

INFORME FINAL



**Proyecto INMUJERES-FONDO MVVG-SEMUJER 2008**

***Fondo de Apoyo para los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres de las Entidades Federativas***

**Atención Integral a Mujeres Guerrerenses Víctimas de Violencia de Género**

Informe de resultados de:

**ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LAS UNIDADES MUNICIPALES DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.**



Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Este programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal

## Índice de contenido

		Página
	<b>Carta descriptiva e indicadores de resultados</b>	
1.	<b>Objetivo General</b>	<b>2</b>
2.	<b>Mecánica de trabajo</b>	<b>2</b>
3.	<b>Resultado en la actividad presencial del evento</b>	<b>3</b>
4.	<b>Seguimiento</b>	<b>7</b>
<b>Anexo 1</b>	<b>Currícula ejecutiva de docente(s)</b>	<b>8</b>
<b>Anexo 2</b>	<b>Relación de participantes</b>	<b>15</b>
<b>Anexo 3</b>	<b>Respaldo documental</b>	<b>17</b>
<b>Anexo 4</b>	<b>Informe financiero</b>	<b>58</b>

## 1. OBJETIVO GENERAL.

Formular un documento de evaluación del proceso de atención a mujeres que viven violencia tanto desde un enfoque operativo del servicio como por sus resultados para la instrumentación de un esquema interactivo entre unidades municipales, visibilizando la función y condiciones de trabajo de las Unidades Municipales de Atención a la violencia y proponer líneas de acción en una estrategia para mejorar los servicios.

## 2. MECÁNICA DE TRABAJO DEL PROYECTO.

Este proyecto se desarrolló en el Estado de Guerrero en 19 municipios, tales como son: Acapulco de Juárez, Ahuacuotzingo, Atoyac de Álvarez, Ayutla de los Libres, Chilpancingo de los Bravo, Coyuca de Benítez, Heliodoro Castillo (Tlacotepec), Iguala de la Independencia, Marquelia, Petatlán, Ciudad Altamirano (Pungarabato), Quechultenango, Benito Juárez (San Jerónimo), San Marcos, Taxco de Alarcón, Tixtla de Guerrero, Zihuatanejo de Azueta y Zumpango del Río. Con una secuencia de actividades que inició en el mes de Septiembre y concluyó hasta el mes de Diciembre del año en curso.

**Elaboración de instrumentos para la evaluación.** Se diseñaron y seleccionaron los distintos instrumentos para la evaluación de la infraestructura y servicios que se prestan en las Unidades Municipales Especializadas en Atención a las Víctimas de Violencia (UMEAVV). Tales como son:

- Batería de preguntas para desarrollo de grupos focales aplicados al personal
- Prototipo B (Autoevaluación de desempeño).
- Evaluación 360º (Evaluación entre el mismo personal en distintas áreas)

**Planeación, Logística del trabajo de campo.** Se realizó una ruta de recorridos para eficientar la productividad del trabajo, para esto el equipo de investigadoras se dividió en 2 afín de acortar el tiempo de recorrido, ya que se contaba con poco tiempo para la investigación de campo. Las entrevistas se realizaron a nivel grupal a las y los servidores en cada una de las Unidades. Así mismo se aplicaron las evaluaciones del prototipo B a cada uno de ellos y el formato 360º de retroalimentación.

Para obtener nuestras metas, realizamos los siguientes productos:

- Documento que interpreta la logística empleada por los dos equipos (con citas, días, horarios, direcciones y las actividades a realizar)
- Dos mapas que explican las rutas que seguimos de manera visible, para realización de las visitas.

Y como productos se obtuvieron:

- Grabaciones de voz de las entrevistas
- Fotografías de la infraestructura de las UMEAVV.
- Y algunas grabaciones en video.

**Primeros resultados de la evaluación.** Las entrevistas realizadas a las y los servidores se desagregaron en una matriz, que se realizó con el propósito de evaluar la forma de ejecución de proceso en las distintas unidades, sus áreas de oportunidad, así como las buenas prácticas.

Matriz con resultados de evaluación:

- Cuadro indicadores generales.
- Clasificación de las respuestas abiertas, a unificación de criterios cerrados (si ó no) para su mejor sistematización.

**Diseño de documento de evaluación de procesos y resultados.** Se realizó un documento para determinar las buenas prácticas y las áreas de oportunidad.

- Evaluación de proceso de intervención en las UMEAVV.

**Diseño de estrategia.** Una vez determinadas las buenas prácticas y áreas de oportunidad se realizó la estrategia, todo con el fin de que sea una guía para las y los prestadores de servicios o para las autoridades correspondientes para mejorar su labor y que las UMEAVV cumplan su misión satisfactoriamente.

- Documento de Estrategia.

**Documento final de la evaluación.** Una vez diseñado el documento de la estrategia damos paso a un recuento de todo el proceso de evaluación del proyecto y registrar la experiencia respecto al funcionamiento de los procesos y documentarla en un reporte final.

- Reporte final de evaluación.

La logística del proyecto se realizó de manera programada con una participación activa de los integrantes de la Red Nacional de Refugios A.C.

Equipo de investigación: Lic. Pilar Vallejo Flandes, Psic. Nancy Pérez Angulo y Jessyca Bobadilla Gutiérrez; con la ayuda en la sistematización de Adrián, Patricia González y Patricia Ramírez. Así como también la colaboración de las especialistas en materia de género la Mtra. Margarita Guille Tamayo y Mtra. Teresa Vázquez.

### 3.- RESULTADO EN LA ACTIVIDAD PRESENCIAL.

Fue, visitar a cada una de las unidades a fin de constatar equipamiento, infraestructura, número y tipo de personal que labora.

Se realizó la aplicación de dos cuestionarios a cargo de facilitadoras que orientaron al personal respecto del objetivo de los instrumentos, su forma de llenado, y resolvieron sus dudas. Teniendo como resultado una autoevaluación por cada elemento de las unidades, así como una evaluación interpersonal en la que cada integrante evaluaba el desempeño de algún compañero/a de trabajo.

Finalmente se realizaron entrevistas a grupos focales en cada unidad, de las que se obtuvo información cualitativa altamente valiosa sobre la forma de operar sus procesos, sus condiciones de trabajo y los servicios que prestan.

El 24.24% de los participantes correspondió al sexo masculino y el restante 75.76% al femenino, mientras que el perfil profesional de los y las participantes fue como se describe en la siguiente tabla.

Profesión	Numero	%
Directoras	10	15.15%
Abogadas (Os)	20	30.30%
Psicólogas (Os)	15	22.73%
Trabajadoras(Os) Sociales	10	15.15 %
Doctoras (Es)	6	9.09%
Enfermeras	1	1.52%
Secretarías	3	4.25%
Área de Gestión y Vinculación.	1	1.52%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100.0%</b>

Así mismo se lograron las metas de investigación para poder realizar el diagnóstico, nuestras metas eran los siguientes indicadores:

- Evaluación del Personal Operativo
- Evaluación de los procedimientos de trabajo
- Servicios de atención del equipo e infraestructura.

### Propósito general de la investigación:

Contar con una evaluación-diagnóstica que permita identificar la forma de ejecución de procesos en las distintas unidades, sus áreas de oportunidad, así como las buenas prácticas.

Tener una base teórico-metodológica para promover cambios, y nuevas estrategias a fin de efficientar y profesionalizar los servicios que se brindan.

### Carátula de resultados metodología empleada, seguimiento etc.

Actividad	Meta	Estrategia	Producto	Inicio	Termino
1. Elaboración de instrumentos para la evaluación.	Contar con una herramienta que facilite la evaluación.	Documento aplicable a las y los servidores.	Batería de preguntas y Autoevaluación de desempeño prototipo B, y 360°	Septiembre de 2008	septiembre
2. Planeación, Logística, visita y entrevista de las 19 Unidades Municipales (UMEAVV).	Obtener retroalimentación del personal que presta servicios.	Entrevistas y/o grupos focales	Reporte de visitas.	Octubre de 2008.	Octubre de 2008
3. Primeros resultados de la evaluación.	Obtener un primer borrador de la evaluación.	Registro de resultados preliminares de la evaluación.	Matriz de indicadores	Noviembre De 2008	Noviembre de 2008.
4. Diseño de documento de evaluación de procesos y resultados.	Determinar las buenas prácticas y áreas de oportunidad.	Evaluación de procesos de intervención en la UMEAVV	Documento en PDF y engargolado.	Noviembre de 2008.	Noviembre de 2008.
5. Diseño de la estrategia.	Contar con una estrategia producto de dicha evaluación para mejorar los servicios.	Elaboración del Documento de la estrategia.	Documento de estrategia en PDF y engargolado.	Diciembre de 2008.	Diciembre de 2008.
6. Documentación final de la evaluación.	Registrar la experiencia respecto al funcionamiento de los procesos.	Evaluación	Documento final Reporte de evaluación.	Diciembre de 2008.	Diciembre de 2008.

#### **4. SEGUIMIENTO.**

Propuestas de seguimiento:

- Implementación de la estrategia.
- Evaluar las mejoras de los servicios de atención como resultado de la implementación de la estrategia comparativa con los resultados de esta primera evaluación.
- El seguimiento de evaluación de las UMEAVV se puede complementar con una evaluación de los servicios y atención según las necesidades de la usuaria.

## Anexo 1

### Curricula de Investigadoras

**Currículum: María Margarita Guillé Tamayo.**  
Nacida en México el 28 de Octubre de 1970.

Actualmente se desempeña como Directora Red Nacional de Refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia extrema de México.

---

### ESTUDIOS

- Licenciatura en Medios Masivos de Comunicación, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 1993.
- Diplomado en Violencia Doméstica por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 2005.
- Diplomado: Políticas Públicas y Escenarios Políticos, (Instituto de Administración Pública) IAPQ, 1994.
- Diplomado en Procuración de Fondos por Procura y la Universidad de Indiana, 2005.
- Curso Medios de Comunicación con Perspectiva de Género, por la Agencia de Cooperación Española realizado en Cartagena de Indias Colombia, 2001.
- Maestría en Literatura Mexicana (UAA - UNAM), 2002.
- Maestría en Comunicación Política por la Universidad de Sheffield Inglaterra, 2006.
- Certificación Internacional en Coaching Ejecutivo por Neuro Semantics Institute de Estados Unidos, 2007.
- Diplomado en Políticas Públicas y Equidad de Género por la Universidad Abierta de Cataluña y la Unión Europea, 2007.
- Certificación Internacional como Coach de Líderes Sociales para Países en Desarrollo, CEDPA, Washington D.C., 2008.

---

### TRAYECTORIA PROFESIONAL EN AMBITO DE MUJERES

- En 1990 - 1994 Produce y dirige los programas radiofónicos con perspectiva de Género "Ángulos proyección Femenina" y "Más Femenino" en XENM Radio Total.
- En 1994 – 2005. Funda y dirige la revista de política social con perspectiva de Género Mujer Contemporánea, actualmente con 64 números publicados.
- En 1996 Funda y dirige el primer Refugio para Mujeres en Situación de Violencia Familiar "Mujer Contemporánea" de cuya organización no gubernamental fue presidenta hasta 2005.
- En 1996 es invitada por el Gobierno de los Estados Unidos para intercambiar experiencias en materia de atención en refugios y violencia doméstica en una gira por 5 estados de la Unión Americana.
- Es miembro fundador de la Red de Periodistas con Perspectiva de Género 1994.
- Su pensamiento y trayectoria ha sido publicado en diversos libros como "Experiencias Exitosas" editado por el INMUJERES, "Mujeres Mexicanas del Siglo XX" editado por la UNAM, "Tejedoras de Palabras", editado por la Fundación Mc Arthur y "Violencia Doméstica en el Distrito Federal" editado por la Universidad de la Ciudad de México y "Caras de la Violencia Familiar", editado por la misma Universidad de la Ciudad de México.
- Ha publicado artículos como analista política en materia de temas de mujeres del diario Milenio y la revista Safe de Women's Aid Federation of England.

- Como periodista ha desarrollado múltiples reportajes de investigación sobre la realidad de las mujeres en México: desde los asesinatos de mujeres en ciudad Juárez, hasta la violencia familiar y violencia contra las niñas y niños en México. Colaborando periódicamente en la revista Mujer Contemporánea.
- Fue Coordinadora de la Comisión de Comunicación de la Red Nacional de Refugios de 2001 a 2005.
- Es directora desde el año 2005 de la Red Nacional de Refugios para mujeres y sus hijas e hijos que viven violencia extrema, misma que agrupa a 60 refugios de todo el país.
- Gesta el 1er Encuentro Interamericano de Refugios celebrado la ciudad de México con la participación de 10 países del continente americano y 1 europeo. En Septiembre de 2006.
- Inicia en 2006 una red informal de referencia de casos a nivel interamericano.
- Ha impartido múltiples conferencias y talleres en México y el extranjero en temas de género, violencia, refugios y medios.
- Realiza el curso de capacitación promovido por CEDPA: Mujeres Líderes para el Desarrollo en el que participaron 26 mujeres líderes de 10 países de América y África en Houston, Texas en Septiembre de 2007.
- Es autora del Modelo de Redes de Detección Apoyo y Referencia de Casos y sus procedimientos.
- Encabeza el programa de Sistematización de Indicadores de Impacto Cualitativos y Cuantitativos de la Red Nacional de Refugios que cuenta con 5 etapas y más de 1,300 indicadores.
- Realiza la capacitación de Actualización de Técnicas y Procedimientos de Atención en Refugios para Mujeres que Viven violencia, en cooperación con UNIFEM, PNUD, USAID, Instituto Nacional de las Mujeres, Secretaria de Desarrollo Social y Secretaría de Salud.
- Realiza cabildos para que sea aprobada la Ley Internacional contra la Violencia a las Mujeres en el Congreso y Senado de Estados Unidos, 2008.

#### **PUBLICACIONES**

- Su pensamiento y trayectoria ha sido publicado en diversos libros como *Experiencias Exitosas*, con el ensayo "Primer Refugio para Mujeres que Viven Violencia", editado por el INMUJERES, 2002.
- *Mujeres Mexicanas del Siglo XX* editado por la UNAM, 2002.
- *Tejedoras de Palabras*, editado por la Fundación Mc Arthur en 1999,
- *Violencia Doméstica en el Distrito Federal* editado por la Universidad de la Ciudad de México, 2004.
- *Caras de la Violencia Familiar*, editado por la misma Universidad de la Ciudad de México, 2005.
- *Modelo de Referencia de Casos de Violencia a Refugios*, Red Nacional de Refugios y Mujeres Cambiando Paradigmas, México, 2007.
- *Políticas Públicas y Violencia de Género.*, Universidad de la Ciudad de México, 2007.

#### **PROFESIONAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

- Produce y Conduce el programa de radio Más Femenino. En XENM Radio. Aguascalientes. 1990-1993.
- Conductora de noticias y reportera en Canal 6 de Aguascalientes. 1990-1993.
- Produce y conduce el programa de televisión cultural: Para Degustar en Canal 6 de Aguascalientes. 1993-1997
- Coordinadora de Contenidos del programa televisivo de análisis político Zona Abierta, en Televisa ciudad de México. 1999-2005.
- Coordinadora editorial del programa televisivo de análisis político Contrapunto, en Televisa ciudad de México 2007.
- Colaboradora de Fundación Televisa desde 2000 hasta la fecha



## CURRICULUM

### NOMBRE:

Pilar Vallejo Flandes.

Coordinadora del Área de Investigación, Sistematización y Registro, Red Nacional de Refugios, A.C.

Coordinadora de la Oficina Operativa.

### ESTUDIOS:

Estudie la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y

la Licenciatura de Sociología en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (Universidad Nacional Autónoma de México)

Diplomado en Desarrollo Social, Género y Pobreza por la Facultad Latinoamericana en Ciencias Sociales FLACSO.

Diplomado en Programación Neurolingüística y Desarrollo Humano por un año.

Actualmente estudio un diplomado de Meta Coaching System con Certificación Internacional por The International Society of Neuro-Semantics, ISNS. (Sociedad Internacional de Neuro-Semántica)

## INVESTIGACIONES Y TRAYECTORIA PROFESIONAL

Desde 2003 inicié mi trabajo como especialista en la detección de necesidades y estrategias de comunicación en el Refugio Mujer Contemporánea, donde pude hacer un análisis sobre la forma en que operaban las diferentes áreas del refugio, y su intervención como parte del Modelo de Atención

Realice en ese momento un diagnóstico de necesidades y un flujograma de interacción entre las áreas para optimizar la intervención adecuada de mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia familiar y sexual.

Además de mi formación académica en sociología y comunicación, por parte de la máxima casa de estudios en nuestro país, para la realización del proyecto antes mencionado, recibí capacitación especializada en Atención a la Violencia Doméstica, y de Género, Intervención en crisis.

Coordiné el equipo que diseñó materiales de diagnóstico, prevención y atención a la violencia. Con base en investigación teórica y empírica de campo. Y diseñamos el primer auto diagnóstico para Agresores en México.

También analicé la intervención a la/os niña/os víctimas o testigos de violencia, las dinámicas conductuales y trastornos en su desarrollo como consecuencia de la violencia vivida o testificada. De la misma manera, con base en herramientas teóricas de masculinidad se construyó el marco conceptual sobre el cual opera la organización Hombre Contemporáneo, para hombres violentos/violentos.

Diseñé el contenido de algunos autodiagnósticos y del material de difusión de cada una de las áreas que en su conjunto desempeñan la gran labor del Refugio y de toda Fundación Mujer Contemporánea. También elaboré contenido de la página web de dicha institución y el de la página de la Red Nacional de Refugios. ([Rednacionalderefugios.org.mx](http://Rednacionalderefugios.org.mx))

Tome un diplomado de Desarrollo Social Género y Pobreza impartido por la facultad latinoamericana en ciencias sociales FLACSO, ahí pude darme cuenta de la triple discriminación que sufren los indígenas en nuestro país y en el mundo. En especial las mujeres por ser mujeres, por ser indígenas y por ser pobres.

De ahí el gran interés de trabajar en el modelos de atención indígena y realizar los Focus Groups en Tlapa Guerrero y conocer por parte de las Indígenas de diversas zonas de la Montaña Alta las barreras que enfrentan para tener acceso a la justicia, y acabar con la violencia que enfrentan

Tengo un diplomado en Programación Neurolingüística y Desarrollo Humano por un año y actualmente estoy en un diplomado de Meta Coaching System con Certificación Internacional.

Iniciamos una investigación, que reúne un primer esfuerzo de documentar la experiencia y reflexiones que llegan a la mente con la diversidad de casos atendidos en la línea de referencia de casos interinstitucional de la Red Nacional de Refugios, echada a andar en marzo de 2007.

La implementación de una adecuada detección de necesidades de atención de una mujer y/o sus hijas e hijos que viven violencia, la evaluación del tipo de intervención y la propuesta de la gama de opciones que tiene una mujer para salir delante de las secuelas y de la situación de violencia depende de una buena capacitación de prestadoras y prestadores de servicios. Satisfacer sus múltiples necesidades estará asociado a una adecuada Red de Referencia de casos.

El Modelo de Referencia de Casos surge de esta necesidad de contar con estrategias y herramientas que permitan la detección oportuna de casos de víctimas de violencia familiar y de lograr una práctica adecuada para referencia de casos de alto riesgo que requieran llegar a un Refugio de protección.

Y como resultado diseñé un “Instrumento de Evaluación para Candidatas a Refugio”, que es un instrumento de apoyo parte del “Modelo de Referencia de Casos” que permitirá a quienes prestan servicios, identificar las necesidades de atención de la mujer, sus hijas e hijos, y si dentro de estas se encuentran las de protección y seguridad.

Elaboramos un gran proyecto de Sistematización de indicadores de salud en refugios para mujeres y sus hijas e hijos en situación de alto riesgo por violencia familiar. En el que soy la coordinadora actualmente

Desarrolle en conjunto con la Maestra Margarita Guillé el Instrumento que permitan la sistematización de indicadores del modelo de atención a la salud física y mental que implementan los refugios de protección a niñas, niños y sus madres que ingresan en situación de violencia familiar alta y extrema. que consta de 5 etapas de desarrollo. Compile, evalúe, diseñe, los indicadores y Construí el instrumento adaptándolo al Modelo de la Maestra Margarita Guillé, que tiene sus bases en el Modelo Interdisciplinario de Atención de la Red Nacional de Refugios

La aplicación de este instrumento sistematizado a través de la página Web de la Red se podrá visibilizar el nivel de afecciones físicas y psicológicas en los estados donde hay refugios miembros de la Red Nacional de Refugios. Ello permitirá la construcción de un mapa diagnóstico en materia de salud de las víctimas y testigos de la violencia con generación de indicadores para detectar el tipo de lesiones, afecciones crónicas, traumatismos, infecciones y enfermedades causadas por la violencia que han vivido y contar así con un diagnóstico certero que permita medir el tipo de atención que brindan los refugios en salud y cómo efficientarla.

Actualmente estamos por publicar 4 libros en donde yo soy coautora: las memorias del encuentro Interamericano de Refugios, el Modelo de referencia de casos a refugios para mujeres y sus hijos e hijas de riesgo por violencia familiar, el modelo de atención indígena a mujeres que viven un alto riesgo en violencia familiar, y el libro de sistematización de indicadores de Refugios de violencia de alto riesgo.

## CURRICULUM VITAE Resumen

### **Mtra. María Teresa Pérez Vázquez**

Socióloga y Antropóloga Social. Investigadora en Ciencias Sociales.

Se desempeña como Consultora e Investigadora en temáticas como identidades de género; violencia de género y familiar; salud reproductiva; estudio de las masculinidades; el autocuidado y la contención con el personal que labora en violencia; profesionalización en violencia de género; así como en el análisis y diseño de las políticas públicas para la igualdad entre los géneros.

En este año constituyo el "*Centro de Investigaciones para la Equidad, Política Pública y Desarrollo, SC*". Organismo dedicado a la capacitación, especialización de profesionales, a la investigación y monitoreo-evaluación de políticas públicas de género y de violencia de género incorporando la articulación de Observatorios.

Actualmente, es integrante del curso "Especialización en Desarrollo Local con Perspectiva de Género", impartido por el Programa Delnet del Centro Internacional de Formación de la OIT de Turín, organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas, 2007-2008.

Recientemente, cabildeo y coordino el "*Observatorio Nacional para la Igualdad: Monitoreo y Evaluación de Políticas Públicas de Género*" en el marco de la Comisión de Equidad y Género de la Cámara de Diputados en la anterior legislatura.

Figuró como asesora de la Comisión de Equidad y Género de la Cámara de Diputados, LIX Legislatura, para el diseño del *Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género*.

Laboró durante nueve años en El Colegio de México como Investigadora Asociada en el Programa Salud Reproductiva y Sociedad, donde formo parte del equipo de trabajo del *Programa Regional Piloto de Atención a la Violencia Intrafamiliar contra la Mujer. Proyecto México*, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, ha sido responsable del seguimiento y evaluación del proyecto a nivel nacional y ha coordinado la última fase del mismo en la ciudad de México en el ámbito de salud y en instituciones que atienden la violencia familiar.

Además, continúa coordinando actividades de capacitación, especialización de profesionales y articulación de redes intersectoriales e interinstitucionales en las áreas de género y de atención a la violencia familiar, labor que viene desempeñando desde hace algunos años.

Ha sido coordinadora y profesora del "*Seminario taller teórico metodológico sobre violencia doméstica: un acercamiento desde la teoría de género y las identidades de género*" en varias instituciones del país.

De igual forma, ha diseñado y coordinado el "*Diplomado Violencia Doméstica desde la perspectiva de género: Intervención Teórica, Metodológica y Emocional*" dirigido a la especialización en la atención de la violencia en Tehuacán, Puebla. Desarrollo Social y la División de Educación Continua de la UNAM.

Diseño el "*Seminario-Taller Políticas Públicas y Género*" impartido en varias instancias, con el objeto de formar una visión crítica respecto a las políticas públicas con perspectiva de género.

Asimismo, ha creado e impartido el "*Curso-Taller de Autocuidado para el personal que labora en la atención de la violencia de género*", al Refugio para Mujeres de Michoacán, Saltillo, Torreón, en la Procuraduría General de Justicia y en algunas ONG que atienden violencia de género y salud reproductiva.

Ha sido ponente en eventos nacionales e internacionales sobre la problemática de la violencia de género, así como comentarista y dictaminadora de trabajos relacionados con el tema.

Forma parte de varios Consejos institucionales tales como: el "*Equipo Técnico para la asistencia y prevención de la violencia familiar del gobierno del DF*"; del "*Consejo externo del programa de atención a víctimas y sobrevivientes de abuso sexual*", PAIVSAS, de la Facultad de Psicología de la UNAM; del "*Equipo asesor del albergue para mujeres*" de la Dirección de Prevención y Atención de la Violencia Familiar del DF. y; de MHORESVI, Movimiento de Hombres por Relaciones Equitativas sin Violencia.

Asimismo, ha concluido el "*Diplomado Internacional Feminismo, Desarrollo y Democracia*", impartido por el Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la Universidad Nacional Autónoma de México, llevado a cabo de agosto del 2003 a febrero del 2004.

Finalmente, es integrante de la *Academia Nacional de la Mujer* como "Académica de Número" en el marco de Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística. Y coordina la publicación de un libro sobre los últimos avances en materia de violencia de género en la vertiente de investigación y de atención en México.

## Anexo 2

### Relación de Unidades participantes.

INSTITUCION O DEPENDENCIA.	ÁREAS
UMEAVV ACAPULCO / SEMUJER/ H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER.	ASESORIA, ACOMPAÑAMIENTO Y PROCESO JURIDICO, ATENCIÓN PSICOLOGICA, ADMINISTRATIVA, GESTION SOCIAL A VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.
UMEAVV AHUACUOTZINGO / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL, PSICOLOGIA, TRABAJO SOCIAL Y REFERENCIA A UNIDADES ESPECIALIZADAS.
UMEAVV ATOYAC/ SEMUJER / AYUNTAMIENTO MPAL. DE ATOYAC DE ALVAREZ GRO/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA LEGAL, PSICOLÓGICA, MÉDICA Y TRABAJO SOCIAL
UMEAVV AYUTLA/ SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORIA Y PROCESO LEGAL, MÉDICA Y PSICOLÓGICA A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA FAMILIAR. CUENTAN CON ALBERGUE DE EMERGENCIA MIENTRAS DURA EL PROCESO LEGAL
UMEAVV SAN JERONIMO / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORÍA, PROCESO Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL, TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGICA
UMEAVV COYUCA / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORIA, PROCESO Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL, ASESORIA PSICOLOGICA Y MÉDICA
UMEAVV CHILPANCINGO/ SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL Y PSICOLOGICA
UMEAVV HELIODORO CASTILLO /SEMUJER / H. A YUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ATENCIÓN PSICOLOGICA Y TRABAJO SOCIAL, REFERENCIA A UNIDADES ESPECIALIZADAS Y PLÁTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y EQUIDAD DE GÉNERO.
UMEAVV IGUALA/ SEMUJER/ H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA / AREA JURIDICA DE SEMUJER.	ASESORIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA FAMILIAR.
UMEAVV ZIHUATANEJO / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR, CONVENIOS DE PENSIÓN, GUARDA Y CUSTODIA, ASESORIAS, PROCESOS LEGALES Y CANALIZACIÓN A MINISTERIO PÚBLICO, PSICOLOGICA Y MEDICA
UMEAVV PETLATAN / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORIA JURIDICA, SEGUIMIENTO DE CASOS Y REFERENCIA A UNIDADES ESPECIALIZADAS, Y PSICOLOGICA.
UMEAVV PUNGARABATO / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ORIENTACION Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL Y PSICOLOGICO, CONTENCIÓN DE EMOCIONES, TALLERES Y CONFERENCIAS A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA FAMILIAR.
UMEAVV QUECHULTENANGO / SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA / DIRECCION MUNICIPAL DE LA MUJER	ASESORIA Y PROCESO LEGAL, MÉDICA, PSICOLÓGICA, PLATICAS DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y DERECHOS DE LA MUJER, NIÑOS Y NIÑAS.
UMEAVV SAN MARCOS / SEMUJER/ H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	TÉRAPIA PSICOLOGICA A VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR
UMEAVV TAXCO/ SEMUJER/ H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	MEDICA.
UMEAVV TIXTLA/ SEMUJER/ H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	MEDICA, PSICOLOGICA, LEGAL Y TRABAJO SOCIAL.
UMEAV TLAPA/ SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO LEGAL Y PSICOLOGICA
UMEAVV EDUARDO NERI / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL/ SECRETARIA DE LA MUJER/ UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	LEGAL, PSICOLOGICA, TRABAJO SOCIAL, MEDICA
UMEAVV MARQUELIA/SEMUJER / H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL / UNIDAD MUNICIPAL ESPECIALIZADA DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA	ATENCIÓN MÉDICA, ASESORIA Y PROCESO LEGAL.

## **Anexo 3**

### **Respaldo documental.**

#### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se desarrolló en el Estado de Guerrero, en 19 municipios con los prestadores de servicio de atención a la violencia familiar debido a la necesidad de contar con estrategias y herramientas más eficientes que permitan a las unidades municipales de atención reportar a tiempo los servicios que brindan, mejorar la detección y ser más oportunas en cuanto a casos de alto riesgo se refiere.

Para poder identificar sus áreas de oportunidad y optimizar sus buenas prácticas era necesario conocer más a fondo como operan que hacen en situaciones de emergencia, a que problemas comunes se enfrentan, y conocer los casos atípicos.

Para llevar a cabo este proyecto satisfactoriamente, fue necesario conformarlo en etapas:

1. Planeación
2. Recolección de Información
3. Diseño de Instrumentos
4. Investigación de campo
5. Registro de información
6. Procesar y organizar la información
7. Analizar e interpretar la información
8. Evaluar los resultados y usarlos
9. Identificar las buenas prácticas y las áreas de oportunidad
10. Diseñar una estrategia para mejorar el desempeño y los servicios de las 19 unidades de Atención
11. Registro de la experiencia

Todo para lograr el objetivo deseado:

Formular un documento de evaluación del proceso de atención a mujeres que viven violencia tanto desde un enfoque operativo del servicio como por sus resultados para la instrumentación de un esquema interactivo entre unidades

municipales, encaminado a lo que las mujeres quieren y necesitan y por otra a la función de las Unidades Municipales.

Y como resultado de este proyecto encontraran a continuación los siguientes documentos:

### **Elaboración de instrumentos para la evaluación.**

- Batería de preguntas intencionadas a evaluar :
  - Al Personal Operativo
  - A los procedimientos de trabajo: Modelo de Atención.
  - A los procedimientos de trabajo: Servicios de atención del equipo.
  - Y la Infraestructura.
- Prototipo B (Autoevaluación de desempeño).
- 360° (Evaluación de desempeño del equipo de trabajo, según interpretación participantes).

### **Logística del trabajo de campo: visitas, entrevistas y grupos focales.**

Para obtener nuestras metas, realizamos los siguientes documentos:

- Documento que interpreta la logística empleada por los dos equipos (con citas, días, horarios, direcciones y grupos focales a realizar)
- Un mapa que explica las rutas que seguimos de manera visible, para realización de las visitas.

Y como productos obtuvimos:

- Grabaciones de voz de las entrevistas
- Fotografías de la infraestructura de las UMEAVV.
- Y algunas grabaciones en video.

### **Primeros resultados de la evaluación.**

Las entrevistas realizadas a las y los servidores durante los Focus Group se registraron vía electrónica y se desagregó en una matriz en excel, realizada para clasificar la información por criterios comunes agrupando estos en diferentes indicadores. Convirtiendo así, las respuestas abiertas en respuestas cerradas debido a los criterios comunes para así poder sistematizar la información, y poder comparar, a cada una de las unidades y evaluarlas. Y en cuanto a las evaluaciones Prototipo B Y 360°, fueron puestas a disposición del personal de sistematización para procesar la información

Productos de la sistematización de la información de los grupos focales y de las evaluaciones:

- Matriz de indicadores resultado de los grupos focales
- Evaluaciones de desempeño de cada una de las unidades, y de manera simbólica y cuantitativa se hicieron visibles los resultados a manera de graficas

### **Diseño de documento de evaluación de procesos y resultados.**

De acuerdo a los primeros resultados de la matriz, se trató de interpretar y plasmar la información en un documento que explica de manera general los puntos de acuerdo de las unidades, como también sus necesidades, sus obstáculos, pero lo más importante es que se trató de visibilizar los logros, y buenas prácticas para poder determinar las áreas de oportunidad.

- Documento de evaluación

### **Diseño de estrategia.**

Una vez determinadas las buenas prácticas y áreas de oportunidad se realizó la estrategia, todo con el fin de que sea una guía para las y los prestadores de servicios o a las autoridades correspondientes para mejorar su labor y cumplan su misión satisfactoriamente.

- Documento con la Estrategia a seguir

### **Documento final de la evaluación.**

Y por ultimo encontrara un documento que resume la experiencia.

Es importante señalar que el reto de realizar esta investigación surgió debido a la propuesta de la Secretaria de la Mujer del Estado de Guerrero a fin de generar una sinergia en conjunto con la RNR para avanzar en el acceso a la atención, a la justicia por casos de violencia así como contribuir a que llegue el día de su erradicación., pero esta ardua labor no será una realidad, sin la participación y el esmero de cada uno de los prestadores y prestadoras de servicios guerrerenses de atención.

- **MATRICES<sup>1</sup>.**
- **PRESENTACION 360<sup>1</sup>.**
- **PRESENTACION PROTOTIPO B<sup>1</sup>.**

<sup>1</sup> Se adjuntan al correo electrónico.

**INSTRUMENTOS.**

**PREGUNTAS DE EVALUACIÓN.**



<b>Evaluar al personal operativo de las 19 unidades</b>	<b>Indicadores</b>
En su equipo de trabajo, que cuentan con dos personas ¿Tienen valores o principios que ustedes manejen?	<b>VALORES</b>
¿Cuales serian sus valores?	<b>Cuales valores</b>
Textos breves de definición y contexto de las violencias que serán atendidas por el centro.	<b>VIOLENCIAS ATENDIDAS</b>
¿Qué perfil profesional tiene el equipo?	<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
¿Cree que sería importante tener un código de ética?	<b>TIENEN CÓDIGO DE ÉTICA</b>
¿Cómo se lo imaginan?	<b>Posible código de ética</b>
¿Sería necesario?	<b>Es necesario el código de ética</b>
Ustedes consideran que las usuarias de sus servicios ¿Tienen derechos y cuáles serían?	<b>DERECHOS USUARIAS</b>
Entonces creen que tienen, derechos hacer escuchadas, a la confiabilidad y a pedir justicia	<b>Cuales derechos de usuarias</b>
¿Qué herramientas teóricas tienen? ¿Qué herramientas practicas tienen?	<b>HERRAMIENTAS TEÓRICAS/ PRACTICAS</b>
¿Qué metodologías de intervención tienen?	<b>METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN</b>
¿Les dan contención al equipo operativo?	<b>CONTENCIÓN AL PERSONAL</b>
¿El equipo se reúne para revisión de casos?	<b>REUNIÓN DE REVISIÓN DE CASOS</b>
¿Qué instrumentos de intervención tienen	<b>INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN</b>
¿Qué hacen en casos de emergencia?	<b>Proceso en caso de emergencia</b>
¿Para el registro a quien reportan?	<b>A QUIEN REPORTAN</b>
¿Reportan a la secretaria de la mujer?	<b>¿Reportan?</b>
Si no reportan ¿Por qué motivo?	<b>Porque no reportan</b>
¿Qué les hace falta para reportar?	<b>Carencias para poder reportar</b>
¿Ustedes creen que es bueno reportar?	<b>Es bueno reportar</b>
¿Tienen instrumentos para el registro de información?	<b>TIENEN INSTRUMENTOS DE REGISTRO DE CASO</b>
¿Se da seguimiento de los casos?	<b>DAN SEGUIMIENTOS DE CASOS</b>
¿Tienen instrumentos de Seguimiento?	<b>Instrumentos de seguimiento</b>
¿Hacen evaluación de los casos?	<b>EVALUACIÓN DE LOS CASOS</b>
¿Manejan algún instrumento o una metodología?	<b>MANEJO DE INSTRUMENTOS Y METODOLOGÍAS</b>
¿Los resultados que han obtenido cumplen con sus expectativas?	<b>LOS RESULTADOS CUMPLEN SUS EXPECTATIVAS</b>

¿Qué creen que les hace falta para cumplir sus expectativas y los resultados que quieren?	<b>OBSTACULOS DE CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS</b>
¿Cree usted que hace bien su trabajo?	<b>AUTOEVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>
¿Cree que su trabajo llena las expectativas de sus superiores y de los otros integrantes de su equipo?	<b>CUMPLEN EXPECTATIVAS DE SUPERIORES Y COLEGAS</b>
con cuantos empleados cuenta la unidad?	<b>NUMERO DE PERSONAL</b>
<b>Evaluar los procedimientos de trabajo: modelo</b>	<b>INDICADORES</b>
¿Qué servicios ofrecen?	<b>SERVICIOS QUE OFRECEN</b>
¿Tienen organigrama? ¿Tienen flujograma?	<b>TIENEN ORGANIGRAMA/ FLUJOGRAMA</b>
¿Cómo atienden la intervención en crisis?	<b>ATENCIÓN EN INTERVENCIÓN A CRISIS</b>
¿Cómo detectan los tipos de violencia?	<b>DETECCIÓN DE TIPOS DE VIOLENCIA</b>
Como detectan las modalidades de la violencia y su incidencia?	<b>DETECCIÓN DE MODALIDADES DE VIOLENCIA</b>
¿Detectan secuelas de violencia familiar, detectan algunas enfermedades provocadas por la violencia?	<b>DETECCIÓN DE SECUELAS</b>
¿Cómo diseñan las intervenciones y los procesos?	<b>DISEÑO DE INTERVENCIÓN Y PROCESOS</b>
¿Registran la atención, reportan y cada cuando?	<b>REGISTROS</b>
¿Si hay seguimientos de los casos?¿Qué pasa generalmente con las mujeres?	<b>SEGUIMIENTOS DE CASOS</b>
¿Cómo consideras tu trabajo? ¿Bueno, malo y como lo sabes?	<b>AUTODIAGNOSTICO DE DESEMPEÑO</b>
¿Qué necesitan para hacerlo mejor?	<b>NECESIDADES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO</b>
<b>Evaluar los procedimientos de trabajo: servicio del equipo</b>	<b>INDICADORES</b>
¿Creen que el servicio es adecuado y se brinda cuando se necesita?	<b>SERVICIO ADECUADO Y OPORTUNO</b>
¿El equipo sabe medir el nivel de riesgo?	<b>MEDICIÓN DE RIESGO</b>
¿Qué necesidades tiene el equipo para hacer su trabajo adecuadamente?	<b>NECESIDADES DEL EQUIPO</b>
¿Qué barreras y resistencias institucionales o personales hay hacia el servicio?	<b>BARRERAS INSTITUCIONALES</b>
¿Hay barreras culturales?	<b>BARRERAS CULTURALES</b>

Creen que cumplen con las expectativas de un servicio de atención integral (equipo)	<b>CUMPLEN EXPECTATIVAS DE ATENCIÓN INTEGRAL</b>
¿Qué es lo más importante de los problemas de la usuaria que creen se deba de resolver primero? ¿Y luego qué?	<b>SABEN JERARQUIZAR POR PRIORIDADES DE URGENCIA</b>
¿Qué instrumentos trabajan por cada área?(equipo)	<b>MANEJAN INSTRUMENTOS POR ÁREA</b>
Si una mujer está muy golpeada y no puede caminar ¿Qué es lo que hacen?	<b>HAY CRITERIO DE PROCESO DE EMERGENCIA</b>
<b>Evaluar la Infraestructura</b>	<b>INDICADORES</b>
¿La infraestructura cumple con sus expectativas?	<b>AUTOEVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA</b>
¿La infraestructura es Oscura?¿Está iluminada?¿Es húmeda?	<b>ILUMINACIÓN Y HUMEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA</b>
¿La infraestructura está aislada?	<b>UBICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA</b>
¿La infraestructura está aislada o les cuesta trabajo a las usuarias venir aquí?	<b>UBICACIÓN GEOGRAFICA ACCESIBLE</b>
¿Usted cree que el sueldo que les pagan corresponde a lo que hacen?	<b>REMUNERACION ECONOMICA AL PERSONAL</b>
¿Tienen una recepción?	<b>TIENEN Recepción</b>
¿Tienen servicio telefónico?	<b>TIENEN SERVICIO TELEFONICO</b>
¿Tienen computadoras?	<b>TIENEN COMPUTADORAS</b>
¿Manejan diferentes áreas?	<b>DIVISION DE ÁREAS</b>
¿Tienen internet?	<b>TIENEN INTERNET</b>
¿La infraestructura es segura?¿Brindan seguridad?	<b>SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA</b>
¿La infraestructura es adecuada?	<b>INFRAESTRUCTURA ADECUADA</b>
HAY baño de usuarias?	<b>BAÑO USUARIAS</b>
¿Tienen las usuarias para sentarse?	<b>TIENEN SILLAS</b>
Tienen las usuarias un lugar adecuado para esperar su atención(sala de espera)	<b>SALA DE ESPERA</b>
Hay espacios para que los niños se entretengan mientras las usuarias reciben atención	<b>ESPACIO PARA NIÑOS</b>
¿La infraestructura queda lejos de donde vive la usuaria?	<b>UBICACIÓN GEOGRAFICA ACCESIBLE</b>

¿Qué propondría Ud. para mejorar el servicio?	<b>PROPUESTAS PARA MEJORAR SERVICIOS</b>
No tienen psicóloga, por lo tanto no tienen un área separada del equipo.	<b>HAY AREA PSICOLOGICA INTIMA</b>
¿Hay piso?	<b>TIENEN PISO</b>
¿Tienen puertas?	<b>TIENEN PUERTAS</b>
¿Baños separados de hombres y mujeres?	<b>BAÑOS SEPARADOS</b>
¿Hay agua para las usuarias?	<b>HAY AGUA POTABLE</b>
¿Hay medidas de seguridad?	<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>
HAY POLICIA? ¿Si ustedes le hablan a la policía, ella acude?	<b>HAY POLICIA</b>
¿Hay circuito cerrado?	<b>HAY CIRCUITO CERRADO</b>
¿Tienen una mesa de registro de visitas o alguien que los registre?	<b>HAY MESA DE REGISTRO</b>
¿Hay archivos con expedientes?	<b>HAY ARCHIVOS</b>
¿Los expedientes están foliados por área?	<b>HAY EXPEDIENTES FOLEADOS</b>
¿Cuando llega una mujer quien la recibe?	<b>QUIEN RECIBE A USUARIA</b>
¿La refieren depende a las prioridades de la usuaria?	<b>REFERENCIA SEGÚN PRIORIDADES DE USUARIA</b>
¿La unidad cuenta con vehículo para alguna emergencia?	<b>VEHICULO EN LA UNIDAD</b>
Si viene una persona muy grave ¿Ustedes refieren esos casos?	<b>REFERENCIA A INSTANCIAS ESPECIALIZADAS</b>
¿Brindan resumen de caso?	<b>BRINDAN RESUMEN DE CASO</b>
¿Brindan acompañamiento? ¿Asesoría?	<b>ACOMPañAMIENTOS Y ASESORIAS</b>

## Formato de retroalimentación de 360°

### Ejemplo de formato de retroalimentación 360°

Nombre de la receptora: \_\_\_\_\_

A la Evaluadora: Verá que cada pregunta tiene una escala de respuestas en la que:

- **Necesita trabajo**, sugiere que la compañera de equipo puede beneficiarse del desarrollo en esta área
- **Lo hace bien**, significa que lo cumple (lo hace bien) o que lo demuestra cuando es necesario.
- **Da el ejemplo**, es un modelo a seguir para otros

Por favor mencione y ejemplifique si es posible en los casos en que conteste **Necesita trabajo** o **da el ejemplo**.

Hasta que punto la receptora adopta los siguientes comportamientos:

**1. Da seguimiento a las tareas acordadas**

\_\_\_ Necesita <sup>atención</sup> <sub>desarrollarse</sub> \_\_\_ Lo hace bien \_\_\_ Da el ejemplo

**2. Está dispuesta a apoyar a sus colegas y cuando delega tareas facilita la transferencia de información**

\_\_\_ Necesita trabajo \_\_\_ Lo hace bien \_\_\_ Da el ejemplo

**3. Sabe cuando necesita ayuda y la solicita.**

\_\_\_ Necesita trabajo \_\_\_ Lo hace bien \_\_\_ Da el ejemplo

**4. Delega tareas bien definidas con los antecedentes e información necesarios y claros**

\_\_\_ Necesita trabajo \_\_\_ Lo hace bien \_\_\_ Da el ejemplo

**5. Promueve un equilibrio positivo entre su trabajo y su vida**

\_\_\_ Necesita trabajo \_\_\_ Lo hace bien \_\_\_ Da el ejemplo

**6. Comparte el crédito, reconoce el buen trabajo y da retroalimentación**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**7. Es accesible, asequible, y cuidadosa**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**8. Aprecia las diferencias entre los miembros del equipo**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**9. Respeta a otros incluyendo sus limitaciones**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**10. Permite espacios (hablar y escuchar) para manejar estrés**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**11. Me dice directamente que quiere darme retroalimentación**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**12. Está consciente de sus preferencias para comunicarse (e-mail, frente a frente, teléfono) y acepta las preferencias de otros.**

Necesita trabajo                       Lo hace bien                       Da el ejemplo

**13. Otros comentarios**

## Formato de auto evaluación de desempeño Prototipo B

Anexo 6C-4

### PROTOTIPO B

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ División: \_\_\_\_\_  
Examinado por: \_\_\_\_\_ Fecha de examen: \_\_\_\_\_

#### AUTOEVALUACION DEL EMPLEADO

##### Resultados principales

En el espacio a continuación (o en una hoja aparte, si se prefiere), describa sus resultados principales durante el período de examen en relación con expectativas del trabajo previamente establecidas.

##### Áreas que necesitan mejorar

Indique a continuación cualquier área en la que usted esperaba mejorar su desempeño, en la que considera que necesita capacitación o guía o cualquier otro aspecto de su trabajo que quisiera tratar durante el análisis del desempeño.

#### EVALUACION DEL SUPERVISOR

##### Logro de los objetivos de desempeño

Repase los objetivos de desempeño del empleado desde la última evaluación hasta concluir esta sección. Indique a continuación el éxito general del empleado en el logro de estos objetivos durante el período de calificación. Indique las áreas en las que el empleado mostró puntos fuertes o débiles concretos.

<b>1. Entendimiento del trabajo</b> Comprensión de todas las etapas del trabajo y temas afines.	Necesita capacitación adicional.	Tiene el conocimiento requerido del trabajo propio y afín.	Tiene conocimiento excepcional del trabajo propio y afín.
	Comentarios:		
<b>2. Iniciativa</b> Capacidad de originar o desarrollar ideas e iniciar acciones.	Carece de imaginación.	Cumple las normas.	Inusualmente capaz.
	Comentarios:		
<b>3. Aplicación</b> Capacidad de aplicar las habilidades en el trabajo sin la supervisión inmediata.	Desperdicia tiempo. Necesita supervisión estrecha.	Trabajador constante y dispuesto.	Excepcionalmente trabajador.
	Comentarios:		
<b>4. Calidad del trabajo</b> El trabajo producido cumple las normas de calidad de la organización.	Necesita mejorar.	Cumple las normas de forma regular.	Produce uniformemente calidad excelente.
	Comentarios:		
<b>5. Trabajo en equipo</b> Capacidad de trabajar eficazmente con otros.	Tiene dificultad en establecer relaciones de colaboración.	Trabaja bien con otros.	Trabaja uniformemente muy bien con otros, estableciendo comunicación y confianza.
	Comentarios:		



**LOGISTICA PARA LA REALIZACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES.**

	EQUIPO 1 Mtra. Margarita o/ Mtra. Rosalba y Sergio Alcántara	EQUIPO 2 Nancy Pérez	EQUIPO 3 Pilar Vallejo y Jessyca Bobadilla	
Municipios que estarán en la Sede	Sede Intermunicipal	Evaluación de la Unidad Sede	Evaluación de otras Unidades	FECHA
PETATLÁN ZIHUATANEJO	PETATLÁN	UNIDAD DE PETATLÁN	COYUCA DE BENITEZ BENITO JUÁREZ	MARTES 7/OCT
COYUCA DE BENITEZ ATOYAC BENITO JUÁREZ	ATOYAC	UNIDAD DE ATOYAC	ZIHUATANEJO	MIÉRCOLE S 8/OCT
AYUTLA SAN MARCOS MARQUELIA	SAN MARCOS	UNIDAD DE SAN MARCOS	HELIODORO CASTILLO	JUEVES 9/OCT
ACAPULCO	ACAPULCO	UNIDAD DE ACAPULCO	AYUTLA	VIERNES 10/OCT
		UNIDAD DE MARQUELIA	QUECHULTENANGO	LUNES 13/OCT
CHILPANCINGO HELIODORO CASTILLO EDUARDO NERI CAIV- CHILPANCINGO	CHILPANCINGO	UNIDAD DE EDUARDO NERI	TAXCO	MARTES 14/OCT
AHUACUOTZING O QUECHULTENAN GO TIXTLA CAIV- CHILPANCINGO	TIXTLA	UNIDAD DE TIXTLA	PUNGARABATO	MIÉRCOLE S 15/OCT
TAXCO IGUALA PUNGARABATO	IGUALA	UNIDAD DE IGUALA	CHILPANCINGO	JUEVES 16/OCT
TLAPA	TLAPA	UNIDAD DE TLAPA	AHUACOTZINGO	VIERNES 17/OCT

- **Mapa de Guerrero.** Rutas que se siguieron durante investigación:
- **Matrices**<sup>1</sup>.

# ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS DE LAS UNIDADES MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA.

## Introducción

Acorde con los objetivos planteados en el proyecto establecido con la Secretaría de la Mujer en Guerrero donde se ubica la necesidad de supervisar, monitorear y evaluar los servicios de atención que se ofrecen a las mujeres que acuden a las **Unidades Municipales Especializadas en Atención a mujeres Víctimas de Violencia**, se evalúa el proceso de atención tanto desde un enfoque operativo del servicio como por sus resultados para la instrumentación de un esquema interactivo entre unidades, encaminado a generar opciones de atención apegadas, por una parte, a lo que las mujeres quieren y necesitan y, por la otra, al desarrollo de funciones de dichas unidades.

En el marco de dicho proyecto los objetivos específicos desarrollados fueron realizar un diagnóstico y estudio situacional de las diecinueve unidades detectando las buenas prácticas y áreas de oportunidad; diseñar una estrategia para la atención eficaz; documentar los procesos de atención y; elaborar un documento que permita evaluar los procesos y las formas de atención para poder plantear nuevas líneas de acción para la consolidación de las *Unidades Municipales Especializadas en Atención a Víctimas de Violencia*, UMEAVV.

En ese sentido, con el fin de documentar el proceso operativo y resultados obtenidos en la atención a mujeres que viven violencia y asisten a las UMEAVV en el estado de Guerrero, se realizaron entrevistas al personal de cada una de las 19 unidades de atención, estas se especifican a continuación junto con el perfil del personal.

Se plantearon seis ejes de análisis que permitieran detectar las buenas prácticas y áreas de oportunidad y posibles fallas que presentan los servicios brindados en las unidades:

- 1) Enfoque en el servicio

<sup>1</sup> Se adjuntan al correo electrónico.

- 2) Herramientas para la atención

- 3) Procedimientos

- 4) Evaluación

- 5) Necesidades del quipo de trabajo

- 6) Obstáculos detectados.

Finalmente se describe de forma general las áreas de oportunidad y buenas prácticas ubicadas durante la investigación de campo, así como los obstáculos detectados y en los cuales hay que trabajar.

### **TIPO DE PERFIL PROFESIONAL CON EL CUENTAN LAS UNIDADES**

<i>PERFIL PROFESIONAL</i>	A B O G A D A/O	P S I C O L O G A/O	TRB. S O C I A L	D I R E C T O R A/O	S E C R E T A R I A/O	M E D I C O	E N F E R M E R A/O
<i>UMEAVV</i>							
<b>ACAPULCO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-
<b>AHUACUTOZINGO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-
<b>ATOYAC</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-
<b>AYUTLA</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	<b>X</b>	-	-	-
<b>CHILPANCINGO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	<b>X</b>	-	-	-
<b>COYUCA DE BENITEZ</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-	-
<b>CD. ALTAMIRANO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-	-	-
<b>HELIODORO CASTILLO</b>	-	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-	-
<b>IGUALA</b>	<b>X</b>	-	-	<b>X</b>	-	-	-
<b>MARQUELIA</b>	<b>X</b>	-	-	-	-	<b>X</b>	-
<b>PETATLAN</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-	-	-
<b>QUECHULTENANGO</b>	<b>X</b>	-	-	-	-	<b>X</b>	-
<b>SAN JERONIMO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-
<b>SAN MARCOS</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	-	-
<b>TAXCO</b>	-	-	-	-	-	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>TIXTLA</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-
<b>TLAPA</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	<b>X</b>	-	-	-
<b>ZIHUATANEJO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-	<b>X</b>	-
<b>ZUMPANGO</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	-

A continuación se documentan los resultados obtenidos de los ejes de análisis y subtemas que los comprenden a partir de la información vertida en las diecinueve UMEAVV.

## **1. Enfoque en servicio de atención**

### **Valores.**

En general las UMEAVV no tienen de manera sistematizada los valores al interior de la Unidad. Los valores que tienen son aquellos que de manera personal van manejando de acuerdo a su criterio. Como valores generales tienen:

- Respeto
- Confianza
- Honestidad
- Solidaridad
- Confidencialidad
- Humildad
- Atención
- Actitud de servicio.

Mencionan en general que hay valores que se han perdido y tratan de transmitirlos a las mujeres brindándole tiempo importante a esta labor, en una de las unidades se visualiza como valor importante el brindar la atención con calidad a partir de la capacitación constante del profesional.

### **Código de ética.**

En el caso de Zumpango del Río dicen tener un código de ética elaborado por el grupo y reconocen su importancia ya que ayuda en la toma de decisiones más allá de prejuicios morales.

En caso de la unidad ubicada en Quechultenango no tienen conocimiento sobre un código de ética, como en otras unidades, sin embargo, se reconoce la necesidad de tenerlo y se conceptualiza como un manual de reglas y normas, como un reglamento de trabajo.

Cabe mencionar que las demás a pesar de que saben lo que es un código de ética no lo tienen incorporado de manera institucional.

## **Derechos Humanos de las Usuarias.**

En el tema de los derechos humanos de las usuarias, en términos éticos, en todas las unidades están de acuerdo en que los derechos de las usuarias son su mayor prioridad, para el personal los derechos básicos de las usuarias son:

- Ser escuchadas
- Ser atendidas
- Un servicio gratuito
- A una vida sin violencia
- A la vida, a la información
- A una vida digna
- A que se les trate como seres humanos
- A la justicia.

## **2. Herramientas de atención**

### **Herramientas teóricas.**

En general en todas las unidades se perciben como equipos capacitados en violencia familiar y como equipos multidisciplinarios ya que trabajan en conjunto y con claridad de funciones.

En la mayoría de las unidades comentan que las herramientas teóricas que tienen son las obtenidas por medio de las capacitaciones, cursos y talleres que se les han brindado, como por ejemplo, el poder medir el nivel de violencia. Para ellas y ellos es de vital importancia contar con estas, ya que tener las herramientas necesarias les ayuda a mejorar su desempeño y dar atención de calidad. Mencionan que es necesario seguir ampliando sus conocimientos mediante estas capacitaciones. Al igual, comentan que por medio de las capacitaciones no solo adquieren la formación teórica sino que pueden realizar sus propios métodos de intervención, registros y metodologías.

Se detectó que no todas/os las y los prestadores de servicios han podido acudir a las capacitaciones por falta de recursos (viáticos) y tiempo. Así mismo que no se transmiten la información por parte de las y los servidores que acuden a estas capacitaciones por falta de tiempo.

En el Municipio de Zumpango del Río dicen contar con un 50% de conocimientos teóricos en el tema, aprendiendo cada día más de los casos que se van

presentando. Comentan estar dispuestos/as a seguir acudiendo a capacitaciones. En cambio, en el Municipio de Zihuatanejo todos y todas consideran estar capacitados/as en violencia familiar. Incluso dicen crear sus herramientas teóricas y brindarlas en las jornadas asistenciales que realizan.

### **Herramientas prácticas y de intervención.**

Un alto porcentaje de las y los servidores mencionan desarrollar “su propia metodología”, sus herramientas prácticas y de intervención mediante sus conocimientos, como por ejemplo, algunos formatos, técnicas de relajación, registros, instrumentos de intervención, etc. Refieren realizarlos de manera grupal e individual de acuerdo a la profesión o tarea a desempeñar.

Cabe mencionar que se refiere también la no revisión de casos a menos que sean urgentes o complicados.

### **Registros.**

En cuanto al registro de información de los casos asistidos por las y los servidores de las unidades se nota que como parte de las buenas prácticas se realizan los registros de usuarias donde se especifica: nombre, edad, folio, tipo de violencia, tipo de atención., etc. Algunos de estos se impartieron durante las capacitaciones o incluso fueron diseñados por algunos/as miembros de la unidad.

### **Archivos foliados.**

Las y los servidores de las unidades refieren tener archivos por área con los expedientes foliados de cada una de las usuarias, dependiendo del servicio que se les haya brindado.

### **Herramientas materiales y de infraestructura.**

En la mayoría de las unidades se menciona la falta de espacio y de privacidad, sobre todo para el área de psicología, para realizar el trabajo y la carencia de recursos materiales recurriendo, en algunos casos, a compartir con el equipo la computadora, mobiliario, etc. Existe, incluso, en algunos casos, cuentan con teléfono pero no con línea, así mismo presentan carencias de personal de vigilancia en casi todas las unidades.

Contrario a ello, en el caso de Acapulco, se cuenta con teléfono y computadoras con Internet, gracias a un concurso de proyectos.

## **3. Criterios de procedimientos**

### **Detección de tipos de violencia.**

En cuanto a los tipos de violencia se notó que en la mayoría de las unidades predominan los casos con violencia física, psicológica, económica y sexual. Y entre las buenas prácticas a destacar se encuentra la detección de tipos de

violencia, las cuales se ubican a través de entrevistas que las y los servidores realizan a las usuarias que acuden al servicio, registrándolo en el expediente de cada una de las usuarias.

El tipo de violencias atendidas en general son la psicológica, física, sexual, económica y patrimonial, así como sus modalidades tales como la violencia familiar que es la que más atienden en las UMEAVV. En este caso, se detectó que la mayoría de las y los servidores de las unidades no saben diferenciar entre tipos de violencia y modalidades de violencia. En un caso se especificó que la detección del tipo de violencia es labor del psicólogo y la abogada.

### **Revisión de casos.**

La mayoría de las unidades refieren por lo menos alguna vez haber realizado una revisión de caso, para poder emplear las acciones correctas, principalmente cuando se trata de emergencia. Sin embargo, algunas unidades refieren no realizar revisión de casos en equipo, ya que cada uno en su área y de manera individual, realiza la evaluación de dicho caso.

Se mencionan también en algunas unidades que la gravedad del caso se detecta a través de las visitas domiciliarias, aunque también se reporta que se mide el nivel de riesgo pero no se dice cómo. En la unidad de Acapulco si se dice que el riesgo se presenta cuando la vida peligra.

### **Referencia de casos.**

En cuestión de referencia de casos a unidades especializadas de atención a la violencia como los CAIV, está se realiza de acuerdo a las necesidades de las usuarias, la mayoría de las unidades realizan la canalización o referencia de las usuarias cuando necesitan atención especializada o cuando no se encuentra el tipo de atención requerida por la usuaria en la unidad. Mencionan que cada vez que realizan esta referencia, envían un resumen de caso a la unidad o institución correspondientes. Algunas de las Instituciones a las que refieren los casos son a los Ministerios públicos, Procuradurías, DIF Municipal, Hospitales, etc.

Respecto a los procedimientos, como prioridad, realizan intervención en crisis, detectando nivel de riesgo y cuando existen lesiones físicas se refiere a la mujer a recibir atención a la salud o bien a denunciar ante el ministerio público.

### **Seguimiento de casos.**

La mayoría de las unidades afirman realizar el seguimiento de los casos de manera directa, acudiendo a las casas de las usuarias, llamándoles por teléfono, etc. Dicen estar pendientes del avance en los casos que refieren a instancias que llevan, algún proceso jurídico como: pensión alimenticia, divorcios, etc. Todo esto para hacer valer los derechos fundamentales de las usuarias.

## **Reporte.**

Un gran porcentaje de las y los servidores mencionan que si realizan los reportes mensuales. Creen que es de suma importancia entregar los reportes a las autoridades correspondientes ya que esto permite ver de manera sistematizada los parámetros de las violencias vividas en sus comunidades. Dichos reportes se realizan en formatos que se les brindaron o que ellos mismos realizaron.

Por otro lado, algunas unidades mencionan que no elaboran reportes, aunque reconocen que es necesario para que las autoridades se den cuenta de sus logros.

## **A quien reportan.**

Algunas de las unidades mencionan reportar para la Secretaria de la Mujer (un 80% aproximadamente). De igual manera a otras dependencias como Procuraduría de los Derechos de la Mujer, a las Delegadas Regionales y la Presidencia Municipal. En la evaluación pudo detectarse que el personal de las unidades, reconoce la importancia de entregar reportes, como estrategia para retroalimentar el trabajo realizado

## **Dificultades para reportar.**

Algunas de las problemáticas de las y los servidores para poder realizar o enviar sus reportes se basan en la falta de equipo y herramientas, por ejemplo, no contar en el equipo de computo, Internet, teléfono, papelería necesaria, fax y otros.

## **4. Evaluación**

### **Autoevaluación de desempeño.**

Cabe mencionar que la mayoría de las y los servidores de las unidades dicen calificar su trabajo como bueno, aunque lo califican de acuerdo a sus posibilidades. Refieren que su trabajo sería mejor si tuvieran las condiciones óptimas para su funcionamiento como unidad especializada.

En el caso de Quechultenango su desempeño no lo calificaron como bueno, ya que aluden a que no cuentan con el personal ni las instalaciones adecuadas, y esto no permite que la unidad tenga una atención integral.

De igual forma en otras unidades se reitera la falta de presupuesto para tener mejores condiciones y de esta forma hacer un mejor trabajo ya que no se encuentran satisfechos/as por esta razón, sin embargo, se aprecia un alto esfuerzo y compromiso. La capacitación la visualizan como una forma para desarrollar paciencia, sensibilidad y empatía.



### **Evaluación inter-personal.**

Cuando evalúan el trabajo de los integrantes del equipo mencionan en general que realizan un buen trabajo con compromiso pero falta mucho por hacer, se esfuerzan por superar los obstáculos que se presentan en todo sentido y en adquirir herramientas para mejorar su trabajo.

Es importante hacer énfasis en que los miembros del equipo evalúan los procedimientos y servicios brindados en general como adecuados y de forma integral. En Zumpango dicen estar satisfechos en este aspecto en un 70% y otorgando importancia a la atención oportuna en la medida de lo posible de acuerdo con los recursos existentes. En ese sentido mencionan la necesidad de personal de guardia y la contratación de más personal.

### **Protocolos organizacionales.**

Todos y todas dijeron no tener protocolos organizacionales.

### **Servicios que brindan.**

Todas las unidades están de acuerdo en que lo óptimo para cumplir su misión es que la atención sea interdisciplinaria. Y que necesitan por lo menos cuatro áreas fundamentales:

- 1) Área de atención psicológica.
- 2) Área de atención legal.
- 3) Área de trabajo social.
- 4) Área médica.

### **Acompañamiento y asesoría.**

En cuanto al tema de acompañamiento y asesoría todos /as cumplen su función por voluntad propia y por convicción, a pesar de las carencias económicas para otorgar viáticos.

### **Seguridad.**

Todas las instancias carecen de seguridad propia, a excepción de Petatlán, San Marcos. Aquellas que se encuentran dentro de los H. Ayuntamiento se apoyan de la policía municipal, por ejemplo como San Jerónimo, H. Castillo y Acapulco

### **Cumplen con las expectativas de sus superiores.**

Una gran mayoría de la población de las unidades consideran que sí cumplen con las expectativas de sus superiores/as tanto por los resultados obtenidos, como por los cambios en las usuarias, aunque los resultados no siempre se reporten a esa

instancia. Consideran que cumplen con las expectativas también por lograr trabajar en coordinación autoridades y equipos de trabajo. Sin embargo, refieren en varias unidades, por ejemplo la de Zumpango, que no esperan cubrir las expectativas de las autoridades ya que no cuentan con los apoyos necesarios de su parte.

### **Barreras institucionales.**

Se ubica de manera sustancial que aun cuando creen cumplir con las expectativas de los/as superiores/as en todos los casos dijeron tener barreras institucionales, ya que falta sensibilización en las autoridades en cuanto al tema de violencia de género y su atención. Además, en algunas unidades mencionan la importancia de contar con medios de transporte para actuar rápidamente como se requiere.

### **Barreras culturales.**

Y sobre las barreras culturales todos coinciden que están luchando contra un problema cultural y que su trabajo está cambiando estructuras incidiendo en el ámbito social.

Se reitera la importancia de sensibilizar a la población y a las autoridades en torno a la magnitud del problema de violencia de género y su atención.

## **5. Necesidades de equipo**

### **Contención al personal.**

En cuanto a la contención del personal un alto porcentaje de las y los servidores de las 19 unidades no reciben contención de manera profesional. En algunos casos prefieren acudir a algún colega, amigo, miembro del equipo o familiar, ya que no tienen otra opción; sin embargo la mayoría dice no tener ni contención, ni platicar con alguien acerca de lo que pasa en la unidad, por lo que refirieron haber presentado en distintos momentos efectos colaterales principalmente de carácter emocional por las implicaciones de atender casos de violencia en largas jornadas sin contención.

En el caso de la unidad de Chilpancingo, el personal dice tener contención con todo el equipo una vez al mes.

### **Necesidades del equipo.**

Priorizando las necesidades de los equipos de las unidades se puede ver que para ellos es de vital urgencia se trabaje respecto a un espacio amplio e independiente especialmente en aquellos insertados en otras instalaciones del Gobierno Municipal. Así mismo refieren la necesidad de contar con espacios para

cada una de las áreas, así mismo poder tener un área psicológica privada y con confidencialidad para la atención de las usuarias. Enfatizan la necesidad de contar con el personal adecuado para poder emplear las funciones básicas de una unidad integral de atención a la violencia, en muchas de ellas no cuentan con un psicólogo/a, abogado/a o incluso con una/o trabajadora/o social.

En el caso particular de la unidad de Acapulco las y los servidores no cuentan con espacio, ni división de áreas; lo cual es de suma importancia para ellos poder tener un área psicológica privada, ya que mencionan que las usuarias se sienten incomodas en la sesión psicológica porque todos escuchan sus problemas.

Respecto al espacio, se encontró una unidad modelo en cuanto a división de áreas, en Ciudad Altamirano, la cual contaba con todas las áreas de manera independiente lo que garantizaba privacidad en cada una de ellas y mejor desempeño profesional e institucional.

## **6. Obstáculos en el trabajo**

### **Infraestructura.**

Se encontró la gran necesidad de contar con más computadoras para realizar de forma oportuna sus registros de casos y poder reportar de manera satisfactoria la labor realizada, asimismo tener un control adecuado sobre las referencias de casos para poder hacer los seguimientos correspondientes a las usuarias. También es de vital importancia un teléfono para realizar dicha actividad. En todas las unidades requieren de mas computadoras excepto en San Jerónimo y Acapulco, pues cuentan con las computadoras suficientes gracias a los proyectos productivos que han realizado por meritos propios y han podido equipar a su personal.

En contraste con las unidades que cuentan con una sola computadora en malas condiciones como es el caso de Ayutla (están bajo resguardo de la regidora, ya que tiene miedo al extravío del equipo y eso se ha traducido en que la computadora no esté en la unidad), Coyuca de Benítez, Zihuatanejo, Marquelia (las computadoras están en posesión del ayuntamiento).

En todas hay muchas necesidades pero no son un obstáculo para realizar su trabajo excepto las computadoras, la línea telefónica y el Internet este último seria de gran ayuda para reportar y referir casos.

Otro punto en el que todos estuvieron de acuerdo y que es necesario es contar con un vehículo propio para casos de emergencia de alto riesgo que hay en las comunidades indígenas o rurales, ya que han tenido llamados y no han podido acudir oportunamente.

## **Visión del trabajo en violencia.**

Es importante mencionar que todos piensan que la remuneración económica es baja y que no corresponde al trabajo que desempeñan, sin embargo, tienen en buena estima su trabajo, lo valoran, y desearían no dejar su trabajo por el cambio de gobierno (las elecciones de Gobiernos Municipales se realizó a fines de 2008).

No obstante, las y los integrantes de las unidades perciben su trabajo como poco reconocido y muy demandante. La falta de continuidad de los proyectos por cambio de autoridades municipales se observa como un obstáculo relevante donde la falta de apoyo de autoridades municipales se encuentra presente.

La burocracia institucional también se plantea como fuerte obstáculo para facilitar su trabajo y así como la negativa de las mujeres a denunciar.

A continuación se describen los aspectos más relevantes como buenas prácticas y áreas de oportunidad detectadas durante la evaluación, de tal forma que se consoliden las primeras y se atiendan éstas últimas a la luz de implementar políticas públicas adecuadas y con mayor impacto en las localidades, los municipios y como resultados en el plano estatal.

## **Buenas prácticas de las UMEAVV.**

- De entrada se puede mencionar que los equipos de trabajo mantienen una buena percepción de su desempeño profesional en cuanto a los valores establecidos para la atención de la violencia. Si bien, ubican acertadamente un código de ética aun no lo incorporan formalmente de manera institucional.
- Se observó que cuentan con una percepción adecuada del problema de la violencia hacia las mujeres como una cuestión de derechos humanos.
- La metodología que siguen para el registro, reporte y seguimiento de casos de violencia y la detección de los tipos de violencia.
- En la medida de lo posible, realizaran un trabajo interdisciplinario y multidisciplinario.
- Prevalece una actitud de compromiso y responsabilidad de los equipos de las unidades para enfrentar y resolver los obstáculos institucionales, laborales, burocráticos y políticos en sus contextos particulares.

## Áreas de oportunidad

- Capacitar al personal en cuanto a desarrollar su propio código de ética al interior de la institución y de forma personal en términos personales y profesionales de tal forma que logren mayor éxito en sus intervenciones.
- Reforzar y brindar herramientas teóricas y metodológicas respecto a la atención de la violencia con perspectiva de género y las modalidades de violencia ejercidas hacia las mujeres.
- Contar con espacios idóneos.
- Falta de coordinación de las UMEAVV en el plano estatal, la conformación de red interna consolidaría las acciones en torno a la violencia por parte de la Secretaría de la Mujer.
- La contención profesional al personal de las UMEAVV, sino por su propia salud mental y física.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Como señala el *Manual de justicia sobre el uso y la aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder* (ONU, 1999), el trabajar con víctimas –si bien conlleva grandes satisfacciones al apoyarlas para obtener sus derechos y compensaciones-, implica vivir situaciones en extremo estresantes, el tener contacto cotidianamente con las consecuencias de la violencia y la victimización intensifica la propia sensación de vulnerabilidad; además requiere enfrentar las reacciones emocionales al trauma, que incluyen la ira extrema – incluso la dirigida al prestador de servicio-.

El peligro de cansancio físico y mental, sobre todo en personal que tiene que responder a cualquier hora o estar de guardia por largos periodos de tiempo, es esperable. Por lo anterior es importante tener claro la importancia de prevenir y atender los signos y síntomas que presentan las y los profesionales en términos del **burn-out o desgaste profesional**, caracterizado por un cansancio físico y mental acumulativo y que redundan en el desempeño profesional y personal del personal y, por ende, en el éxito de las políticas públicas desempeñadas por las instituciones.

Vale la pena puntualizar que este factor es un elemento importante señalado por instancias internacionales para evaluar el desempeño de las políticas públicas en los países de la región y que afectan la atención oportuna y eficaz del problema de la violencia de género en términos estructurales.

## ESTRATEGIA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS.

### Fortalecimiento institucional.

Generar un mecanismo de blindaje institucional que permita mantener al personal que labora en las unidades durante toda la administración gubernamental. Promover que sean oficinas instaladas desde la administración central con apoyo de los municipios. Una posibilidad es a través del blindaje de recursos destinados para su operación y manejados a nivel central por la Secretaría de la Mujer por conducto de la Secretaría de Finanzas.

Generar un manual de procedimientos común para las 19 unidades de atención lo que permitirá que en casos de rotación del personal, se asegure el seguimiento de ciertos procesos, enfoques e instrumentos de atención a la violencia y así homologar los componentes básicos de la atención. En el que se incluya:

- Misión y visión del servicio de atención.
- Enfoque de género, perspectiva de derechos e interdisciplinariedad.
- Valores.
- Código de ética.
- Derechos de las usuarias.
- Servicios básicos a proporcionar.
- Perfil del personal.
- Formatos para la identificación, atención de los tipos y modalidades de violencia.
- Pruebas e instrumentos de atención, identificación de secuelas y daños.
- Breve descripción de derechos y procedimientos legales.
- Menú de opciones de referencia.
- Formatos de registro de la atención.
- Protocolos de atención.
- Protocolos y dinámicas de seguridad en la Unidad.
- Generar una dinámica a manera de taller para obtener herramientas teórico prácticas de atención a la violencia de género.
- Homogeneizar formatos de atención, registro y sistematización de la atención brindada.

### **Equipamiento de las Unidades.**

*Reforzamiento.* Se ve como necesario reforzar el equipamiento en algunas unidades en virtud de que tienen un equipo muy reducido para realizar sus funciones. Con excepción de las ubicadas en Acapulco, Chilpancingo, Iguala, Ciudad Altamirano, San Marcos, Atoyac y Tlapa, el resto sufre de enormes carencias.

*Resguardo del Equipo.* Para los casos en los que se detectó que la estrategia de resguardo de equipo seguida por la Secretaria de la Mujer no funcionó adecuadamente, se sugiere la formalización del resguardo del equipo en un elemento responsable del personal que labora en la unidad, pudiendo ser cualquier persona responsable de la unidad. Tales son los casos de Ayutla, Marquelia y Chilpancingo.

*Nuevas adquisiciones.* En virtud de los resultados arrojados por la presente investigación se considera necesaria la adquisición de **un vehículo para cada Unidad**. Como pudo apreciarse en los reportes previos a este documento, la mayor parte de las Unidades circunscriben sus servicios al lugar de sus instalaciones físicas al que acuden principalmente las mujeres que habitan en esa misma comunidad. Pudieron apreciarse con claridad

amplios obstáculos y dificultades del personal para dar seguimiento a los casos, brindar apoyo y notificaciones a las mujeres en su comunidad de origen, y una continua interrupción de proceso, es decir, procesos iniciados por las mujeres que no llegan a ser concluidos, sean estos psicológicos o legales.

Aunque la mayor parte del personal de las Unidades se apoya en los vehículos de seguridad pública del H. Ayuntamiento dicho recurso no está siempre a su disposición, lo que limita y representa un obstáculo para realizar las tareas que requieren traslados en la Unidad. Particularmente el rescate de pertenencias, rescate de infantes, traslado de la mujer lesionada o herida a un centro de salud o bien a otra instancia más especializada se convierten por la ausencia de vehículo en tareas casi nunca realizadas o realizadas con mayor exposición al riesgo, así como mayor despliegue de esfuerzo físico del personal que labora en la Unidad.

**Equipo instrumental y medicamentos** para primeros auxilios y revisión médica. La mayor parte de las Unidades requieren de este equipo, en virtud de que esto permitiría brindar una mejor atención a las mujeres que viven violencia y que acuden a la Unidad presentando alteraciones en su respiración, ritmo cardíaco, presión vascular, incluso cuando estas presentan heridas superficiales, hematomas, y otras lesiones no graves al acudir al servicio. Esto permitiría que los servicios de la Unidades tiendan a ser cada vez más integrales. Cabe mencionar que las unidades de Tuxtla, Quechultenango, Marquelia, Zihuatanejo, Taxco y Atoyac sí cuentan con servicio médico, sin embargo, presentan desabasto en equipo instrumental y medicamentos.

Por otra parte, el contar con medicamentos de primeros auxilios disponibles, puede contribuir significativamente a mejorar el servicio integral, toda vez que las mujeres suelen presentar dolencias múltiples y molestias como parte de las secuelas de violencia emocional e incluso heridas y lesiones producto de la violencia física. Medicamentos tan simples como lo que se prescriben para quitar un dolor de cabeza, dolores musculares, gastritis o acidez, contribuirían notoriamente hacer sentir mejor a una mujer que los requiera.

### **Infraestructura.**

*Instalaciones físicas.* Sabiendo que existe el proyecto de construir las Unidades Municipales Especializadas en Atención a Víctimas de Violencia a través de un prototipo de construcción entre la Secretaría de la Mujer y el programa Federal Habitat de SEDESOL, se recomienda incidir para mejorar la infraestructura en las siguientes cuestiones consideradas como estratégicas:

- Separar de manera visible, aunque no necesariamente física, las Unidades que se encuentran insertadas en instalaciones tanto del H. Ayuntamiento y de los DIF Municipales, como es el caso de las

siguientes: Chilpancingo, Marquelia, Quechultenango, Zihuatanejo, Iguala y San Marcos.

- Generar una imagen corporativa para todas las unidades que incluya: Unidad de colores, nombre de la Unidad, logotipos de la Secretaria de la Mujer y del H. Ayuntamiento correspondiente e incluso el logotipo mismo de la Unidad, toda vez que la mayor parte de las Unidades adolecen de una identidad exterior que permita su fácil ubicación, dando oportunidad a la confusión ya que estas sean consideradas como centros de salud, oficinas del Ayuntamiento o una extensión de DIF. Esto facilitaría, al personal, defender y delimitar su territorio, su campo de acción y el equipo en que dicho territorio, debe permanecer. Este punto de la estrategia debe considerarse aplicable para todas las unidades con excepción de Atoyac, San Jerónimo, Zumpango del Río, Tixtla, Ayutla y Cd. Altamirano.
- Aislar completamente las áreas de atención psicológica entendiéndose por ello que deba de ser un espacio encerrado e íntimo con divisiones o paredes que corran de piso a techo en una habitación que cuente con puerta. Cabe mencionar que algunas Unidades dan atención psicológica en áreas que se comparten con otras áreas, o bien en espacios que no son completamente cerrados, por lo tanto se filtran sonidos y conversaciones a espacios vecinos y se viola la privacidad y la confidencialidad de los casos. En estas circunstancias se encuentran las siguientes unidades: Petatlán, San Marcos, Chilpancingo, Iguala, Tlapa, Coyuca de Benítez, Ayutla y Acapulco.
- Buscar incidir en la redistribución de espacios físicos en los que operan las Unidades haciendo énfasis en que cada área pueda contar con una subdivisión física que delimite su propio espacio y de preferencia que tenga puerta. Esta acción de la estrategia se puede implementar en las siguientes unidades: Petatlán, San Marcos, Chilpancingo, Acapulco, Iguala, Zumpango, Ayutla, Ahuacuotzingo, Coyuca de Benítez y Tlapa.
- Generar acuerdos de sesión o de uso de espacios adicionales a fin de contar con un lugar para operar verdaderamente el área de atención infantil, si bien es cierto que algunas unidades han logrado instalar pequeños espacios acondicionados como Ludoteca, se visualiza como imprescindible que desde la Secretaria de la Mujer se promueva la obtención de dichos espacios para las Unidades que no cuentan con esa posibilidad, que baste decir son la mayoría, con excepción de Tlapa, Cd. Altamirano y Ayutla.
- Crear un programa de remodelación y mejoramiento de instalaciones físicas en un fondo tripartita en el que participe gobierno federal, gobierno estatal y el propio gobierno municipal a fin de mejorar las condiciones físicas del área de trabajo de la Unidad. Dicho programa puede incluir levantamiento y resanamiento de paredes, eliminación de goteras, sustitución de techos de lámina y pisos de tierra por materiales más firmes. Así mismo ampliación, instalación o reparación de baños. Finalmente este programa podría incluir instalación de



puertas y ventanas así como rejas, protecciones para la Unidad, así como sistemas de circuito cerrado.

*Servicios.* Los servicios con los que cuentan las Unidades varían de acuerdo con su ubicación geográfica y si están o no ubicadas como parte de otra dependencia gubernamental sea esta oficina del H. Ayuntamiento o DIF Municipal. La disponibilidad de servicios básicos para la unidad es directamente proporcional a la calidad de los servicios que brindan, a la posibilidad de sistematizar la experiencia y por lo tanto de elaborar y enviar reportes de atención en tiempo y forma a la Secretaria de la Mujer. Como parte de la estrategia para mejorar la operatividad de las Unidades se recomienda:

- Promover que cada una de las Unidades cuente con servicio telefónico, siempre y cuando exista la accesibilidad del servicio en el Municipio, con excepción de los siguientes municipios: Acapulco y Cd. Altamirano.
- Promover que cada una de las Unidades cuente con servicio de Internet permanente cuando la cobertura del mismo en el Municipio lo permita. Esto permitiría el intercambio de experiencias, el intercambio de expedientes en casos de referencia enviados a otras Unidades Municipales o servicios estatales, el acceso a herramientas, materiales de violencia disponibles en la Internet, el envío de reportes mensuales de actividades a la Secretaria de la Mujer e incluso una vez capacitados el personal posibilitaría que acceda a financiamientos complementarios provenientes de programas específicos del gobierno federal, de fundaciones propiedad de la iniciativa privada o incluso de agencias internacionales. Esta acción de la estrategia se recomienda implementar en todas las unidades con excepción de: Acapulco, San Jerónimo y Cd. Altamirano.

### **Profesionalización del personal**

*Técnicas de atención.* Es necesario brindar capacitación dos veces al año al personal en actualización de técnicas de atención a la violencia de género, con dinámicas de contención por grupos pequeños, trabajo en equipo, gestión de recursos. Intercambio de buenas prácticas y áreas de oportunidad.

Capacitación en generación de alianzas, convenios y trabajo con la presidencia municipal, regidores y personal de la policía para que apoye a la Unidad.

*Herramientas teóricas.* Es necesario que implementen **las herramientas teóricas** que han aprendido en las capacitaciones, adaptándolas y homologándolas de manera práctica, para su mejor sistematización e institucionalización.

Es necesario brindar las herramientas a las y los servidores para **casos de alto riesgo**, ya que las unidades no cuentan con un protocolo de actuación

ante situaciones y casos de alto riesgo, y actuarían de manera espontánea, sin saber si están en lo correcto, poniendo su vida y la de las usuarias en peligro.

*Estímulo a las buenas prácticas.* Es muy recomendable generar un sistema de estímulos al personal de las unidades que se destaca tanto por el cumplimiento de sus obligaciones como por su creatividad y entusiasmo para implementar nuevas alternativas y generar soluciones para las mujeres que viven violencia en su comunidad. Este sistema de estímulos debe contar con indicadores precisos de desempeño, los cuales deben ser socializados entre el personal de todas las unidades de atención a la violencia.

Asimismo, se debe notificar el periodo y las formas de aplicación para ser susceptible de recibir el estímulo, mismas que deberán ser accesibles a todo el personal y deberán considerar los medios con los que cuentan las unidades para hacer llegar el formato de aplicación y la información requerida. Los estímulos deberán otorgarse en actos públicos y se sugieren incluyan la entrega de un diploma, así como una compensación económica o material.

*Certificación de procesos de atención.* Como parte de la estrategia para mejorar los servicios que brindan las 19 unidades de atención a la violencia, se recomienda en un mediano plazo desarrollar un sistema de certificación de procesos de atención que permita tanto a la Secretaría de la Mujer como al personal de la unidad, garantizar estándares de calidad en los servicios que se brindan en determinadas unidades. Asimismo, dicha certificación implicaría la institucionalización de procesos de atención, así como su sistematización. Por otra parte, esta certificación debe suponer un beneficio o distinción para quienes trabajan en la unidad, al tiempo que para la Secretaría de la Mujer puede representar la continuidad de procesos de atención, aún presentado cambios de personal.

*Incremento de personal.* Se recomienda que todas las unidades cuenten con el personal necesario para llevar a cabo las funciones específicas de la unidad y poder cubrir por lo menos un horario de atención de ocho horas de manera continua de Lunes a Viernes. Para ello se prevé la necesidad de contratar Psicólogas/os, Abogadas/os, Trabajadoras/os sociales así como médicas/os y enfermeras/os. Cabe señalar que en todas las unidades hay carencia de alguna o alguno de estos profesionales de la atención a la violencia.

Por otra parte se recomienda la ubicación y contratación de mujeres bilingües en las unidades que cuentan con población indígena en las que las mujeres no hablan español. Dicha contratación puede hacerse para que labore en la unidad o bien a manera de intérprete externa que deberá de estar disponible y acudir a los llamados de la unidad cuando sea necesario.

*Incremento de sueldos y salarios.* Como resultado de la investigación realizada para la evaluación de procesos operativos que siguen las unidades se hace necesario considerar en la medida de lo posible y de manera escalonada el incremento de sueldos y salarios toda vez que pudo apreciarse que los honorarios son insuficientes para que el personal labore las ocho horas continuas, razón por la cual existen unidades en las que la atención psicológica se brinda irregularmente, pudiendo variar desde un día hasta cinco días de la semana.

*Contención.* Se propone como parte de la estrategia coadyuvar al bienestar y el equilibrio emocional de las personas que laboran en la unidad brindando jornadas de contención, implementadas durante tres meses, dos veces al año. Para ello será necesario contratar a un equipo de profesionales integrado minimamente por ocho personas que a su vez se subdividan en cuatro equipos que recorran las unidades. Cada uno de estos cuatro equipos tendría la obligación de brindar talleres, grupos de contención y contención personalizada al personal de las unidades, trabajando con dos unidades por semana. De esta manera las jornadas de contención se estarán realizando durante tres meses en el primer semestre del año y tres meses en el segundo semestre del año.

#### **Opciones para las usuarias.**

Se sugiere como parte de la estrategia para mejorar no solo los servicios de las unidades sino también su impacto en las mujeres que viven violencia, los siguientes puntos:

- El desarrollo y fortalecimiento de liderazgos femeninos en las regiones rurales e indígenas con perspectiva de equidad de género y conocimiento de las causas de la violencia, los tipos, modalidades y sus secuelas; las formas de medir el riesgo y las distintas opciones que hay para ayudarlas. Entre esas opciones se plantearía siempre la posibilidad de llegar a refugio.
- Desarrollo de campañas de prevención y detección de la violencia que incluyan información sobre los servicios que brinda la unidad y su ubicación. Dichas campañas deben contener materiales de difusión de derechos y de las opciones de atención. Estos materiales pueden realizarse de manera impresa, así como en versión de audio para reproducirse en plazas públicas de pueblos y comunidades incluso en radios comunitarias. Se sugiere que sean elaborados desde una perspectiva de equidad de género, respetando la tradición y en las lenguas que se hablen en la comunidad.
- Fortalecer y continuar con la instalación de las redes sociales de apoyo para la detección, atención y referencia de casos de violencia familiar.

- Creación de talleres de autonomía, autoestima, derechos humanos y violencia familiar impartidos por el personal de la unidad a grupos de mujeres pertenecientes a su municipio y sus respectivas comunidades.
- Desarrollo de brigadas itinerantes que instalen módulos de sensibilización, prevención y atención a la violencia. Dichas brigadas deben operar con un calendario específico de presencia en las comunidades.

## **DOCUMENTO FINAL: REPORTE DE EVALUACIÓN**

### **REGISTRO DE LA EXPERIENCIA RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS**

Para el desarrollo general del proyecto, se siguió la metodología consistente en actividades y dinámicas grupales de ejercicios teóricos y prácticos, en la modalidad de intervención práctica vivencial, con la asistencia de tiempo completo, cumpliéndose con las medidas éticas y administrativas y de carácter académico, en cumplimiento con los objetivos del proyecto, la base metodológica de investigación, dinámicas grupales y la preparación del seguimiento de esta primera fase se sustentó, bajo el siguiente plan.

Este proyecto se desarrolló en el Estado de Guerrero en 19 municipios, tales como son:

Acapulco de Juárez, Ahuacuotzingo, Atoyac de Álvarez, Ayutla de los Libres, Chilpancingo de los Bravo, Coyuca de Benítez, Heliodoro Castillo(Tlacotepec),Iguala de la Independencia, Marquelia, Petatlán, Ciudad Altamirano (Pungarabato), Quechultenango, Benito Juárez (San Jerónimo), San Marcos, Taxco de Alarcón, Tixtla de Guerrero, Zihuatanejo de Azueta y Zumpango del Río.

Cronológicamente planeadas las actividades se realizaron en secuencia desde el mes de Septiembre hasta el mes de Diciembre del año en curso.

Los pasos metodológicos principales a seguir fueron:

1. Planeación
2. Recolección de Información
3. Diseño de Instrumentos
4. Investigación de campo
5. Registro de información
6. Procesar y organizar la información
7. Analizar e interpretar la información
8. Evaluar los resultados y usarlos
9. Identificar las buenas prácticas y los nichos de oportunidad
10. Diseñar una estrategia para mejorar el desempeño y los servicios de las 19 unidades de Atención

## 11. Registro de la experiencia

Todo para lograr el objetivo deseado:

Formular un documento de evaluación del proceso de atención a mujeres que viven violencia tanto desde un enfoque operativo del servicio como por sus resultados para la instrumentación de un esquema interactivo entre unidades municipales, encaminado a lo que las mujeres quieren y necesitan y por otra a la función de las Unidades Municipales.

Y como producto de los pasos metodológicos que vimos anteriormente, surgieron las líneas de acción que se agrupan en estas principales actividades:

### 1) Líneas de acción para el desarrollo del proyecto:

**Elaboración de instrumentos para la evaluación.** La meta de inicio fue la elaboración de los instrumentos para la Investigación de Campo la cual nos arrojaría los datos necesarios para el Diagnóstico de las 19 Unidades, por lo que se planeó una batería de preguntas que se emplearía en los focus groups con el equipo operativo de cada una de las unidades de atención y dos instrumentos de evaluación, que a continuación se mencionan:

#### 1.1) Batería de preguntas intencionadas a evaluar:

- a. Al Personal Operativo
- b. A los procedimientos de trabajo: Modelo de Atención.
- c. A los procedimientos de trabajo: Servicios de atención del equipo.
- d. La Infraestructura.

#### 1.2) Prototipo B autoevaluación de desempeño del personal.

#### 1.3) 360° Evaluación de desempeño del equipo de trabajo, según interpretación de participantes.

La Batería de preguntas, se diseño con toda la intención , como se dijo antes, de conocer cómo opera el personal operativo y cuál es su conocimiento teórico: valores, ética, conocimiento sobre los derechos de las usuarias/os, si detectan los tipos de violencia y modalidades de violencia, que perfil profesional tienen, si reciben contención psicológica, saber si trabajan en equipo, y si se reúnen para revisar los casos; como también, que hacen en casos de emergencia, saber su opinión con respecto a reportar, a registrar la información y dar seguimiento a los casos.

Y sobre los procesos de trabajo, tocamos dos puntos, el primer punto fue sobre su Modelo de Atención y el segundo punto fue sobre los servicios que prestan.

### **Procesos Operativos.**

Modelo de atención: se les preguntó sobre su metodología de trabajo, si se basan en un flujograma para actuar, en algún procedimiento institucionalizado, y si están preparados/as para contener las crisis de las usuarias. También debíamos saber cómo diseñan las intervenciones, si detectan la violencia y lo más importante como consideran su trabajo, y si cumple sus expectativas.

### **Servicios Prestados**

En tanto a los servicios que prestan fue necesario conocer, si creen que su servicio es oportuno y adecuado, si saben medir el riesgo de los casos y con qué criterio cuentan para resolver los de alto riesgo; también, era importante tomar en cuenta los obstáculos o resistencias que enfrentan, tanto institucionales como culturales al momento de desarrollar su trabajo.

### **Infraestructura.**

Finalmente se revisó la infraestructura, de cada una de las 19 unidades con el fin de comprender su modus operandi y la realidad que afrontan. Estos son algunos elementos básicos que se consideran importantes para que se ofrezca una atención con calidad y así cumplir con las expectativas que se tienen sobre la labor que realizan las unidades:

- Seguridad, protección, circuito cerrado para casos de alto riesgo.
- Equipo de oficina: computadoras, teléfono, fax; servicio de Internet, etc.
- Si tienen los espacios necesarios para trabajar en áreas diferentes, por lo menos psicología como un área independiente e íntima.
- Sillas, sala de espera o un lugar para que los niños jueguen.
- Puertas, pisos, ventanas, etc.
- Ubicación.
- Remuneración económica satisfactoria
- Necesidades y condiciones para desempeñar su labor de manera eficaz.

### **Instrumentos de evaluación.**

Pasando al tema de los instrumentos de evaluación, el primero es la auto evaluación de desempeño Prototipo B, elaborada para cada uno de los prestadores de servicio y el segundo instrumento es el 360º, que sirve para que cada participante evalúe desde su perspectiva, el desempeño de sus compañeros de trabajo.

Cabe mencionar que los dos instrumentos de evaluación se implementaron a los 19 equipos operativos de las unidades de atención así como la batería de preguntas y los focus groups que se realizaron en los diferentes municipios a los que pertenecen.

## **2. Logística del trabajo de campo: visitas, entrevistas y grupos focales.**

Se realizó una visita a cada una de las 19 unidades de atención para ello se planteó una logística y una ruta de recorridos para eficientar la productividad del trabajo, para ello las investigadoras se dividieron en 2 equipos para acortar el tiempo de recorrido, ya que se contaba con poco tiempo para la investigación de campo y las distancias eran muy largas de una unidad a otra en algunos casos.

Las entrevistas se realizaron a manera de focus group a las y los servidores en cada una de las Unidades, así como de forma individual y escrita contestaron las evaluaciones del Prototipo B y las de 360°.

Para alcanzar las metas del proyecto se realizaron:

- Documento que interpreta la logística empleada por los dos equipos (con citas, días, horarios, direcciones y las actividades a realizar)
- Dos mapas que explican las rutas que siguieron de manera visible, para realización de las visitas.

Y como productos obtuvimos:

- Grabaciones de voz de las entrevistas
- Fotografías de la infraestructura de las UMEAVV.
- Algunas grabaciones en video.

## **3) Primeros resultados de la evaluación.**

Las entrevistas realizadas a las y los servidores durante los Focus Group se registraron vía electrónica y se desagregó en una matriz en excell, realizada para clasificar la información por criterios comunes agrupando estos en diferentes indicadores. Convirtiendo así, las respuestas abiertas en respuestas cerradas debido a los criterios comunes para así poder sistematizar la información, y poder comparar, a cada una de las unidades y evaluarlas. La forma de ejecución de sus procesos, sus áreas de oportunidad, como también las buenas prácticas.

Los indicadores que obtuvimos, son los indicadores que queríamos saber desde un principio cuando elaboramos la batería de preguntas.

Y en cuanto a las evaluaciones Prototipo B Y 360°, fueron puestas a disposición del personal de sistematización para procesar la información de esta manera:

Se consideraron:

- Todos los cuestionarios de la población
- Los 6 grupos de indicadores con sus respectivas respuestas tipo likert

Para poder sacar los porcentajes de evaluación de desempeño de cada una de las unidades, para así poder graficar los resultados y hacerlos visibles de manera simbólica y cuantitativa.

#### **4) Diseño de documento de evaluación de procesos y resultados.**

De acuerdo a los primeros resultados de la matriz, se trató de interpretar y plasmar la información en un documento que explique de manera general los puntos de acuerdo de las unidades, así como sus necesidades, sus obstáculos, pero lo más importante es que se trataron de visibilizar los logros, y buenas prácticas para poder determinar las áreas de oportunidad.

#### **5) Diseño de estrategia.**

Una vez determinadas las buenas prácticas y áreas de oportunidad se realizó la estrategia, con el fin de que sea una guía para las y los prestadores de servicios y con las autoridades de la Secretaría de la Mujer correspondientes para mejorar su labor y cumplir con su misión satisfactoriamente.

La estrategia para mejorar los servicios tomó en cuenta todos estos aspectos:

- Fortalecimiento institucional, para poder mantener al personal capacitado.
- Equipamiento en las Unidades.
- Equipo instrumental y medicamentos para una mejor atención

En qué se resume la estrategia:

- Da opciones para lograr una mejor Infraestructura.
- Propone la Profesionalización del personal: en técnicas de atención, capacitación, en la implementación de herramientas teóricas, estímulo en las buenas prácticas, certificación de procesos, incremento de personal y sueldos.
- Y aconseja tomar en cuenta a las usuarias, trabajar con ellas, y conocer sus necesidades para elaborar estrategias y líneas de acción para un mejor desempeño de las unidades de atención.

#### **6) Documento final de la evaluación.**

Después de diseñar el documento de la estrategia damos paso a este documento final que reporta, todo el proceso que llevamos a cabo para cumplir nuestras metas y lograr el objetivo propuesto; y que de manera detallada quede



registrada la experiencia que obtuvimos en este proceso de investigación. Del cual nos sentimos satisfechos de haber cumplido nuestras expectativas y ser portavoz de tan importante proyecto de la Secretaría de la Mujer del Estado de Guerrero.

Es importante reconocer que se contó con la guía de profesionales con experiencia en la atención de la violencia familiar, con un promedio de experiencia académica en Equidad de Género y Violencia de Género; y con la experiencia laboral en los temas de Modelo de Atención a Centros de Atención y Refugios, Modelo de Referencia de Casos de Alto Riesgo en Violencia Familiar; con aptitudes y habilidades para implementar las entrevistas de los focus groups así como para el desarrollo y la aplicación del proyecto.