones y compartir experiencias.
- * Mantener un mayor contacto con CIMAC.

4.- Propuestas de CIMAC

* Realizar otro taller con el tema de lenguaje no sexista para enlaces de comunicación para profundizar en la construcción de un discurso informativo no sexista en las estrategias de comunicación de las instituciones de Tlaxcala.

* Realizar el próximo año un taller para las y los periodistas de los medios de comunicación con el tema del uso de los estereotipos en la información, basado en un análisis previo del comportamiento de los medios de comunicación en la entidad.