

Diagnostico de los Registros de Información.

**Observatorio de Violencia Social y de Género en el
Municipio de Durango. Proyecto piloto.**



**Diagnostico de las fuentes de Información generadas por Instituciones en el Municipio.
Apéndice 2**

**Producto del proyecto: Establecimiento del Observatorio de Violencia Social y de Género en el Municipio de
Durango. Proyecto piloto.
(Meta 1)**

Durango, Dgo. Diciembre de 2008

Indesol
Instituto Nacional de Desarrollo Social



CS-09-I-OV-014-08

DIRECTORIO

INSTITUTO NACIONAL DE DESARROLLO SOCIAL

MC LIDIA MADERO GARCIA
Titular

DRA. CRISTINA PADILLA DIESTRE
Dirección General adjunta de equidad y género y proyectos estratégicos para el desarrollo

MC. PAULA RIVERA HERNANDEZ
Subdirección de análisis estadístico y proyectos sociales

UNIVERSIDAD JUAREZ DEL ESTADO DE DURANGO

MC RUBEN CALDERON LUJAN
RECTOR

DR. SALVADOR RODRIGUEZ LUGO
SECRETARIO GENERAL

MOE. ANA MA ALVAREZ DEL CASTILLO GONZALEZ
DIRECTORA DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

**OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL Y DE GÉNERO
EN EL MUNICIPIO**

MTS. María Eugenia Pérez Herrera
Coordinadora

Dra. Ma. Guadalupe Salas Medina
Investigación

MIAIES. Ma Elena Martínez Jiménez
MAP. Isaura Castro
Formación

MTF. Luis Enrique Soto Alanís

Diagnostico de los Registros de Información.

Vinculación

**MC. Beatriz Elena Valles Salas
Lic. Ulises Pérez Arellano Valles
Jurídica**

**Lic. T. S. Ma. Elena Reyes Quiñones
MTF. Cecilia Nevárez Navar
Redes**

**MSI Marcela Cordero Pérez
Sistemas**

**Mayra Guadalupe González Martines
Lic. Psicología**

**Nancy Alejandra Breceda Soto
Lic. Psicología**

**Celia Martinez Gómez
Lic. T. S**

**Oswaldo Castrellón Hernández
Lic. T. S**

**Yarel Montelongo
Lic. Psicología
Auxiliares de Investigación**

INDICE

| | |
|---|----|
| Análisis entrevistas “percepciones que sobre su intervención profesional tienen los profesionales que trabajan en la atención a las víctimas de violencia social y de género en el municipio de Durango”..... | 6 |
| Datos generales..... | 7 |
| 1.- De la naturaleza de la intervención del profesional..... | 9 |
| 1.1 Funciones..... | 9 |
| 2.- De la situación del usuario..... | 10 |
| 2.2 Principales problemáticas..... | 10 |
| 2.3.- Principales características..... | 10 |
| 3.- De las necesidades profesionales y personales..... | 11 |
| 3.1.- Motivaciones para elegir esta área..... | 12 |
| 3.2.- Sentimientos hacia la atención brindada..... | 12 |
| 3.3.- Modificar acciones del programas..... | 13 |
| 3.4.-Otras áreas de intervención..... | 14 |
| 4.- De la violencia y cómo le toca..... | 15 |
| 4.1.-Función..... | 15 |
| 4.2.-Limitaciones y delimitaciones..... | 16 |
| 4.3.-Tipo de violencia de mayor incidencia..... | 17 |
| 4.4.-Emociones, sentimientos, ideas y pensamientos hacia el fenómeno de la violencia..... | 17 |
| 5.-De lo deseable y lo posible en su quehacer..... | 18 |
| 5.1.-Satisfacción..... | 18 |
| 5.2.-Más allá de las reglas institucionales..... | 18 |
| 5.3.-Problemática institucional..... | 19 |
| 5.4.-Beneficio institucional..... | 19 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | |
|--|-----|
| 6.-Del sistema de registro..... | 20 |
| 6.1.-Requisitos..... | 20 |
| 6.2.-Instrumentos de registro..... | 21 |
| 6.3.-Objetivos del registro..... | 21 |
| 6.4.-Instrumentos para el seguimiento..... | 21 |
| 6.5.-Frecuencia..... | 22 |
| 7.-De su permanencia..... | 23 |
| 7.1.-Tiempo..... | 23 |
| 7.2.-Motivación para continuar..... | 23 |
| 7.3.-Supervisión..... | 23 |
| 7.4.-Autocuidado y auto observación..... | 24 |
| 7.5.-Medios para atención de calidad..... | 25 |
| 8.-Análisis General..... | 26 |
| ANEXO 1 Guía de Entrevista..... | 30 |
| ANEXO 2 Análisis vertical Categorías de Información..... | 37 |
| ANEXO 3 De la naturaleza de la intervención del Profesional..... | 42 |
| Anexo 4 De la situación del usuario. | 51 |
| ANEXO 5 De las necesidades de los profesionales y personales. | 59 |
| ANEXO 6 De la violencia y como le toca..... | 71 |
| ANEXO 7 De lo deseable y lo posible en su quehacer..... | 81 |
| ANEXO 8 Del sistema de Registro..... | 86 |
| ANEXO 9 De su permanencia..... | 92 |
| ANEXO 10 Análisis horizontal..... | 97 |
| Bibliografía | 108 |

OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL Y DE GÉNERO

ANÁLISIS ENTREVISTAS “PERCEPCIONES QUE SOBRE SU INTERVENCIÓN PROFESIONAL TIENEN LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DE GÉNERO EN EL MUNICIPIO DE DURANGO”

En el presente análisis se muestra la interpretación de la información proporcionada a través de la entrevista denominada: “Percepciones que sobre su intervención profesional tienen los profesionales que trabajan en la atención a las víctimas de violencia social y de género en el municipio de Durango”.

El método utilizado en la recogida de dicha información fue la entrevista a profundidad, la cual es definida por Taylor y Bogdan (1996) como un método cualitativo representado por aquellos “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (p. 101). Debido a que el entrevistador desempeña un papel activo en la interacción con el entrevistado, donde una de sus principales funciones es crear un clima de confianza para la expresión libre y fluida de la información, por lo que él mismo constituye el principal instrumento de investigación (Taylor y Bogdan, 1996; Mendicoa, 2003), en la realización de las entrevistas los entrevistadores, constituidos por el equipo de apoyo del Observatorio de Violencia Social y de Género, elaboraron un encuadre proporcionando información del Observatorio y la utilidad de los datos obtenidos en la entrevista, lo cual ayudó a los profesionales a comprender el contexto en el que se realizaría esta actividad para su mejor desenvolvimiento.

Los instrumentos utilizados fueron una guía de entrevista, grabadora de voz y notas de campo.

Diagnostico de los Registros de Información.

La guía de entrevista es el instrumento utilizado en la entrevista a profundidad que contiene la orientación de los temas que interesa tratar al investigador en su interacción con el entrevistado (Taylor y Bogdan, 1996; Mendicoa, 2003).

La guía de entrevista aplicada a los profesionales que trabajan en la atención a víctimas de violencia social y de género realizada por el OVSG. Consta de una sección socioeconómica como primer momento con 9 preguntas cerradas que exploran datos generales de los entrevistados. A continuación, el segundo momento contiene una entrevista de 35 preguntas abiertas distribuidas en siete categorías directrices: 1) de la naturaleza de la intervención del profesional; 2) de la situación del usuario; 3) de las necesidades profesionales y personales; 4) de la violencia y como le toca; 5) de lo deseable y lo posible en su quehacer; 6) del sistema de registro; y 7) de su permanencia. Para una revisión más detallada, de esta tabla se puede pasar a los anexos para apreciarla.

Como ya se mencionó, en la aplicación de las entrevistas a profundidad se hizo uso de grabadoras de voz para el registro de los datos y con el objetivo de obtener una transcripción fiel de las respuestas otorgadas por los informantes. Además, se tomaron notas de campo acerca de las observaciones de los entrevistadores acerca de la aplicación de las entrevistas.

El total de entrevistas aplicadas a los profesionales que trabajan en la atención a la violencia social y de género es de 26, los cuales pertenecen a 16 instituciones o programas de intervención. Para la realización de las entrevistas se contactaron a los profesionales en sus instituciones correspondientes para solicitar su participación y al aceptar ellos mismos determinaban el lugar, fecha y hora de su aplicación.

DATOS GENERALES

La muestra de profesionales que trabajan en la atención a la violencia social y de género en el Municipio de Durango, está compuesta por 24 mujeres y 2 hombres. La edad promedio de los profesionales entrevistados fue de 38.5 años. En cuanto a su estado civil, 12 personas son casadas, 8 se encuentran solteras, una divorciada, una viuda y 4 personas no especificaron su condición. Con respecto al nivel académico: 3 tienen un nivel técnico, 10 licenciaturas, 7 mencionaron

Diagnostico de los Registros de Información.

contar con maestría, estar cursándola o tenerla inconclusa; 2 de los profesionales cuentan con especialidad, y 4 no especificaron su nivel escolar.

Las profesiones de los entrevistados son: 12 abogadas, 4 psicólogos, 3 trabajadoras sociales, un médico, una secretaria, una profesora de educación y 4 no especificaron su profesión. Las ocupaciones de los profesionales fueron: 5 abogadas, un médico, 3 trabajadoras sociales, 4 psicólogos, un ministerio público, una profesora de educación, una ama de casa, un administrativo, una subdirectora jurídica, una representante del Gobierno, una directora jurídica, una magistrado, y 5 no especificaron su ocupación.

En cuanto al tipo de contrato en base al cual se encuentran laborando en su respectiva institución: 10 de ellos expresan estar por contrato, con pago por honorarios, ser empleados de confianza o temporales; 6 de los profesionales consultados cuentan con su base o son titulares de su puesto laboral; y 9 no especificaron sus condiciones de contrato.

De acuerdo a los rangos de tiempo de antigüedad de los profesionales en sus empleos: 12 de ellos tienen laborando en su institución entre 1 año y 5 años 11 meses; 3 tienen entre 6 años y 10 años 11 meses; 2 entre 16 años y 20 años 11 meses; 3 cuentan con una antigüedad entre 21 años y 25 años 11 mese; y 6 profesionales no especificaron el tiempo con el que cuentan trabajando en la atención a víctimas de violencia.

Con respecto a la experiencia laboral en empleos anteriores, 18 de los profesionales afirman haber tenido otro empleo con anterioridad, 3 dicen no haber contado con otro empleo anterior, por lo que hace que éste sea su primer empleo, y 5 no especificaron esta situación.

Las características de los datos generales otorgados por los profesionales que atienden violencia social y de género en el Municipio de Durango indican que cuentan con experiencias laborales, de preparación académica y evolutivas a través de las cuales tienen un marco de referencia que les permite relacionarse, identificarse, empatizar y comprender a los usuarios de sus servicios y al fenómeno de la violencia.

Así mismo, los rangos de tiempo de antigüedad laboral de los profesionales presuponen el alto índice de surgimiento de programas nuevos en la atención a la violencia social y de género en la actualidad, por lo que se percibe la respuesta del gobierno y la sociedad en la intervención del fenómeno de la violencia. En cuanto al tipo de contrato, la

Diagnostico de los Registros de Información.

variedad de las respuestas y la dificultad en contestar claramente a la pregunta, supone falta de claridad en las condiciones institucionales y por lo tanto, la necesidad de ajustes interiores dentro de los programas para la atención de esta situación.

1. DE LA NATURALEZA DE LA INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL

Esta categoría de análisis llamada “De la naturaleza de la intervención del profesional” se refiere a la descripción del rol de los profesionales en su campo de trabajo, las funciones que desempeñan y las áreas en las que intervienen de una manera general en sus respectivas instituciones, de acuerdo a una única variable denominada “funciones”.

1.1 FUNCIONES

Las funciones de los profesionales consisten en prevenir y atender la violencia social y de género a través de sensibilización e información a la población en general con “pláticas y talleres a escuelas y servidores públicos” (Entrevista #05: 05 de noviembre de 2008), “intervención en crisis, dando información, orientación, acompañamiento y canalización” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008) a las situaciones de violencia.

Los profesionales manifiestan “atender a víctimas del delito” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008) y “brindar apoyo a las víctimas de violencia familiar” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008), por lo que se aprecia que principalmente la intervención en el fenómeno de la violencia se da a través de la atención a las víctimas, y se encuentra que solamente tres instituciones (PGR, PGJ y Centro de Psicoterapia Familiar del DIF Estatal) se encargan de atender las necesidades y/o darles tratamiento a los agresores, pues los profesionales consultados de dichas instituciones se encargan de “dar alimentación a los detenidos y llamar a sus familias” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), “ir a las celdas para que se les respete sus derechos” (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), y además existen terapeutas que “atienden grupos de hombres agresores” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008). Esto deja un amplio campo de trabajo para la intervención de la violencia social y de género: el tratamiento del agresor como estrategia para la erradicación de la violencia.

Diagnostico de los Registros de Información.

Así mismo, se percibe que la mayoría de la funciones de los profesionales van encaminadas a la atención psicológica individual o a la asistencia jurídica. Esto significa dos aspectos de la atención: por un lado, la falta de acompañamiento y contención psicológica a las víctimas dentro de las instituciones de asistencia jurídica y legal; y por otro lado, el campo abierto para la atención y tratamiento de la violencia de manera grupal, de pareja y familiar, ya que el impacto de este fenómeno no se limita únicamente a un nivel individual.

2. DE LA SITUACIÓN DEL USUARIO

La categoría de análisis denominada “De la situación del usuario” contiene las características que los profesionales consultados consideran como con mayor incidencia acerca de las condiciones en que se presenta el fenómeno de la violencia en los usuarios de sus servicios, de acuerdo a dos variables: las principales problemáticas atendidas y las principales características de los usuarios que solicitan asistencia.

2.2 PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS

Las principales problemáticas atendidas por los profesionales son: “violencia familiar” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008), “maltrato a la mujer” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008), “maltrato a menores de edad” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008), “violencia escolar” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008), “violencia de pareja” (Entrevista #19: 29 de octubre de 2008), “violencia física, violencia emocional y violencia sexual” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008); así como “disfunción” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008) y “desintegración” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008) familiar. Esta información nos indica el alto índice de ocurrencia del fenómeno de la violencia dentro del núcleo familiar, por lo que se puede suponer que éste ámbito constituye el origen del surgimiento de la violencia en la sociedad.

2.3 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

La información arrojada por la entrevista en este aspecto refleja la universalidad del acontecimiento del fenómeno de la violencia, pues se presenta en ambos sexos, sin importar edad, estado civil, nivel socioeconómico y escolaridad.

Diagnostico de los Registros de Información.

Sin embargo, los profesionales observan que la mayoría de las veces las mujeres son las víctimas de las agresiones, reflejando las expresiones de las víctimas de una naturalidad de la violencia y de una dependencia implícita e inequívoca de la mujer hacia el hombre, ya que “las mujeres dicen no poder dejar al marido porque tienen que dar a su hijo una figura paterna” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008). También, se presenta mayormente en la clase social baja, lo cual revela dos aspectos: 1) la falta de recursos económicos y emocionales parecen ser aspectos importantes en la incidencia del fenómeno de la violencia; y 2) una interrogante de la presencia de violencia en la clase alta: ¿realmente es menor el fenómeno de la violencia en la clase socioeconómica alta? o ¿es mayor su encubrimiento y menor su denuncia en este estrato social? Además, parece ser que la información, educación y preparación de las personas guarda una relación directa con la manifestación de violencia social y de género: a menor nivel escolar, mayor expresión de la violencia.

Otras problemáticas detectadas por los profesionales que contribuyen tanto al surgimiento como a la persistencia de la violencia son: “abuso de sustancias” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008), desintegración familiar manifestada en “desobligación y abandono de los papás” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), “falta de límites dentro de la familia” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008), “falta de educación y de información” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), y “codependencia” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008) de la pareja.

3. DE LAS NECESIDADES PROFESIONALES Y PERSONALES

Esta categoría llamada “De las necesidades profesionales y personales” se refiere a las opiniones que los profesionales tienen acerca de las respectivas instituciones y programas de atención a la violencia social y de género donde laboran, así como de la efectividad de la aplicación de sus capacidades en los servicios que prestan en ellos. Se describen cuatro variables: motivaciones para elegir esta área laboral, sus sentimientos hacia la atención brindada, acciones a modificar del programa y otras áreas en que consideran puede ser útil su intervención.

3.1 MOTIVACIONES PARA ELEGIR ESTA ÁREA

La información proporcionada por las entrevistas arroja las condiciones de un sector de los profesionales que manifiesta vocación de servicio, interés en atender a las víctimas de violencia, de comprender las condiciones en que se presenta dicho fenómeno y con su labor alcanzar cambios sociales para su disminución, a través de expresiones como: “me encanta ayudar a las personas que son maltratadas” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008), “mi principal motivación es mi intención de hacer algún impacto social” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008), “conocer el por qué de las problemáticas” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008) y “buscar otras alternativas de solución” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008) . Sin embargo, otro sector no considera el trabajo con violencia como su primera opción de ejercicio profesional, ya que algunos comentan encontrarse realizando sus labores por asignación de sus superiores “según su perfil” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008), “por casualidad” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008) o “por invitación” (Entrevista #25) de algún otro integrante del respectivo programa.

Con lo anterior podemos suponer la necesidad de la integración de programas de atención a la violencia social y de género por más profesionales sensibilizados e interesados en la intervención a la violencia y en el logro de cambios significativos en los usuarios de sus servicios.

3.2 SENTIMIENTOS HACIA LA ATENCIÓN BRINDADA

En cuanto al sentir de los profesionales acerca de los servicios que prestan, se encuentra que experimentan emociones encontradas: por un lado, tienen sentimientos positivos como satisfacción y gusto, resultado de la calidad de los servicios brindados a los usuarios y del cambio creado en cada caso: “puedo decir que es excelente, me siento capacitada, completa y con apoyo” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008), “es buena, se da en tiempo y en forma” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008), “me siento bien cuando alguien sé que lo ayudé” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008), y “siento que el servicio que brindo es de alta calidad” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008). Pero por otro lado, mencionan sentimientos negativos como impotencia, tristeza y enojo debido a la incidencia y reiteración del fenómeno de la violencia, con comentarios como: “uno ayuda a las personas y luego ve que regresan y sientes que tu trabajo a lo

Diagnostico de los Registros de Información.

mejor no rindió” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008); así como también a que consideran que existen limitantes en su labor y que aún existen acciones y estrategias institucionales por realizar: “en ocasiones me veo limitado debido a la falta de recursos económicos del centro” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008), y “nos limitan las demás corporaciones, porque cuando se pide ayuda no llega” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008).

3.3 MODIFICAR ACCIONES DEL PROGRAMA

Las principales acciones que los profesionales consideran que se deben modificar en los programas se refieren a “capacitación” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008) para el trabajo con el fenómeno de la violencia; sensibilización del personal “para brindar una mejor atención” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008) con trato amable, digno y respetuoso a los usuarios de sus servicios; una mejora en la estructuración de los programas para optimizar la atención brindada y ampliar su campo de acción, por ejemplo “tener una unidad itineraria” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008) para acudir con atención domiciliaria, e “involucrar más a la sociedad civil” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008); un aumento de los recursos económicos para adquirir materiales y espacios que ayuden a agilizar los servicios: para la creación de un refugio donde se atienda “de manera inmediata a las mujeres golpeadas” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008), y “para la adquisición de un vehículo, mayor apoyo en materiales, y motivación de la labor a través de compensación en horarios y sueldos” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008); el aumento del “recurso humano” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008) dentro de estas instituciones debido a la alta demanda de la atención reflejadas en grandes listas de espera que posponen la atención “un mes, dos o hasta seis meses” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008); “más apoyo por parte de los superiores” (Entrevista #17: 13 de noviembre de 2008) hacia los profesionales; así como el diseño de más programas, estrategias y acciones enfocados a la prevención y atención de la violencia y que sirvan de soporte para los ya existentes, como: “coordinar un programa para prevenir la delincuencia” (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), “llevar más información a la población en general” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008), y “cursos de sensibilización y prevención de una paternidad responsable” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008).

Diagnostico de los Registros de Información.

Otro aspecto a modificar es el referente a la demanda hecha por los profesionales para una atención psicológica para ellos mismos, ya que se “desgastan mucho al estar atendiendo a personas víctimas de violencia” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008). Esto último cobra especial importancia si se relaciona con lo encontrado en otras categorías analizadas, ya que actualmente las instituciones y los programas han dejado de lado el cuidado de los servidores que trabajan directamente con violencia, pues como ellos mismos lo mencionan, esta es una labor difícil y desgastante, que requiere acciones de mantenimiento de la salud mental y emocional de los trabajadores.

Las demandas de estas modificaciones hacen referencia a la necesidad de una evaluación interna de los programas y la consolidación de una red interinstitucional que brinde soporte y seguridad a los profesionales. Modificaciones que darían como resultado la mejora en la calidad de los servicios brindados.

3.4 OTRAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Una parte de los profesionales cuentan con la capacidad y motivación para intervenir en otras áreas de atención a la violencia como el trabajo en “canalización” (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), “prevención y atención” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008) con trato directo con víctimas de violencia. Además, manifiestan querer ampliar su intervención en la creación de proyectos de acción, ya sea, según el caso, desempeñándose en “atención grupal” (Entrevista #19:28 de octubre de 2008), proponiendo cambios en la legislatura a través de un “estudio de la ley de violencia, equidad y género” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008), o proporcionando información a la población para sensibilizar sobre temas de violencia, por medio de “comunicación social” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008), “escuela para padres e intervención comunitaria” (Entrevista #18.06 de noviembre de 2008).

Se percibe que los profesionales han observado en su labor campos de acción en la intervención de la violencia sin atender, por lo que manifiestan la necesidad de participar en dichos aspectos. Se considera que dichas ideaciones y planeaciones de los profesionales constituyen un recurso valioso de consulta tanto para la mejora de los programas existentes, como para el desarrollo de nuevos proyectos.

Diagnostico de los Registros de Información.

Otra parte de los profesionales manifiestan conformidad acerca de su trabajo y no muestran necesidad de intervenir en otras áreas de atención, con expresiones como “se cubre el servicio de atención” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008) o “se interviene en todas las áreas” (Entrevista #22), lo cual lleva a suponer algunas razones como cansancio u agotamiento en su labor, falta o pérdida de sensibilidad hacia el fenómeno con el que se trabaja, o falta de una visión más amplia acerca de posibles intervenciones que mejoren sus servicios. Sin importar la razón a la cual pertenezca cada caso, estas condiciones implican una falta de motivación en los profesionales originada probablemente en los sentimientos antes mencionados con respecto a la atención brindada, ya que en general se percibe un decaimiento por observar constantemente la reiteración de la violencia.

4. DE LA VIOLENCIA Y CÓMO LE TOCA

La categoría de análisis denominada “De la violencia y cómo le toca” describe de forma particular y específica la manera en que los profesionales intervienen en el fenómeno de la violencia, así como su percepción acerca de dicho fenómeno. Esta categoría contiene cuatro variables: función del profesional en la atención a la violencia, limitaciones y delimitaciones de su labor, tipo de violencia de mayor incidencia, y emociones, sentimientos, ideas y pensamientos que el profesional tiene hacia la violencia.

4.1 FUNCIÓN

Dentro de las funciones de los profesionales con respecto al trabajo con violencia se destacan acciones de prevención mediante sensibilización e información a la población general, por ejemplo con “pláticas de información de equidad de género” (Entrevista #13: 17 de octubre de 2008); atención a víctimas de violencia mediante detección, diagnóstico, tratamiento psicológico, asesoría jurídica, procedimientos legales, apoyo, contención, orientación y canalización, ya que algunas de las respuestas de los profesionales fueron las siguientes: “escuchar a las víctimas, darles asesoría jurídica, canalizarlas y recibir atención médica, psicológica, integrar las averiguaciones previas, conciliar” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008), “tratamiento psicoterapéutico” (Entrevista #19: 29 de octubre de 2008), “atención en precrisis, crisis

Diagnostico de los Registros de Información.

y poscrisis” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008), “me corresponde hacer entrevistas para conocer la problemática de la gente y saber con quién la voy a canalizar” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), e “investigación en persecución y prevención de los delitos” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008).

4.2 LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

Los profesionales consideran que dentro de las limitantes para realizar su trabajo se encuentran: limitaciones presupuestales para la adquisición o mantenimiento del transporte de las instituciones por “falla del vehículo” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), para la contratación de más profesionales, pues consideran que hay “poco personal para atender a mucha ciudadanía” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008) y para el crecimiento y acondicionamiento físico adecuado “para hacer una contención en crisis, y son asuntos familiares y se necesita privacidad para tratarlos” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008); falta de soporte interinstitucional en la atención de los usuarios canalizados “en cuanto al apoyo de otras corporaciones” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008); “falta de seguimiento de algunos casos” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008); falta de un tratamiento psicoterapéutico profundo, ya que “en las instituciones se da terapia breve” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008); “falta de sensibilización y conocimiento de la violencia y de una perspectiva de género” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008), lo que tiene como resultado la inadecuación legal y la falta de soporte de unas instituciones a otras; limitaciones impuestas por los reglamentos internos en el alcance de la labor profesional, porque “no puedes hacer lo que no te corresponde” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008).

Estas limitaciones reflejan la necesidad del crecimiento en la atención a la violencia y el desarrollo de un mayor número de programas de intervención especializados. Se requiere también de una coordinación constante entre las instituciones para proporcionar servicios eficaces y que reflejen resultados duraderos en los usuarios mediante la comunicación, regulación y organización entre los programas.

Diagnostico de los Registros de Información.

4.3 TIPO DE VIOLENCIA DE MAYOR INCIDENCIA

Los tipos de violencia de mayor incidencia registrados por los profesionales son: la violencia física y la violencia psicológica, mencionadas por las entrevistas: #01: 13 de octubre de 2008, #04: 10 de noviembre de 2008, #05: 05 de noviembre de 2008, #06: 18 de octubre de 2008, 11: 03 de noviembre de 2008, #13: 17 de octubre de 2008, #15: 07 de noviembre de 2008, #18: 06 de noviembre de 2008, “hacia las mujeres” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008) y “hacia los niños” (Entrevista #17: 13 de noviembre de 2008), dentro de “las familias y las parejas” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008). También se atiende violencia “sexual, económica” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008) y “patrimonial” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008). Cabe mencionar que se mencionó en menor medida la “violencia hacia personas con discapacidad” (Entrevista #08: 10 de noviembre de 2008) y la violencia social: “secuestros, narcomenudeo, narcotráfico, delincuencia organizada” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008).

Esta información revela el gran alcance del fenómeno de la violencia, ya que se expresa tanto de forma palpable como intangible, en cualquier núcleo social: en la pareja, la familia, la sociedad en general. Y teniendo como víctimas a personas de cualquier sexo y edad.

4.4 EMOCIONES, SENTIMIENTOS, IDEAS Y PENSAMIENTOS HACIA EL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA

Los profesionales dijeron experimentar sentimientos negativos hacia el fenómeno de la violencia, les parece una situación que genera molestia, enojo, miedo, impotencia, frustración, agobio, ansiedad, coraje, desesperación y tristeza. Algunos de los comentarios más significativos de los profesionales fueron: “a veces no quiero que ni me platicuen” (Entrevista #05: 05 de noviembre de 2008), “agobio por darme cuenta de tanta maldad” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008), “tristeza por la gran cantidad de casos y tan crudos” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008) o “impotencia porque no se puede quitar este tipo de problema” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008). Sin lugar a dudas constituye un campo de trabajo agotador, con grandes retos y que, sin importar la preparación que se tenga académica o mentalmente, como comenta una profesional: “uno se prepara para que no le afecte” (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), tiene

Diagnostico de los Registros de Información.

repercusiones emocionales en quienes trabajan día a día con él, resultando imposible que los profesionales salgan intactos en este contacto.

5.- DE LO DESEABLE Y LO POSIBLE EN SU QUEHACER

La categoría llamada “De lo deseable y lo posible en su quehacer” corresponde a las condiciones que hacen que los profesionales se sientan satisfechos con los alcances de su labor y el manejo que realizan con las limitantes institucionales presentadas en la atención a víctimas de violencia social y de género. Se describen cuatro variables: satisfacción por su labor, acciones de los profesionales para ir más allá de las reglas institucionales, y el hecho de que estas situaciones hayan ocasionado problemáticas y/o beneficios para la institución.

5.1 SATISFACCIÓN

Los profesionales encuentran satisfacción en su trabajo debido al gusto de brindar el servicio y “ayudar a las personas” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008), por los logros obtenidos en los usuarios en “cambios benéficos en sus vidas” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008) y el agradecimiento de éstos por la atención recibida, por ejemplo en “llamadas para agradecer el servicio” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008). Sin embargo, los profesionales reflejan la necesidad de obtener algún tipo de reconocimiento por parte de sus superiores acerca de su trabajo, pues comentan que “los jefes casi nunca les dan el agradecimiento, nunca reconocen” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), lo cual representaría una motivación para continuar interviniendo en una problemática tan desgastante y agotadora como es la violencia.

5.2 MÁS ALLÁ DE LAS REGLAS INSTITUCIONALES

La mayoría de los profesionales considera que en algún momento ha ido más allá de las reglas institucionales para poder brindar la atención a las víctimas de violencia, lo cual representa compromiso e interés de intervenir a pesar de que en ocasiones eso signifique enfrentarse a obstáculos impuestos por las mismas instituciones o programas en cuanto a la

Diagnostico de los Registros de Información.

“falta de capacidad institucional” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), a limitantes materiales, como “poner de su dinero para camiones, regalar cosas o comprar dulces” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008), o dependiendo de los coordinadores o directores, “pues en ocasiones lo ocupan personas con falta de criterio y que no asumen su responsabilidad del servicio hacia los usuarios” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008). Por otra parte, el hecho de que algunos se abstengan de realizar estas acciones significa inflexibilidad de los programas e incluso de los mismos profesionales, o temor a hacer algunos sacrificios para obtener resultados favorables.

5.3 PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL

Los profesionales consideran que estas acciones no provocaron problemáticas institucionales o que si en algún momento dado se obtuvieron consecuencias negativas fueron “llamadas de atención” (Entrevista #24), un “reajuste en las actividades” (Entrevista #19: 29 de octubre de 2008), “no cumplir con las metas” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008) o dependía de la actitud y sensibilidad de los titulares o coordinadores de los programa por “falta de criterio y responsabilidad” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008).

5.4 BENEFICIO INSTITUCIONAL

Se percibe que los aspectos positivos alcanzados por estas acciones son: los beneficios obtenidos por los usuarios, como por ejemplo “mayor impacto en las familias” (Entrevista #19:29 de octubre de 2008); la recomendación que ellos hacen de los servicios “porque la atención recibida les funcionó” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008); la satisfacción personal de los profesionales “al sentirse bien con la realización de su trabajo y que no se quedan delimitados a lo que está marcado” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008); así como el beneficio institucional constituido por los resultados favorables reflejados en “reconocimiento a la institución por la ayuda brindada” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008), “duplicando la población atendida con un trabajo más constante” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008), con la creación de “vínculos interinstitucionales” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008), y en la creación de “nuevos proyectos para complementar y ampliar los programas” (Entrevista #21). Esta información revela que los informes de

Diagnostico de los Registros de Información.

resultados publicados por las instituciones representan solamente una parte de los beneficios reales obtenidos por sus servicios. Los profesionales y los programas cumplen su función: los principales beneficiados por las intervenciones son los usuarios, más que los intereses personales.

6.- DEL SISTEMA DE REGISTRO

Esta categoría de análisis nombrada “Del sistema de registro” describe los instrumentos empleados por los profesionales dentro de sus instituciones y programas de atención a la violencia social y de género para el registro de los casos atendidos, su seguimiento y la utilidad que se le da a la información recabada. La categoría contiene cinco variables: requisitos para brindar el servicio, instrumentos de registro, objetivos del registro, instrumentos para el seguimiento de los casos y frecuencia de su aplicación.

6.1 REQUISITOS

De manera general, los requisitos para proporcionar los servicios de atención a víctimas de violencia social y de género se reducen a “acudir a solicitar el apoyo” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008), en su mayoría “personalmente” (Entrevista #18:06 de noviembre de 2008). Solamente los programas del Sector Salud requieren “que sean derechohabientes” (Entrevista #22), a pesar de lo cual se atienden casos con “heridas graves que pongan en riesgo la vida”(Entrevista #13: 17 de octubre de 2008) aunque no cumplan con este requisito. Cada programa determina los procedimientos para registrar a los usuarios para un mejor control: citas o entrevistas. Algunos profesionales mencionan como requisito la constancia en “acudir a sus citas” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008), esto se supone debido a la alta demanda de los servicios y también de la cantidad de deserción de los usuarios. Con el poco número de requisitos, los programas intentan que sus servicios lleguen a la mayor cantidad posible de víctimas de violencia mediante un fácil acceso y aproximación de los usuarios a la obtención de ayuda a sus problemáticas.

6.2 INSTRUMENTOS DE REGISTRO

Los programas cuentan con formatos de registros mediante los cuales se recaban los datos generales de los usuarios, así como la información necesaria para que dentro del programa se determine la mejor manera de intervenir según la situación y necesidades de cada caso: “libro de actas de convenio, libro de registro de citatorios y de exámenes psicológicos” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), “ficha de ingreso, estudios socioeconómicos y ficha de seguimiento” (Entrevista #19: 29 de octubre de 2008), “expediente de las pacientes” (Entrevista #13: 17 de octubre de 2008), “formato único de entrevista y test psicológicos” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), “reportes mensuales” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008) y “cédula de registro de violencia familiar” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008).

6.3 OBJETIVOS DEL REGISTRO

Las instituciones utilizan la información arrojada por el registro para la creación de datos estadísticos que informen a la sociedad de las condiciones de la violencia mediante “informes semanales, mensuales y anuales” (Entrevista #26), que sirvan de apoyo y enlace con otros programas por medio de “comunicación con otras instituciones” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), que sirvan de retroalimentación dentro de las mismas instituciones para “dar atención según la problemática” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008), y como base para evaluaciones y mejoras necesarias en los programas. Otros objetivos del registro son el “control de los casos atendidos” (Entrevista #17: 13 de noviembre de 2008) y la facilitar de la integración y “actualización de expedientes” (Entrevista #13: 17 de octubre de 2008) y “seguimiento exacto” (Entrevista #18: 06 de noviembre de 2008) de la situación de los usuarios.

6.4 INSTRUMENTOS PARA EL SEGUIMIENTO

Los principales instrumentos para el seguimiento utilizados son: “informes” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008) y reportes periódicos, archivos y expedientes que sirven de antecedente de los casos, “visitas domiciliarias” (Entrevistas

Diagnostico de los Registros de Información.

#14: 12 de noviembre de 2008), y “llamadas telefónicas a las instituciones” (Entrevista #04: 10 de noviembre de 2008) de canalización. Sin embargo, se percibe que en la mayoría de los programas no se cuenta con instrumentos establecidos para el seguimiento de los casos y no se tiene el control y organización reflejada en el aspecto anterior de registro.

6.5 FRECUENCIA

Se encuentra que los programas no llevan a cabo un seguimiento de los casos en forma de monitoreo posterior de las condiciones en que continuaron los usuarios después del término de la atención otorgada. Este tipo de acciones se realizan únicamente con casos específicos, “dependiendo del caso” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008) los cuales son determinados por la gravedad de la situación o “sólo cuando es solicitado” (Entrevista #11: 03 de noviembre de 2008) por la institución que canalizó.

El seguimiento hecho por los programas constituye solamente el registro de las acciones realizadas en la atención de las víctimas de violencia social y de género en el lapso de tiempo en que se encuentran recibiendo el servicio, dándose por terminado en el momento en el que éste se concluye o se interrumpe.

El seguimiento de los casos propiamente dicho representa un elevado costo de recursos materiales y humanos para las instituciones. Sin embargo, se considera un servicio necesario que no se ha logrado apreciar los beneficios que puede alcanzar, ya que con un adecuado seguimiento de los usuarios la intervención puede llevar a lograr un impacto mayor y más duradero en el tiempo de los cambios obtenidos, también disminuyendo tal vez la reincidencia del fenómeno de la violencia, debido a un soporte, apoyo y contención más sólidos.

7.- DE SU PERMANENCIA

Esta última categoría de análisis denominada “De su permanencia” se refiere a las condiciones personales y laborales que influyen para que los profesionales continúen brindando atención a las víctimas de violencia en sus respectivas instituciones y programas de intervención a la violencia social y de género, de acuerdo a cinco variables: tiempo que tienen laborando en su empleo actual, motivación para seguir ofreciendo la atención, acciones de autocuidado y autoobservación con respecto a su contacto con el fenómeno de la violencia, supervisión de sí mismos y de sus servicios, y medios realizados por los profesionales para brindar una atención de calidad.

7.1 TIEMPO

La mayoría de los profesionales tienen una antigüedad en el trabajo con violencia de 5 años o menos, lo cual indica el surgimiento de programas para la atención de la violencia social y de género en los últimos tiempos, así como la labor de profesionales de nuevo ingreso que representa una sensibilización y motivación elevadas en el trabajo con este fenómeno.

7.2 MOTIVACIÓN PARA CONTINUAR

Las motivaciones de los profesionales para continuar ofreciendo una atención a las víctimas de violencia son su “gusto por su trabajo y por apoyar a la gente” (Entrevista #16: 18 de octubre de 2008), una necesidad de “lograr cambios sociales” (Entrevista #20: 31 de octubre de 2008) en la erradicación de la violencia, y un deseo de “adquirir conocimientos” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008) y “comprensión problemáticas de la clase vulnerable” (Entrevista #26) como el fenómeno de la violencia. Estos aspectos son estímulos importantes para el mantenimiento de una meta fija por parte de los profesionales.

Diagnostico de los Registros de Información.

7.3 AUTOCUIDADO Y AUTOOBSERVACIÓN

En cuanto al autocuidado y autoobservación, se encuentra que tanto las instituciones como los profesionales tienen un interés muy pobre en realizar acciones de este tipo. Por un lado, son muy pocos los programas que ofrecen acciones de autocuidado dentro de su diseño, por ejemplo una profesional mencionó que su institución no se los permite “porque pierden tiempo” (Entrevista #06: 18 de octubre de 2008). Por otro lado, son pocos los profesionales que procuran esta atención en sí mismos. Es necesario subrayar que algunos de ellos otorgan totalmente esta responsabilidad a la institución comentando que el autocuidado brindado por el programa es “realmente muy poco, a veces ni una vez al año” (Entrevista #17: 13 de noviembre de 2008). Aunque si bien es cierto que es necesaria su inclusión en la planeación de los proyectos, la obligación y compromiso de los profesionales de su autocuidado recae sobre ellos mismos, pues es un aspecto central en el mantenimiento de su salud mental y emocional.

Algunos de ellos consideran suficiente una autoobservación mediante “tener conciencia del riesgo que se corre” (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), tratar de “no llevar se el trabajo a la casa” (Entrevista #12: 18 de octubre de 2008), “estar conciente de lo que le corresponde y lo que no, y buscar apoyo en sus compañeras” (Entrevista #01: 13 de octubre de 2008). Sin disminuir su valor, resulta necesario que estas acciones vayan acompañadas de un autocuidado continuo como la psicoterapia, pues constituiría un soporte para los profesionales de beneficios personales y laborales, ya que incluso una profesional manifestó “sentir a veces mucho miedo” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008), situación que limita y afecta su bienestar emocional.

7.4 SUPERVISIÓN

En la mayoría de los programas no se realiza una supervisión clínica, incluso cabe destacar que algunos de los profesionales no comprenden o tienen un concepto erróneo de lo que implica una supervisión de los casos atendidos, pues es vista como un sinónimo de seguimiento de los casos, una actividad mediante la cual se mantiene observación de los usuarios, reflejado en respuestas como: “revisión de los informes por el ministerio público” (Entrevista #09: 17 de octubre de 2008), “diagnóstico y registro de cada problemática 2 (Entrevista #02: 22 de octubre de 2008), “se canalizan

Diagnostico de los Registros de Información.

los casos y allá se supervisan” (Entrevista #03: 22 de octubre de 2008), o “mensualmente se piden reportes” (Entrevista #24). Pero la supervisión realmente se refiere a una observación y evaluación de ellos mismos, de sus labores, acciones, decisiones, sentimientos, emociones y pensamientos experimentados en determinados casos, lo cual se hace poco, “a través de un reporte clínico semanal” (Entrevista #10: 19 de noviembre de 2008) o “retroalimentación relacionando la teoría con la práctica” (Entrevista #21). Se considera necesario un esclarecimiento de estos dos conceptos de supervisión y su aplicación continua.

7.5 MEDIOS PARA ATENCIÓN DE CALIDAD

La mayoría de los profesionales tratan de mantenerse actualizados mediante la asistencia a “cursos, diplomados” (Entrevista #15: 07 de noviembre de 2008) y “lecturas” (Entrevista #14: 12 de noviembre de 2008) relacionadas con su labor. Estos recursos son algunas veces otorgados por los programas, y otras veces obtenidos por ellos mismos. Otra parte de los profesionales mantiene una atención de calidad procurando un “buen trato” (Entrevista #24), digno, amable y respetuoso hacia los usuarios, y algunos otros buscan la difusión de sus servicios con “información y difusión en los medios” (Entrevista #19: 29 de octubre de 2008).

Destaca el énfasis puesto por los profesionales en los avances intelectuales mediante capacitaciones teóricas, lo cual, aunado a las condiciones de autocuidado, autoobservación y supervisión, reflejan una valoración mayor por el aspecto intelectual en detrimento del aspecto emocional de su persona. Esta situación podría llegar a representar una desensibilización de la violencia debido a su continuo contacto con ella.

8.- ANÁLISIS GENERAL

Sin lugar a dudas, el trabajo de atención a la violencia representa una labor que implica un alto monto de presión para los profesionales. En este sentido, resulta necesario tomar en cuenta los hallazgos encontrados por los especialistas del estrés laboral. Se ha desarrollado el concepto de *burnout* que se define como un síndrome ocasionado por el manejo de estrés crónico en ambientes laborales que se basan en servicios con trato directo a personas (Maslach y Jackson, 1982, citados por Moreno y Peñacoba, 1999). Cualquier profesional con estas características se encuentra en riesgo de manifestar síntomas de “agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento personal” (Rodríguez, 1995, p. 188).

La información expuesta por los profesionales entrevistados concuerda con las características del síndrome de *burnout* descritas por Rodríguez (1995) y Moreno y Peñacoba en Simón (1999):

- Agotamiento emocional: implica manifestaciones somáticas y psicológicas como cansancio, tedio, disgusto, abatimiento, ansiedad e irritabilidad; los cuales fueron expresados por todos los profesionales consultados.
- Despersonalización: se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los usuarios y los colegas. En este caso, los profesionales entrevistados desarrollaron el mecanismo de intelectualización y mostraron actitudes o acciones enfocadas a separar deliberadamente su ambiente laboral del personal, o sus sentimientos y emociones del fenómeno de la violencia con el cual trabajan diariamente. Moreno y Peñacoba (en Simón, 1999) consideran que estas estrategias constituyen un “mecanismo de defensa para evitar el aumento de los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal” (p. 745). Sin embargo, implica una disminución en el interés de la problemática con que laboran y pérdida de empatía hacia los usuarios.
- Disminución del rendimiento personal: sentimientos de que “el trabajo no merece la pena, de que institucionalmente es imposible cambiar las cosas, de que la mejora personal y la institucional no vale la pena intentarlas” (Moreno y Peñacoba en Simón, 1999, p. 745), características reflejadas por los

Diagnostico de los Registros de Información.

profesionales en la percepción de poco apoyo de los programas, desesperanza en erradicar la violencia y la poca iniciativa para procurarse acciones de autocuidado y autoobservación a sí mismos.

Según Rodríguez (1995) este síndrome se encuentra relacionado con la insatisfacción laboral y desmotivación emocional y cognitiva, constituyendo ésta una posible consecuencia a la cual podrían llegar los profesionales en la atención a la violencia a social y de género de continuar con la exposición prolongada del estrés crónico sin un soporte de atención a sus necesidades emocionales.

Estas condiciones indican la necesidad de ajustes institucionales en los programas de atención a víctimas de violencia, entre los cuales se destacan: claridad en las condiciones laborales de los profesionales, aumento de recursos económicos y humanos con los cuales las instituciones aumenten sus materiales y profesionales necesarios para cubrir la demanda de atención, seguimiento de casos, inclusión de estrategias de autocuidado de los profesionales para detectar y prevenir la desensibilización hacia el fenómeno de la violencia, supervisión a los profesionales sobre los casos atendidos, e impartir cursos destinados a la mejora del trato a los usuarios.

Por otro lado, se encontró que si bien, de cierta manera existe un alto índice de demanda para la atención de mujeres y niños víctimas de violencia, también se observa que otros campos de intervención se encuentran con poca atención o sin explorar como: tratamiento psicológico a los agresores, intervención terapéutica a adolescentes víctimas y/o víctimas de violencia, atención a personas pertenecientes a otros grupos sociales vulnerables a la violencia: tercera edad, discapacitadas, indígenas y de distinta preferencia sexual.

Además, se encuentra que los servicios brindados por las instituciones son en su mayoría de carácter individual, por lo que se encuentra conveniente la introducción de programas que enfoquen su atención de manera comunitaria, grupal, familiar o de pareja.

Sobre todo en la atención a la violencia familiar, se considera incongruente que se atienda solamente al individuo víctima de violencia, cuando el fenómeno mismo apunta a un desajuste del sistema entero, ya que la familia es definida como “un grupo de personas, unidas emocionalmente y/o por lazos de sangre, que han vivido el tiempo suficiente como

Diagnostico de los Registros de Información.

para haber desarrollado patrones de interacción e historias que justifican y expresan tales patrones” (Minuchin, 1998, p. 47). Es decir, según los principios desarrollados por la Teoría de los Sistemas aplicada a la familia en un sistema familiar los miembros son partes interdependientes y sus conductas afectan a los otros miembros de la familia (Gracia y Musitu, 2000; Estrada, 1997; Sánchez, 2000). Por esta razón, se aprecia la necesidad de ofrecer una atención familiar, más que individual, a la familia que sufre de violencia que brinde una opción integral para la solución de sus conflictos internos.

En cuanto a un enfoque particular de las condiciones de la atención ofrecida por los profesionales, como ya se mencionó, se destaca la constancia de la desensibilización o desmotivación por el fenómeno con el cual se trabaja. Se encontraron en general dos principales causas para esta situación: 1) la falta de apoyo o inclusión de estrategias de autocuidado de la salud mental y emocional de las instituciones en los programas, y 2) la falta de iniciativa de los profesionales para procurarse a sí mismos un autocuidado y autoobservación con los cuales disminuir los efectos nocivos que implica el contacto directo y constate con el fenómeno de la violencia en su salud mental, emocional y en la calidad de sus servicios.

De manera general, se encuentra que los profesionales manifiestan sentir en momentos poco soporte institucional, así como la falta de una red sólida de apoyo entre los programas que ofrecen servicios de atención a víctimas de violencia. Se percibe que esta situación ha creado en la mayoría de los profesionales una sensación de individualidad, con falta de trabajo en equipo. Surgiendo diversas consecuencias que afectan la calidad de la atención brindada: desensibilización profesional, desmotivación, manifestación de cansancio, agotamiento y síntomas psicósomáticos; así como repercusiones en las relaciones personales por el contacto constante con casos de la violencia con que se trabaja.

Al hablar de repercusiones del contacto profesional con el fenómeno de la violencia, Carpenter y Treacher (1993) ponen énfasis en el peligro que corren los terapeutas familiares en el tratamiento de situaciones de violencia al utilizar el enfoque sistémico, ya que según los autores el terapeuta además de tener en claro su sentir hacia esta problemática tan difícil de manejar, debe tener presente que este enfoque lo lleva a correr el riesgo de caer en “dos trampas posibles: culpar a la víctima; o abandonar la neutralidad terapéutica para rescatar a la víctima, perdiendo de ese modo al agresor” (p.153), situación que afecta a la calidad de los servicios brindados por los profesionales y las instituciones.

Diagnostico de los Registros de Información.

En cuanto a los efectos en la salud física y mental de los profesionales, resulta pertinente encontrar la relación que tengan con el manejo del estrés laboral. Según Williams y Cooper (2004) algunas de las consecuencias del estrés son: agotamiento, dolores de cabeza, tensión muscular, irritabilidad, agresión, ansiedad, temor, variaciones del estado de ánimo, dificultades de concentración, sentimientos de fracaso, entre otros. Además, la presencia de un índice elevado de estrés en el trabajo son: la disminución en la productividad, pérdida de creatividad, innovación, energía, entusiasmo, motivación y de la “buena fe” de los profesionales hacia sus respectivas instituciones y un desempeño laboral deficiente.

La situación se agrava si los coordinadores o directores de los programas e instituciones de intervención a la violencia social y de género no prestan atención al problema, ya que, según los mismos autores, las causas posibles para dichas condiciones son ignorar los signos de advertencia por desconocimiento, falta de observación a los profesionales, falta de capacidad para poder abarcar una atención del problema; aunque incluso mencionan haber encontrado que muy a menudo se presenta la falta de atención deliberada cuando se tiene conocimiento de la situación debido al costo que representa su tratamiento.

Las demandas que los profesionales entrevistados hacían sus instituciones giraban en torno a un mayor reconocimiento por parte de sus superiores a través de agradecimiento o compensaciones económicas y en horarios. Estas acciones podrían constituir estrategias de mejoramiento de los programas para el trato a los profesionales y el aumento de la calidad de la atención brindada, ya que como mencionan Williams y Cooper (2004) “cuando los individuos sienten que están haciendo un buen trabajo, que se les valora y se les aprecia, se vuelven más confiados en sí mismos y son más capaces de afrontar la situación” (p.6), lo cual resultaría en beneficios personales e institucionales.

La violencia representa un fenómeno de difícil intervención. Los profesionales encargados de su atención deben contar con las herramientas necesarias para encontrarse protegidos contra las consecuencias negativas de su trabajo. La erradicación de la violencia parece depender de la formación de un frente sólido social e institucional. Los programas creados en la actualidad representan la respuesta a la demanda de intervención a la violencia, encontrándose aún grupos sociales con necesidad de atención, lo que representa un campo fértil para la introducción de nuevas estrategias, proyectos y programas que marquen un mayor cambio en esta problemática social.

ANEXO 1

Guía de entrevista

| | |
|----------------------------------|-------|
| Registro de la Entrevista | |
| No de entrevista: | _____ |
| No de cassette: | _____ |
| Entrevistador: | _____ |
| Entrevistado: | _____ |
| Institución: | _____ |
| Lugar: | _____ |
| Fecha: | _____ |
| Hora de inicio: | _____ |
| Hora de término: | _____ |

Encuadre

Entrevistado(a): Primero quiero decirle (te) que la información se mantendrá en absoluta confidencialidad, la grabación es para efectos de mantener la fidelidad en la conversación y no perder ningún detalle en la misma. Una vez que se haya transcrito se le entregará una copia de ésta.

Diagnostico de los Registros de Información.

Bien, ahora vamos a empezar el primer momento de la entrevista. Lo que buscamos es que Ud. (tú) hable(s) libremente y use(s) sus (tus) propias palabras como en una conversación.

(Lo que se busca es que el entrevistador genere un clima de confianza y procurar comprender el punto de vista de la otra persona, no emitir ningún juicio de valor y cuidar mucho su lenguaje corporal y no verbal de manera tal que no influya en las respuestas del entrevistador. Puede solicitar aclaraciones o ejemplos si lo considera conveniente y necesario. Hay que procurar que el entrevistador hable la mayor parte del tiempo).

Primer momento
Sección socioeconómica

Primero le (te) voy a hacer unas preguntas sobre algunos de sus (tus) datos socioeconómicos

Sexo ()

1. Masculino 2. Femenino 99. NC

Edad _____

Estado civil ()

1. Soltero
2. Casado
3. Viudo
4. Divorciado

Diagnostico de los Registros de Información.

- 5. Unión libre
- 6. Otro
- 99. NC

Grado Académico ()

- 1. Técnico
- 2. Licenciatura inconclusa
- 3. Licenciatura
- 4. Especialidad
- 5. Maestría
- 6. Doctorado
- 7. Otro
- 99. NC

Profesión ()

- 1. Abogado
- 2. Médico
- 3. Trabajador Social
- 4. Psicólogo
- 5. Psiquiatra
- 6. Terapeuta Familiar
- 7. Otro. Especifique _____
- 99. NC

Diagnostico de los Registros de Información.

Ocupación ()

1. Abogado
2. Médico
3. Trabador Social
4. Psicólogo
5. Psiquiatra
6. Terapeuta Familiar
7. Docencia
8. Ministerio Público
9. Juez
10. Terapeuta
11. Otro. Especifique _____
99. NC

Tipo de Contrato ()

1. Titular
2. Sustitución
3. Por contrato
4. Por tiempo y obra determinado
5. Otro
99. NC

Antigüedad en el empleo _____

Diagnostico de los Registros de Información.

Ha tenido algún otro empleo ()

1. Si

2. No

99. NC

Segundo momento

Entrevista

De la naturaleza de la intervención del profesional

¿Qué funciones desempeña dentro de la Institución?

De la situación del usuario

¿Cuáles son las principales problemáticas atendidas?

Principales características de los usuarios:

Sexo

Edad

Estado civil

Motivo de consulta

Salario mensual

Escolaridad

Problemas identificados por el entrevistador

De las necesidades profesionales y personales

¿Qué motivaciones les llevo a elegir esa área en particular?

¿Qué siente respecto a la atención que brinda?

¿Qué acciones se pueden modificar en el programa?

Diagnostico de los Registros de Información.

¿Cuáles siente que son otras áreas en las que pueda ser útil su intervención como profesional?

De la violencia y como le toca

¿Qué función le corresponde realizar?

¿Cuáles son las limitaciones y delimitaciones de sus servicios brindados?

¿Tipo de violencia que se presenta con mayor incidencia?

¿Qué emociones, sentimientos, ideas y pensamientos le generan su encuentro con el fenómeno de la violencia?

De lo deseable y lo posible en su quehacer...

¿Encuentra satisfacción en las actividades que desempeña?

¿Has ido más allá de las reglas institucionales?

¿Estas acciones han producido algún tipo de problemática institucional? ¿Cuál (es)?

¿Estas acciones han producido algún tipo de beneficio institucional? ¿Cuál (es)?

Del sistema de registro

¿Cuáles son los requisitos necesarios para proporcionar el servicio?

¿Qué tipo de instrumentos se utilizan para el registro de los casos atendidos?

¿Cuáles son los objetivos del registro?

¿Qué tipo de instrumentos se utilizan para el seguimiento de los casos atendidos?

¿Cada cuando se emplean?

De su permanencia

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la institución?

¿Cuál es su motivación para continuar trabajando en la institución?

Diagnostico de los Registros de Información.

¿Lleva a cabo alguna acción con el objetivo de un autocuidado y autoobservación?

¿Cuál (es)? ¿Con qué frecuencia?

¿Realiza alguna supervisión clínica de los casos que atiende? ¿Con qué frecuencia?

¿Qué otros medios emplea para propiciar atención de calidad profesional?

ANEXO 2

ANÁLISIS VERTICAL

CATEGORÍAS DE INFORMACIÓN

| # | FECHA | INSTITUCIÓN | EDAD | ESTADO CIVIL | GRADO ACADÉMICO | PROFESIÓN | OCUPACIÓN | TIPO DE CONTRATO | ANTIGÜEDAD | OTRO EMPLEO |
|----|-------------------------|-----------------|------|--------------|---------------------------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|-------------|
| 01 | 13 de Octubre de 2008 | SSP "Esmeralda" | 27 | Casada | Licenciatura | Psicóloga | Psicóloga | Honorarios | 2 años | No |
| 02 | 22 de Octubre de 2008 | PGR | 35 | Soltera | Pasante de Maestría | Abogada | Abogada, Servidor Público | Confianza o Temporal | 1 año, 3 meses | Sí |
| 03 | 22 de Octubre de 2008 | PGR | 32 | Soltera | Maestría Inconclusa | Abogada | Administrativo | Plaza temporal / de Confianza | 1 año | Sí |
| 04 | 10 de Noviembre de 2008 | CEDH | 50 | Soltera | Licenciatura y estudiante de Maestría | Psicóloga | Psicóloga | Base | 8 años | Sí |
| 05 | 05 de Noviembre de 2008 | CEDH | 33 | Soltera | Maestría | Abogada | Abogada | Confianza | 2 años, 10 meses | Sí |
| 06 | 18 de Octubre de 2008 | DAP | 30 | Casada | Licenciatura | Abogada | Agente del MP | Titular | 1 año, 6 meses | Sí |
| 07 | 07 de Noviembre | By CENED | 60 | Divorciada | Maestría | Profesora de | Profesora de | Base | 18 años | Sí |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | re de 2008 | | | | | Educación | Educación | | | |
|----|-------------------------|---|----|---------|--------------|--------------------|---|----------------------|-----------------|----|
| 08 | 10 de Noviembre de 2008 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | 54 | Casada | Comercio | Secretaria | Ama de casa | x | X | x |
| 09 | 17 de Octubre de 2008 | PGJ | 42 | Casada | Licenciatura | Trabajadora Social | Trabajadora Social | Base | 22 años | No |
| 10 | 19 de Noviembre de 2008 | DIF Municipal | 40 | Casada | Licenciatura | Abogada | Subdirección Jurídica | x | 1 año | Sí |
| 11 | 03 de Noviembre de 2008 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | 51 | Viuda | Técnico | Trabajadora Social | Trabajadora Social | Por Contrato | 2 años, 3 meses | Sí |
| 12 | 18 de Octubre de 2008 | SSP "Esmeralda" | 24 | Soltera | Licenciatura | Psicóloga | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | Recibo de honorarios | 1 año, 8 meses | Sí |
| 13 | 17 de Octubre de 2008 | IMSS | 53 | Casado | Especialidad | Médico | Médico y docente | Titular | 25 años | Sí |
| 14 | 12 de Noviembre de 2008 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | 41 | Casada | Técnico | Trabajadora Social | Trabajadora Social | Otro De Confianza | 5 años | Sí |
| 15 | 07 de Noviembre de | PGJ | x | X | X | X | x | x | 6 años | X |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|---|----|---------|---------------------|-----------|----------------------------|--------------|------------------|----|
| | 2008 | | | | | | | | | |
| 16 | 18 de Octubre de 2008 | Defensoría Pública | 33 | Soltera | Licenciatura | Abogada | Abogada, Asesora Jurídica | Interinato | 3 años | No |
| 17 | 13 de Noviembre de 2008 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | 35 | Casada | Licenciatura | Abogada | Abogada | Por Contrato | 10 años | Sí |
| 18 | 06 de Noviembre de 2008 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | 33 | Casada | Especialidad | Abogada | Abogada | Por Contrato | 3 años | Sí |
| 19 | 29 de Octubre de 2008 | FTS CEUSAM | x | X | X | X | x | x | 2 años | X |
| 20 | 31 de Octubre de 2008 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | 27 | Soltero | Maestría Inconclusa | Psicólogo | Psicólogo | Por Contrato | 5 años, 10 meses | Sí |
| 21 | X | SSP "Esmeralda" | X | X | X | x | x | x | 3 años | X |
| 22 | X | IMSS | X | X | X | x | x | x | 19 años | X |
| 23 | X | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | 31 | Casada | Licenciatura | Abogada | Representante del Gobierno | Titular | 6 años | Sí |
| 24 | X | Instituto de la Mujer | 32 | Soltera | Licenciatura | Abogada | Directora Jurídica | x | 1 año, 6 meses | Sí |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | | | | |
|----|---|-------------------------------|----|--------|--------------|---------|------------|---|---------|----|
| | | Duranguense | | | | | | | | |
| 25 | X | Tribunal Superior de Justicia | 39 | Casada | Licenciatura | Abogada | Magistrado | x | 19años | Sí |
| 26 | X | Tribunal Superior de Justicia | 47 | Casada | Maestría | Abogada | x | x | 25 años | Sí |

DATOS GENERALES

| SEXO | No. DE PROFESIONALES |
|-----------------|-----------------------------|
| FEMENINO | 24 |
| MASCULINO | 2 |
| Sin especificar | 0 |
| TOTAL | 26 |

| INSTITUCIÓN | No. DE PROFESIONALES |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| SSP "Esmeralda" | 3 |
| PGR | 2 |
| CEDH | 2 |
| DAP | 1 |
| ByCENED | 1 |
| Granja Albergue "Despertares", A.C. | 1 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | |
|---|----|
| PGJ | 2 |
| DIF Municipal | 1 |
| DIF Estatal / Centro de Psicoterapia Familiar | 2 |
| IMSS | 2 |
| DIF Estatal / Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | 3 |
| Defensoría Pública | 1 |
| FTS CEUSAM | 1 |
| STPS / Tribunal de Conciliación y Arbitraje | 1 |
| Instituto de la Mujer Duranguense | 1 |
| Tribunal Superior de Justicia | 2 |
| Sin especificar | 0 |
| TOTAL | 26 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| EDAD | No. DE PROFESIONALES |
|-----------------|-----------------------------|
| 24 | 1 |
| 27 | 2 |
| 30 | 1 |
| 31 | 1 |
| 32 | 2 |
| 33 | 3 |
| 35 | 2 |
| 39 | 1 |
| 40 | 1 |
| 41 | 1 |
| 42 | 1 |
| 47 | 1 |
| 50 | 1 |
| 51 | 1 |
| 53 | 1 |
| 54 | 1 |
| 60 | 1 |
| Sin especificar | 4 |
| TOTAL | 26 |
| EDAD PROMEDIO | 38.5 años |

Diagnostico de los Registros de Información.

| RANGOS DE EDAD | No. DE PROFESIONALES |
|-----------------------|-----------------------------|
| 20 – 29 años | 3 |
| 30 – 39 años | 10 |
| 40 – 49 años | 4 |
| 50 – 59 años | 4 |
| 60 años o más | 1 |
| Sin especificar | 4 |
| TOTAL | 26 |

| ESTADO CIVIL | No. DE PROFESIONALES |
|---------------------|-----------------------------|
| Soltero | 8 |
| Casado | 12 |
| Viudo | 1 |
| Divorciado | 1 |
| Unión libre | 0 |
| Otro | 0 |
| Sin especificar | 4 |
| TOTAL | 26 |
| | |

Diagnostico de los Registros de Información.

| GRADO ACADÉMICO | No. DE PROFESIONALES |
|---------------------------|-----------------------------|
| Técnico | 3 |
| Licenciatura inconclusa | 0 |
| Licenciatura | 10 |
| Especialidad | 2 |
| Maestría | 5 |
| Doctorado | 0 |
| Otro: Maestría inconclusa | 2 |
| Sin especificar | 4 |
| TOTAL | 26 |

| PROFESIÓN | No. DE PROFESIONALES |
|------------------------------|-----------------------------|
| Abogado | 12 |
| Médico | 1 |
| Trabajador Social | 3 |
| Psicólogo | 4 |
| Psiquiatra | 0 |
| Terapeuta Familiar | 0 |
| Otro: Profesora de Educación | 1 |
| Otro: Secretaria | 1 |
| Sin especificar | 4 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | |
|-------|----|
| TOTAL | 26 |
|-------|----|

| OCUPACIÓN | No. DE PROFESIONALES |
|----------------------------------|----------------------|
| Abogado | 5 |
| Médico | 1 |
| Trabajador Social | 3 |
| Psicólogo | 4 |
| Psiquiatra | 0 |
| Terapeuta Familiar | 0 |
| Docencia | 0 |
| Ministerio Público | 1 |
| Juez | 0 |
| Terapeuta | 0 |
| Otro: Profesora en Educación | 1 |
| Otro: Ama de casa | 1 |
| Otro: Administrativo | 1 |
| Otro: Subdirección Jurídica | 1 |
| Otro: Representante del Gobierno | 1 |
| Otro: Directora Jurídica | 1 |
| Otro: Magistrado | 1 |
| Sin especificar | 5 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | |
|-------|----|
| TOTAL | 26 |
|-------|----|

| TIPO DE CONTRATO | No. DE PROFESIONALES |
|-------------------------------|----------------------|
| Titular | 3 |
| Sustitución | 0 |
| Por contrato | 4 |
| Por tiempo y obra determinado | 0 |
| Otro: Base | 3 |
| Otro: Interinato | 1 |
| Otro: Recibo de honorarios | 2 |
| Otro: De confianza o temporal | 4 |
| Sin especificar | 9 |
| TOTAL | 26 |

| ANTIGÜEDAD | No. DE PROFESIONALES |
|---------------------------|----------------------|
| 1 año – 5 años 11 meses | 12 |
| 6 años – 10 años 11 meses | 3 |
| 11 – 15 años 11 meses | 0 |
| 16 – 20 años 11 meses | 2 |
| 21 – 25 años 11 meses | 3 |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | |
|-----------------|----|
| Sin especificar | 6 |
| TOTAL | 26 |

| OTRO EMPLEO | No. DE PROFESIONALES |
|--------------------|-----------------------------|
| Sí | 18 |
| No | 3 |
| Sin especificar | 5 |
| TOTAL | 26 |

ANEXO 3

De la naturaleza de la intervención del profesional

| | | | 1. DE LA NATURALEZA DE LA INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL |
|----------|--------------------|---------------------------------|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | FUNCIONES |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -Operadora de intervención en crisis -Atender las llamadas que entran del 066: atender situaciones de violencia familiar en base al programa Esmeralda → información, orientación, acompañamiento, canalización. |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -Programas y campañas para la prevención del delito (ir a escuelas con pláticas de prevención de violencia, delitos y adicciones) -Se reciben las denuncias ciudadanas -Atención de las personas que han sufrido algún delito -Canalizaciones a Torreón y a Gómez Palacio -Sistema de detenidos: se visitan las celdas (para atención de derechos de los internos) |
| 03 | PGR | Administrativo | -Prevención de delitos → dar y brindar pláticas, dar seguimiento (escuelas, fábricas, cámaras privadas, gobierno local) |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -Atención a víctimas del delito → terapia breve y de emergencia, terapia de pareja, familiar y asesoría psicológica -Colaboración con el departamento de visitaduría en el procedimiento de queja. |
| 05 | CEDH | Abogada | -Coordinar pláticas y talleres de información y prevención de violencia que solicitan (x ej. Servidores públicos, escuelas) |
| 06 | DAP | Agente del MP | -Investigar los delitos relacionados con la violencia familiar y sexual -Unidad especializada de delitos contra la familia y delito sexual |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | -Encargada del servicio social de los alumnos en el programa ARGOS de la secretaria de salud. -Responsable del departamento de servicio social -Seguimiento de egresados |
| 08 | Granja Albergue | Ama de casa | -Presidenta de la organización Granja Albergue "Despertares" → organización conformada por madres de familia de personas con |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|---|---|--|
| | "Despertares", A.C. | | discapacidad, todas mayores de edad; para el día en que falten los padres de estas personas, ellos tengan un lugar donde quedarse y vivir tranquilos |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Asistencia al MP -Atención a víctimas de violencia familiar (mujeres, niños) -Atender citatorios -Orientaciones a petición de la PGJ -Asistencia a detenidos -Orientación a las familias -Visitas domiciliarias pedidas por el MP (visitar para conocer el contexto del agresor y la víctima) → -Informe integrado en la averiguación previa |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -Subdirectora jurídica. |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -Encargada del área de Trabajo Social -Hacer entrevistas a pacientes para proceso terapéutico. |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -Operadora en intervención en crisis -Primer contacto por vía telefónica -Orientar y canalizar a instituciones -Llamadas de violencia intrafamiliar, maltrato infantil -Llamadas con situaciones de violencia |
| 13 | IMSS | Médico y docente | -Coordinador delegacional de servicios productivos. |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | -Verificar reportes de maltrato a menores que se reciben en la Procuraduría del DIF, y ocasionalmente de mujeres -Estudios de adopción -Estudios de investigación o socioeconómicos de juzgado y visitas de seguimientos de los casos que ya tenemos reportados. |
| 15 | PGJ | x | -Investigación -Persecución de los delitos |
| 16 | Defensoría | Abogada, | -Asesoramiento a las personas |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|---|----------------------------|---|
| | Pública | Asesora Jurídica | -Apoyo legal -Labores de oficina |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Recepción de reportes -Atención al público en general que viene de los municipios -Coadyuvar con el MP en caso de que se presenta alguna denuncia -Presentación de demandas de pensión alimenticia y divorcios por edictos y por violencia. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Coordinadora de Asistencia Jurídica -Coordinar el trabajo de la atención que se da al público y en esta atención se brinda el apoyo a las víctimas de violencia familiar. |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -Coordinación general (CEUSAM) |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -Encargado del Área de Psicodiagnóstico -Valoraciones psicológicas derivadas de tres instancias: 1) las necesarias dentro del mismo Centro que son requeridas por los psicólogos y terapeutas; 2) las solicitadas por la Procuraduría del DIF; y 3) las ordenadas tanto por los Juzgados como por el Ministerio Público. |
| 21 | SSP "Esmeralda" | x | -Coordinación -Retroalimentación de los especialistas en crisis para fortalecer y mejorar la atención -Canalización -Sistematizar los trabajos que se están haciendo -Planeación de las actividades -Coordinar los trabajos referentes a la prevención |
| 22 | IMSS | x | -Coordinadora del departamento de trabajo social -Encargada de que las TS realicen bien su trabajo |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | -Representante del gobierno ante el tribunal de conciliación y arbitraje -Encargada de la sección de amparo ante dicho tribunal, es decir de su trámite, y en el caso de la resolución del mismo cuando se otorga el amparo, y proyección de laudos. |
| 24 | Instituto de la | Directora | - Directora jurídica, y coordinadora de la unidad estatal de prevención de |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|-------------------------------|------------|---|
| | Mujer Duranguense | Jurídica | la violencia de las mujeres. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -Magistrado de la 3ra. Sala civil -Resolver conflictos, yo no tengo el trato directo con la gente, porque primero pasan a los juzgados, en donde presentan su problemática, se hace el desahogo de las pruebas, se dicta una sentencia por el juez, cuando los usuarios no están conformes con lo se dicto pueden pedir una apelación, que es cuando a mi me pasan el expediente y dependiendo de este yo tomo la decisión |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | -Magistrada, sala civil colegiada, juzgado familiar y juzgados foráneos. |

Anexo 4

De la situación del usuario.

| | | | 2. DE LA SITUACIÓN DEL USUARIO | |
|----------|--------------------|---------------------------------|---|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS | PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -A partir de la llamada que se hace al 066 -Violencia familiar -Las operadoras comunican al usuario a la psicóloga o a la abogada. | -Principalmente mujeres -Desde los 15 años a 55 años en la mayoría, también se atienden niños, hombres, adultos mayor toda la persona que requiera ser atendida. -Estado civil: concubinatos, casadas, unión libre -La gran mayoría violencia en la pareja -Escolaridad: Primaria, la mayoría sin terminar secundaria o preparatoria, sin carrera. Pocas con preparación |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -Denuncias, quejas, orientaciones también las relacionadas con negligencia médica, y personas que han sido detenidas -Se canaliza y se asesora | -No hay características pues se da la atención en general |
| 03 | PGR | Administrativo | -Disfunción familiar -Falta de comunicación entre la familia → que muchas de las veces hace que los chicos recaigan en las drogas | x -(prevención con niños desde primaria hasta adultos con maestría, mujeres a padres de familia) |
| 04 | CEDH | Psicóloga | - Violencia familiar -Alcoholismo -Divorcio -Violencia Escolar | -34 mujeres, 20 hombres -Adultos que presentan problemas de pareja y violencia familiar. |
| 05 | CEDH | Abogada | -Abuso de autoridad | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|-------------------------------------|------------------------|--|---|
| | | | -Niños → violencia emocional (maestras), abuso sexual -En reuniones con padres de familia, las mamás se dan cuenta de que no es normal la violencia sexual y que muchas la padecen. | |
| 06 | DAP | Agente del MP | -Violencia física, emocional y sexual | -Bajos recursos, -Escolaridad mínima de secundaria muchas de las mujeres analfabetas -Desempleadas, amas de casa, entonces dependen totalmente de el. |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | -Alumnos de la institución → licenciaturas de preescolar, primaria, secundaria y educación especial -Beca → información, expediente, vigilando el cumplimiento del servicio social con visitas no programadas | X |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | -Personas con discapacidad (adultos a partir de 25 años) | -Madres de familia con hijos con discapacidad mayores de 25 años -Las personas van a convivir, a recrearse, allí estamos las mamás haciendo manualidades, coronas, flores, estamos haciendo pulseras, allí están ellos en lo que pueden nos ayudan, y si no, pues están conviviendo. |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Violencia familiar → violencia de esposo a esposa, violencia de hijos a padres y violencia de esposa a esposo | -Amas de casa -Ambos géneros -Todas las edades -Todas las clases sociales → más clase baja |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|---|---|--|---|
| | | | | -Escolaridad: primaria, preparatoria, pocos profesionistas |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -Violencia intrafamiliar, -Problemas con las adicciones -Desintegración familiar. | -Personas muy vulnerables -No hay edades → madres adolescentes desde los 12 años acuden a darles orientación y seguimiento. |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -De todo. -Niños con problemas de conducta -Abuso sexual -Violencia -Depresión -Depresión posparto -Dificultad de comunicación en la pareja -Adicciones -Terapia individual, de pareja, de familia, grupal -Niños, adultos, parejas, familias -Terapia de grupo de hombres agresores y depresivos -Terapia de grupo de mujeres víctimas de violencia -Terapia de grupo de niños y adolescentes -Grupos de Padres Amorosos -Grupos de "Nido Vacío" de adultos | -Sexo: Ambos sexos. -Edad: niños, adolescentes, adultos. Parejas, familias y grupos de señoras y señores. -Estado civil: indistinto. Casados y en unión libre. -Salario mensual: bajo, la gran mayoría. -Escolaridad: Primaria, pocos tienen la secundaria, y los profesionistas son pocos. -Problemas identificados por el entrevistado: repetición de un patrón de violencia. Falta de educación y de información. Problemas físicos. Todo lo que no corresponde aquí, se canaliza: al CREE; a psiquiatría, al Hospital de Salud Mental, a Centros de Integración Juvenil, a los grupos de Al-Anon, de A.A. Desobligación y abandono de los papás. Madres solteras → promiscuidad. |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -Violencia → maltrato infantil, maltrato a la mujer. | - Generalmente escasos recursos - Las mujeres dicen no poder dejar al marido, para dar a su hijo una figura paterna |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|---|---------------------------|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> -Por lo general no trabajan -Nivel socioeconómico bajo -Unión libre -Creencia de que si tienen un hijo la situación va a cambiar |
| 13 | IMSS | Médico y docente | <ul style="list-style-type: none"> -Control del embarazo, -Cuidado del niño | <ul style="list-style-type: none"> -Mujeres y niños |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | <ul style="list-style-type: none"> -Maltrato a menores de edad: maltrato emocional, físico y sexual. | <ul style="list-style-type: none"> -Sexo: Ambos. Tanto niñas como niños. -Edad: Menores de edad, con un rango de edad de los 3 años a los 12. -Estado civil: Solteros. Aunque sí nos ha tocado en alguna ocasión alguna niña de 12 o 13 años que ya está casada o que ya vive en unión libre con algún señor o jovencito. -Motivo de consulta: Investigar el maltrato. -Salario mensual: El mínimo. La mayoría de los niños no trabaja. -Escolaridad: Primaria. -Problemas identificados por el entrevistado: La ignorancia de los padres, y la falta de normas o límites dentro de la familia. |
| 15 | PGJ | x | <ul style="list-style-type: none"> -Delitos de violencia familiar -Delitos sexuales. | <ul style="list-style-type: none"> -Sexo: femenino -Edad: 13 a 60 años -Edo. Civil: indistinto. -Motivo de consulta: violencia familiar -Salario mensual: variable. -Escolaridad: primaria y secundaria -Problemas identificados: codependencia, falta de empleo, sueldos muy bajos, adictos. |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> - Divorcios | <ul style="list-style-type: none"> -Unión libre -Hijos pequeños -Necesitan el apoyo económico de la |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|---|-----------|---|--|
| | | | | pareja, y pensión alimenticia, y no les quiere dar, por lo consiguiente surgen problemas emocionales y en si la violencia económica. |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Reportes de maltrato infantil -Señoras maltratadas. | -Sexo: Femenino. -Edad: de 0 a 17 años. Mujeres de todas las edades. -Estado civil: Indistinto. Pueden ser solteras, pueden ser casadas. -Motivo de consulta: Asesoría legal y apoyo asistencial. -Salario mensual: de clase baja. -Escolaridad: Primaria. -Problemas identificados por el entrevistado: falta de cultura, falta de educación. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Solicitud de pensión alimenticia -Violencia familiar, divorcios y rectificación de actas de nacimiento. | -Sexo: 98% mujeres. -Edad: desde los 17 años hasta los 59 años. Lo que más se presenta son entre los 20 y los 45 años aproximadamente. -Estado civil: unión libre y matrimonio -Motivo de consulta: Pensión alimenticia, violencia familiar, divorcios y rectificación de actas de nacimiento. -Salario mensual: \$2,000 -\$2,500 mensuales, no más. -Escolaridad: la mayoría de Secundaria. En violencia sí tengo profesionistas. -Problemas identificados por el entrevistado: la custodia de los hijos es un problema |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -Violencia intrafamiliar -Violencia de pareja | -Familias -Salario mensual: indistinto |
| 20 | DIF Estatal Centro de | Psicólogo | -Violencia familiar, -Violencia a menores, | -Sexo: adultos → mujeres. Menores → niños |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|-----------------------|---------------|---|---|
| | Psicoterapia Familiar | | <ul style="list-style-type: none"> -Maltrato emocional, -Menores con signos de síndrome del niño maltratado, -Controversia custodia de los hijos → preparar a integrantes de la familia para comparecer ante un juzgado. -Abuso sexual infantil → se les prepara para que se les haga un careo. -Violencia conyugal. -Determinar el tipo o rasgos de personalidad de los implicados en casos de omisión de cuidados llevados por la Procuraduría del DIF, en base a la cual se encuentran las repercusiones de la situación y se puede llegar a un planteamiento de las medidas necesarias para la resolución del caso. | <ul style="list-style-type: none"> -Edad: rangos de 4 a 9 años, y de 24 a 45 años -Estado civil: la mayoría son madres solteras o en unión libre. -Motivo de consulta: violencia familiar, abuso de menores, violencia conyugal y controversia en la custodia de los hijos. -Salario mensual: clase socioeconómica baja, con un salario entre \$1,500 y \$2,000. Por otro lado, han ido aumentando los casos atendidos de clase media, con salario mensual entre \$4,000 y \$5,000. -Escolaridad: secundaria, y generalmente son derivados de la Procuraduría del DIF y del Ministerios Público. Los casos requeridos por los Juzgados pertenecen en su mayoría a un nivel de bachillerato o profesional. -Problemas identificados por el entrevistador: se detectan problemas con el abuso de sustancias, casos que son canalizados. Trastornos mentales, que también son derivados para tratamiento psiquiátrico. |
| 21 | SSP "Esmeralda" | x | X | X |
| 22 | IMSS | x | <ul style="list-style-type: none"> -Violencia familiar, y -las diferentes enfermedades de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> -Personas en general Todas las edades Estado civil: casadas, solteras, unión libre, -Nivel bajo la mayoría de ellos, -Escolaridad: primaria, profesional o con ninguna. |
| 23 | STPS | Representante | -(Dice no tener contacto con | X |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | |
|----|--------------------------------------|--------------------|--|--|
| | Tribunal de Conciliación y Arbitraje | del Gobierno | <p>personas víctimas de violencia, pero en su campo de trabajo sería:)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Violencia laboral, hasta llegar al hostigamiento sexual -(Sin embargo, comenta que en las leyes laborales no se contempla a la violencia como conflicto) VER ENTREVISTA | |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | <ul style="list-style-type: none"> -Violencia -Abuso en menores -Pensiones alimenticias -Divorcio -Ideación suicida -(Puntúa la decersión, al parecer de las usuarias de los servicios) | <ul style="list-style-type: none"> -Mujeres -Todas las edades -Solteras y casadas -Los hombres son canalizados a otras instituciones: centro de psicoterapia familiar, hospital de salud mental. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | <ul style="list-style-type: none"> -Juicios Civiles, familiares, mercantiles | <ul style="list-style-type: none"> -Ambos sexos -Edades entre 25 en adelante más o menos, -Casadas, solteras, -Nivel socioeconómico medio y clase baja. |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | <ul style="list-style-type: none"> -Divorcios por violencia intrafamiliar, por abandono de hogar y por adulterio por cualquiera de las dos partes, -Custodia de menores, -Pérdida de patria potestad -Pensión alimenticia. | <ul style="list-style-type: none"> -Ambos sexos -Edades de 20 en adelante mas o menos, -Casadas, solteras -Escolaridad preparatoria y universidad. |

ANEXO 5

De las necesidades de los profesionales y personales.

| 3. DE LAS NECESIDADES PROFESIONALES Y PERSONALES | | | | | | |
|---|--------------------|---------------------------|---|--|--|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | MOTIVACIONES PARA ELEGIR ESTA ÁREA | SENTIMIENTOS HACIA LA ATENCIÓN BRINDADA | MODIFICAR ACCIONES DEL PROGRAMA | OTRAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -Prácticas en Misión Korián → adicción y dinámica familiar. -Por casualidad programa "Esmeralda". | -Que es excelente (su trabajo, pero deja la opinión a su coordinadora). -Completa → se siente capacitada y apoyada por la institución. | X | -El 089 también necesita lo que es intervención en crisis. |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -Área de prevención bonita por dar orientación, asesoría legal y jurídica, y trabajo con derechos humanos. (Le gusta su lugar de trabajo y los servicios que se brindan en él) (No | -Pues uno está aquí más que nada para poder dar atención a la gente que lo necesita. (No dio una respuesta directa a la pregunta, como en la anterior). | -Inseguridad (no explicó en qué sentido) → -Coordinar programa de prevención de delincuencia. | -Institución de la PGR de canalización y prevención. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|------|----------------|--|--|--|--|
| | | | respondió directamente a la pregunta). | | | |
| 03 | PGR | Administrativo | -Darle a la gente un buen trato digno y brindarle comodidad. | X | -Involucrar más a la sociedad civil, a lo maestros en los programas que estamos trabajando y convenios para que se sumen a lo que es la prevención del delito. | -Prevención de comunicación social como herramienta para fomentar los programas que se hacen aquí. |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -Conocer el porqué de las problemáticas. | -Atención profesional, sensible y ética. (?? No respondió directamente a la pregunta) | -Contar con más recursos humanos. | -Colaboración con el área de visitaduría. |
| 05 | CEDH | Abogada | -No hace muchas labores de abogada. -También tiene licenciatura en relaciones exteriores. (No respondió claramente la pregunta) | -Trabajo: hacer valer el derecho a través de los derechos humanos → le gusta que son universales. (De nuevo no respondió claramente la pregunta) | -Más psicólogos en el equipo, pues sólo hay una. | -Desarrollar proyectos de orientación jurídica a las quejas. |
| 06 | DAP | Agente del MP | -Ayudar a las personas maltratadas. | -Siento que doy más de lo que debes de dar | -Más personal. -Más sensibilización. | -En el Instituto de la mujer. -Coordinación |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------|------------------------|--|---|--|---|
| | | | | ahí → -Bien → cuando sabe que ayudó a alguien. | -Ayuda a ellos mismos por el desgaste de la atención a personas víctimas de violencia. | con el DIF. (Instituciones con las que se trabaja en coordinación). |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | -Invitación a participar en actividades de acuerdo a sus habilidades. -No le pagan: "amor a la institución". -Formación con el valor del servicio y con mucha responsabilidad. | -Es un reto → porque el servicio social dura todo un año. | X | x |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | -(En otra pregunta): Su inquietud nace a raíz de la idea de madres de familia de pensar en el futuro de sus hijos, en dejarles algo, dejarlos cuidados. | -Bien → confianza de mamás. -Y por ser un Proyecto grande. -Y porque sería un lugar en el que los hijos pudieran tener una calidad de vida mejor. | x | x |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Estancia desde su servicio social (por comodidad). | -Bien → porque ayuda y adquiere | -Que existiera capacitación → pocos cursos o | -Prevención y atención a la violencia |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|-----------------------|---|---|---|--|
| | | | <p>-Le gusta su campo de trabajo</p> <p>-Aunque le resulta difícil, desgastante, cansado, agotador, síntomas psicosomáticos (dolor de cabeza)</p> | <p>aprendizaje con la práctica y cursos</p> <p>-Pone su mayor esfuerzo</p> <p>-Mal → por la reincidencia del fenómeno en los mismos casos → por lo que duda de su trabajo</p> | <p>diplomados → o no mandan a las personas adecuadas, que no trabajan con violencia</p> | |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | <p>-Poder servir, ayudar y orientar a la gente.</p> | <p>-Que es buena → que se da en tiempo y en forma.</p> <p>-Que DIF Municipal cuenta con áreas específicas para dar el apoyo, el servicio la canalización, la orientación y la atención.</p> | <p>-Tener un lugar a dónde los puedan atender de manera inmediata a las mujeres que llegan golpeadas → a manera de refugio.</p> | <p>-Un estudio de la ley de violencia, equidad y género → juntándose todas las personas en común y que tienen que ver con la violencia para que sea efectivo este aspecto.</p> |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | <p>-Me gusta mi carrera.</p> <p>-Le gusta ayudar a las personas.</p> <p>-Por la facilidad de ayudar y orientar a las personas acerca de la violencia.</p> | <p>-Satisfacción</p> <p>-Tristeza → porque a veces las personas no aceptan la presencia de violencia.</p> <p>-La decisión es del paciente.</p> | <p>-Más información hacia la comunidad.</p> <p>-Cambio en el trato del público (de todas las dependencias). (Porque las hacer dar</p> | <p>-Se cubre el servicio de atención, incluso crisis.</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-----------------|---|---|---|---|---|
| | | | | <p>-Coraje. -Impotencia → ver todo lo que pasa y que no le pongan remedio.</p> | <p>muchas vueltas) → que los trabajadores se abran y escuchen a las personas. - Capacitación → para brindar una mejor atención. -Modificaciones específicas del Centro: -Más personal y más capacitación. -Más psicólogos → son 8: 4 en la mañana y 4 en la tarde. -Lista de espera larga. -2 terapeutas familiares en la mañana y una en la tarde. -Tener el doble de psicólogos. -Otra trabajadora social en la tarde. -Un médico para atender crisis.</p> | |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -Antes trabajó en Centros de Integración Juvenil (con | -Bien → por granito de arena en recursos. -Impotencia → | -Unidad itineraria → acudir ellos mismos a los domicilios. | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|--------------------|--|---|--|---|
| | | | <p>personas de bajos recursos y problemas emocionales) en prevención → necesidad de ayudar.</p> <p>-Motivación: la ayuda a personas en crisis</p> <p>-Impotencia → por escuchar la agresión por teléfono y no poder hacer nada en ese momento.</p> | <p>limitación de las demás corporaciones al no acudir con ayuda →</p> <p>-Molestia → por la falta de ayuda.</p> | <p>-Con un programa bien estructurado.</p> | |
| 13 | IMSS | Médico y docente | <p>-Le llamó la atención Patología propia de la mujer.</p> | <p>-Satisfecho.</p> <p>-Aunque hay situaciones en las que me gustaría que hubiera mas oportunidad.</p> | <p>-Modificar en cómo vamos ayudar a la mujer,</p> <p>-Educación en cuanto a los métodos de prevención.</p> | <p>-Atención integral a la persona.</p> |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | <p>-Tratar de brindar a los menores una mejor protección y que ellos sepan los derechos que tienen.</p> | <p>-Que es buena → pero falta mayor información a la población y más protección hacia el menor.</p> | <p>-Llevar más información a la población en general.</p> <p>-(y la protección a los menores que mencionó en la anterior).</p> | <p>-Trabajar en Casa Hogar y en el albergue que se está abriendo para la Casa de la Mujer Maltratada. (Ambos del DIF)</p> |
| 15 | PGJ | x | <p>-Según nuestro</p> | <p>-Buena.</p> | <p>-En las</p> | <p>-Atención a</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|---------------------------|---|---|---|---|
| | | | perfil somos adscritas por nuestras superiores en diferentes agencias del MP. (No responde directamente a la pregunta o solamente se encuentra en su área de trabajo por asignación). | -Impotencia en muchos casos → de no poder ayudar a las personas como se requiere. | legislaciones y menos violencia institucional. | víctimas y ofendidos del delito. |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | -Ayudar tantas mujeres víctimas de violencia. | -Impotente → por no poder hacer más por las personas. -Lástima → por el incumplimiento de pensiones alimenticias por parte del esposo. | -Apoyo psicológico dentro de la Defensoría para atender a las señoras y no derivarlas porque a veces no se les atiende. | x |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Me gusta trabajar con niños. -Satisfacción de ayudarlos. | -Satisfacción al poderlos ayudar. | -Más apoyo por parte de los superiores. | -Cualquier intervención legal en todas las áreas de jurídico. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la | Abogada | -Buscar otras alternativas de solución a través de la mediación. -No resolver los | -Sentir útil. -Con necesidades de cambiar muchas cosas. | -Haciendo cambios en este momento → para también buscar | -Intervenir en la educación → trabajar con las escuelas. -Escuela para |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|-----------|---|--|---|---|
| | Familia | | conflictos familiares de manera jurídica, sino buscarle otro tipo de salidas. | -Muy satisfactorio trabajar con las familias. | programas que lleven prevención a la violencia. -Reeducar a la familia para que resuelva sus controversias, sus diferencias de intereses de forma pacífica → a través de mediación familiar y comunitaria. | padres → trabajo de prevención de la violencia → enseñarles el manejo de sus emociones para que lo transmitan a sus hijos. -Intervención comunitaria → capacitación de un consejero comunitario. |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -El desarrollo de un ejercicio práctico. | -Que es buena pero puede mejorar | -La participación de terapeutas y las modalidades de atención. | -En atención grupal e individual. Axial como por sectores (mujeres, hombres y niños). |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -Interés por la psicología. -Actualmente: hacer algún impacto social → ve que su labor sí lo ha tenido. -Busco mayor motivación realizando otras actividades de promoción de un | -Que el servicio que brindo es de alta calidad → hace diagnóstico de la personalidad relacionándolo con el contexto social del sujeto. -Limitado en su labor → por la falta de recursos | -Contratación de más personal para el área de Psicodiagnóstico. -Acciones de acompañamiento a los usuarios → servicio de guardería -Cursos de sensibilización y prevención de | -Dirigir grupos terapéuticos de agresores. -Orientación a padres o grupos terapéuticos. -Capacitar prestadores de servicio social en el Área de Psicodiagnóstico. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------------|---|--|
| | | | <p>cambio en la sociedad, mediante la realización constante de entrevistas en la televisión.</p> | <p>económicos del centro.</p> | <p>una paternidad responsable a la población → por la gran cantidad de casos de omisión de cuidados de los hijos. -Campañas continuas de sensibilización y prevención a las instituciones hechas por personal permanente asignado únicamente a ésta tarea → por la falta de personal y a que sólo se hacen por demanda de las instituciones. -Más presupuesto para → Vehículo de la institución, mayor apoyo en materiales, motivación a través de compensación en horarios y sueldos. -Más respaldo</p> | |
|--|--|--|--|-------------------------------|---|--|

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-----------------|---|--|---|--|---|
| | | | | | institucional hacia los trabajadores. | |
| 21 | SSP "Esmeralda" | X | X | X | -Limitaciones: no poder ir a su domicilio en persona → -Crear un programa de primer contacto, nivel de información, orientación, atención en crisis → poder enganchar a la gente que inicie un proceso de recuperación de violencia familiar. -No nos conformarnos aunque el programa funciona muy bien. | -Se atienden todo tipo de emergencias. -También personas con depresión, maltrato infantil y al adulto mayor. |
| 22 | IMSS | X | -Interés por el trabajo de las trabajadoras sociales. -Satisfacción por poder ayudar a la gente y poderme dar cuenta de todas | -Satisfacción → por el trabajo que realiza y la atención que da la gente. | -Que las trabajadoras sociales realicen lo mejor posible su trabajo. -Mayor motivación a la gente para la participación en | -Se interviene en todas las áreas ya que, los usuarios tienen diferentes problemáticas. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|----------------------------|--|---|---|---|
| | | | las problemáticas que se presentan día con día. | | el grupo de violencia familiar. | |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | X | X | x | x |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | -Por invitación. -Desde el lugar donde estoy puedo hacer mucho por la gente. -Día a día aprendo algo nuevo de todas esas mujeres que acuden. | -Está pendiente de que la gente sea atendida según sea el caso, por la trabajadora social, la psicóloga, la abogada. | -Que hubiera una trabajadora social de 3 a 6 de la tarde ya que en ese lapso no hay quien brinde la atención. | -Dentro de la institución intervengo en todas las áreas, ya que tengo que ver los convenios, contratos, además a mi dan un informe de lo que se hace en las diferentes áreas. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -Por invitación. -Después su motivación fue el sentido de justicia. | -Que es bueno → ya que siempre trato de dar la mejor solución a las diferentes problemáticas y sobre todo trato de ser muy justa. | -Sensibilidad del personal → para escuchar, atender y solucionar su conflicto lo mejor posible para la persona. | x |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | X | -Interés por el área familiar civil desde que | -No es tan buena ya que tanto de los | -Dar una capacitación de sensibilización al | -Intervengo en la resolución de las actuaciones que |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------------------------------|---|
| | | | <p>estudiaba en la Facultad de Derecho. -Motivación → darle solución a muchas de las problemáticas que presentan los usuarios, aunque yo no tenga el trato directo con la gente.</p> | <p>juzgado familiar y tribunal, abogados, → Falta sensibilidad y capacidad en materia familiar.</p> | <p>personal cotidianamente.</p> | <p>hacen los jueces → me piden dar otra resolución.</p> |
|--|--|--|---|---|---------------------------------|---|

ANEXO 6

De la violencia y como le toca

| 4. DE LA VIOLENCIA Y CÓMO LE TOCA | | | | | | |
|--|--------------------|---------------------------|--|--|---|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | FUNCIÓN | LIMITACIONES Y DELIMITACIONES | TIPO DE VIOLENCIA DE MAYOR INCIDENCIA | EMOCIONES, SENTIMIENTOS, IDEAS Y PENSAMIENTOS HACIA EL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -Atención en Precrisis → evitar el episodio de violencia. -Atención en Crisis → tratando de ubicar el contexto para resguardarla. -Atención en Poscrisis → orientación para asistencia psicológica o canalización. | -Limitaciones → falta de apoyo de patrullas. | -Violencia física. -Violencia psicológica. | -Al inicio de comenzar a trabajar ahí → agobio → por darse cuenta de tanta maldad. -Es bueno saber por las acciones que se hacen. -Lidiar con la interrupción de la comunicación y las ideaciones que se tiene por eso → aprender a darle un cierre. |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -La motivación es que puedes ver por los derechos humanos, su moral, y das un mejor apoyo. | -No hay limitaciones. | -Violencia del noviazgo (debido a que trabajan con prevención en las escuelas). | -Se prepara para que no le afecte → es un tema que escandaliza pero que se tiene que afrontar. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|------|----------------|---|---|--|--|
| | | | (No se hizo la pregunta correctamente). | | | |
| 03 | PGR | Administrativo | -Funciones administrativas. | -Limitación de personal en el departamento | -Violencia social → secuestros, narcomenudeo, narcotráfico, delincuencia organizada. | -Miedo. -Ansiedad → por lo que vaya a pasar. |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -Diferentes tipos de terapia. | -Limitaciones → que en las instituciones se da terapia breve. | -Violencia psicológica. | -Que la sociedad de hoy percibe a la violencia como algo natural y que influye mucho la idea del machismo. |
| 05 | CEDH | Abogada | -Prevenir la violencia mediante pláticas. | -Limitaciones → el acceso a las comunidades. | -Violencia física. -Violencia emocional. | -Angustia. -Molestia. -A veces no quiero que ni me platicuen, me da mucho gusto que se acerquen a mí a comentarme sus casos, pero son casos algunos terribles. |
| 06 | DAP | Agente del MP | -Investigación, investigación en persecución y prevención de los delitos. -Citatorios, comparecencias y canalizaciones | -Limitaciones → materiales económicos (gasolina), instituciones para canalizar. | -Violencia psicológica. -Violencia física. | -Frustración. -Coraje. -Quisiera hacer más cosas. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------|------------------------|--|---|--|--|
| | | | con los agresores. | | | |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | -(No atiende casos de violencia), | x | - Manifestaciones → violencia sexual. Matrimonial, laboral, psicológica y familiar. -Siente que en su lugar de trabajo no se da la violencia laboral. | -Piensa que hay un alto índice de violencia en la sociedad. -Que el trabajo se debe hacer de forma individual, grupal, colectiva y institucional. -Piensa que la responsabilidad de su disminución pertenece a toda la sociedad. -Se puede aminorar con una concientización de valores y difusión de programas. |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | -Hasta el momento no han tenido casos de violencia como organización. -Como sociedad sí → ya se acostumbraron, es una cosa espantosa. (No se aclara de qué tipo). | -Limitantes (de las mujeres con respecto a la violencia) → Actuar más por nosotras mismas, salir adelante e identificar cuando es violencia y cuando no, y sabernos defender. | -Menciona → violencia a las personas discapacitadas, violencia social: narcotráfico, robos; violencia hacia la mujer | -Emoción contradictoria → deseo de empoderamiento de la mujer, por un lado. Por otro, eso está en contradicción con lo que le enseñaron. -Miedo → por la incertidumbre de |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---------------|-----------------------|---|--|--|---|
| | | | -Cotidianamente le toca a ella y a su hijo con discapacidad ser víctimas de discriminación por la sociedad. | | | las condiciones sociales que heredarán sus hijos. |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Atención a víctimas (contención, apoyo psicológico). -Atención a menores víctimas de violencia. Orientación a adolescentes. -Canalizaciones para atención psicológica a: Facultad de Trabajo Social, Instituto de Salud Mental, Escuela de Psicología, Centro de Psicoterapia Familiar. | -Falla del vehículo → por lo que obstaculiza la realización de su trabajo. -Falta de seguimiento a algunos casos, aunque en otros sí se da. | -Violencia hacia la mujer y la familia. | x |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -Coordinar las nueve áreas del DIF Municipal que atienden violencia. | -Ninguna hasta ahora. (Después comentó: Falta de personal por | -Violencia intrafamiliar → omisión de cuidados de menores. | -Angustia. -Preocupación. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|--|
| | | | | limitantes económicas). | -Violencia verbal. -Violencia económica. -Violencia contra las mujeres. | |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -Entrevistas → para detectar la problemática y saber que tipos de terapia requiere. | -Limitaciones → reglas de la institución que limitan el alcance de la labor. -Delimitaciones → entrevista y asegurarse que entren en lista de espera. | -Violencia física. -Violencia emocional. -Violencia sexual. -Violencia económica. | -Impotencia. -Coraje. -Desesperación. -Enojo → porque no logra que las personas se den cuenta de que no es normal la violencia que viven. -Dolor y tristeza. |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | x | -Limitaciones → apoyo de corporaciones de seguridad pública. -No se da seguimiento a los usuarios en las dependencias a las que se canaliza. | -Mujeres de 20 a 35 años. -Violencia familiar. -Violencia por parte de su pareja. | x |
| 13 | IMSS | Médico y docente | -Pláticas informativas de equidad de género. | -Limitaciones → solamente se puede relacionar con los pacientes en cuanto a su labor médica. | -Violencia física. -Violencia psicológica. | -Impotencia. |
| 14 | DAP | Agente del MP | -Investigación, | -Limitaciones → | -Violencia | -Frustración. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|--------------------|---------------------------|--|--|---|---|
| | | | investigación en persecución y prevención de los delitos. -Citatorios, comparecencias y canalizaciones con los agresores. | materiales económicas (gasolina), instituciones para canalizar. | u psicológica. -Violencia física. | -Coraje. -Quisiera hacer más cosas. |
| 15 | PGJ | x | -Escuchar a las víctimas. -Darles asesoría jurídica. -Canalizarlas y recibir atención médica, psicológica. -Integrar las averiguaciones previas. -Conciliar. | -Limitaciones → poco personal para atender a mucha ciudadanía: por falta de recursos humanos y materiales. | -Violencia física. -Violencia psicológica. | -Impotencia. -He aprendido a no maltratar y hacer menos a las personas, empezando por la familia. -Me provoca ganas de seguir luchando y colaborando para erradicar la violencia. |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | -No le toca prevenirla. -Atenderla un poco. -Los usuarios acuden personalmente a solicitar el servicio por trabajo social y son derivados a los asesores | -Limitaciones → de los recursos disponibles. -Falta de coordinación entre las dependencias, pues derivan a personas y hay ocasiones en que ni las atienden. | -Violencia física, agresiones verbales y violencia económica. | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|---------|--|---|--|--|
| | | | legales, en este caso a mí. | | | |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -<Coordinación con los delegados de los municipios. | -Delimitaciones → Brindarles asesoría. Si no es posible se les atiende aquí personalmente. | -Violencia hacia los niños → maltrato físico y emocional. | -Impotencia → de no apoyar al niño como se debiera. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Recibir los casos → me involucro inmediatamente. -Atender a la víctima. -Asesoría jurídica. -Integración del caso. -En casos de violencia extrema → buscarle un refugio y trasladarlas. | -Limitaciones → depender del MP no sensibilizado. -Acompañar a la víctima para evitar la revictimización. -Limitaciones internas → tener que esperar a un chofer o un vehículo para trasladar a la víctima. -No contar con un refugio. -No tener el espacio y el personal capacitado para intervención en crisis. -Condiciones de espacio para atender con privacidad. | -Violencia psicológica. -Violencia física. -Violencia patrimonial. -Violencia sexual. | -Desesperación. -Frustración. -Por no poder solucionar la violencia porque la víctima no quiere o porque no cuenta con los recursos suficientes. |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -Tratamiento psicoterapéutico. | -Limitaciones → horario y los | -Violencia intrafamiliar. | -Reto. -Impotencia. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|--|-----------|---|---|--|--|
| | | | | recursos. | | -Frustración. |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -Valoraciones psicológicas pedidas por los compañeros del Centro, solicitadas por la Procuraduría del DIF; y las ordenadas tanto por los Juzgados como por el MP. | -Limitaciones → falta de interés en el Psicodiagnóstico o falta de comprensión de este trabajo. -Se buscan resultados cuantitativos. -Falta de sensibilización y conocimiento de la violencia y de una perspectiva de género. | -Violencia emocional. -Violencia física. -Violencia económica. | -Tristeza → por gran cantidad de casos y tan crudos. -Me empeño en ver lo bueno de las personas involucradas → lo mantiene creyendo en que las personas pueden cambiar. |
| 21 | SSP "Esmeralda" | x | -Coordinación de los equipos de especialistas en crisis. -Canalización. -Coordinar trabajos de prevención. | -Limitaciones → no acudir personalmente al domicilio. | -Violencia psicológica. -Violencia física. | x |
| 22 | IMSS | x | -Contactar a usuarios víctimas de violencia detectados por médicos → se habla con ellos y se les invita al grupo de violencia | -Limitaciones → muchas de las trabajadora sociales de la institución no cuentan con una licenciatura → pocas tienen vocación. | -Violencia psicológica. -Violencia física. | -Coraje. -Impotencia → porque las víctimas no reconocen la violencia. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|----------------------------|--|--|---|---|
| | | | familiar. | | | |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | no -(Dice atender violencia) | -Limitaciones → en la legislación laboral no se encuentra regulada la violencia ni como causal de rescisión laboral, ni se plantea como posible conflicto. -Los inspectores no llevan a cabo visitas por problemática de violencia. -No existe legislación en armonía con las leyes de equidad y genero. -No se plantea la problemática de violencia familia. | x | x |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | -Coordinadora de la unidad estatal de prevención de violencia → buscar refugios, traslado. | -(No quiso comentar nada). | -Violencia física. -Violencia psicológica. | x |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -Tomar la decisión final en los juicios de divorcio, juicios | -No cree que haya limitaciones. | -Violencia emocional. -Violencia física. | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-------------------------------|---|--|--|--|---|
| | | | de patria potestad. | | | |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | -Tomar las mejores soluciones en casos de violencia. | -Limitaciones → falta de capacidad médica. | -Violencia doméstica. -Violencia económica. | x |

ANEXO 7

De lo deseable y lo posible en su quehacer

| 5. DE LO DESEABLE Y LO POSIBLE EN SU QUEHACER | | | | | | |
|--|--------------------|---------------------------|--|---|---|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | SATISFACCIÓN | MÁS ALLÁ DE REGLAS INSTITUCIONALES | PROBLEMÁTICA INSTITUCIONAL | BENEFICIO INSTITUCIONAL |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -Sí → por el servicio que se brinda y los agradecimientos de los usuarios. | x | -Con los usuarios → por exigir un servicio rápido (de patrullas, lo cual no entra en las funciones del programa). | -Sí → crear vínculos interinstitucionales. |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -Se conseguiría dando a conocer a las personas las diferentes formas de prevenir la violencia. | -Sí (en cuanto a sus funciones). | -No. | -Para los usuarios. |
| 03 | PGR | Administrativo | -Sí → me gusta mucho. | -Sí → por engancharse. | -No. | -Personales → por realizar bien su trabajo. |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -Sí → ver los cambios benéficos en los pacientes. | -Sí (en cuanto a sus funciones). | -No. | -Sí → reconocimiento a la institución por la ayuda brindada. |
| 05 | CEDH | Abogada | -Sí → cuando se acercan las personas a agradecer o a platicar su caso. | -No. | X | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|---|---|--|---|--|
| 06 | DAP | Agente del MP | -Sí → por ayudar a las personas. | -Sí (en cuanto a recursos económicos). | -No. | -A los usuarios. |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | x (ha decir de otras respuestas, se encuentra satisfecha con su labor en la institución). | x | X | x |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | -Sí → por la ayuda brindada y recibida. | x | X | x |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Sí → por el agradecimiento de las personas. -No hay agradecimiento de los jefes. | -Sí (en cuanto a sus funciones). | -No | -A los usuarios. |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -Sí → al ver los resultados en los usuarios. | -Sí → al brindar siempre el servicio. | X | -Sí → al aumentar la población atendida. |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -A veces sí. -A veces no → porque no se puede hacer nada. | -No. | -No cumplir con las metas por falta de capacidad institucional. | -Personales → satisfacción, alegría y aprendizaje. |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -Sí, muchas → por la atención brindada, los agradecimientos de los usuarios | -Sí (en cuanto a sus funciones). | -No. | -Brindar atención a los usuarios. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|---|---------------------------|---|--|-------------------------------------|---|
| | | | por el servicio, y por los cambios que se logran. | | | |
| 13 | IMSS | Médico docente y | -Sí → gratificación en poder ayudar a las personas. | -No → se deja la decisión a la persona de denunciar. | -No. | x |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | -Sí. | -No. | -No. | -No. |
| 15 | PGJ | x | -Sí. | -No. | X | x |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | -Sí → cuando uno logra un buen arreglo y apoyo económico para la familia. | -Sí (en cuanto a sus funciones). | -No. | -Beneficios para los usuarios. |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Sí. | -No. | -Se reserva la respuesta. | -Apoyar a los niños, en mayor medida de la regularizada por la institución. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Sí → apoyando a las víctimas de violencia. | -Sí → para buscar la atención a las víctimas. | -No. | -Sí → para las víctimas y para la institución. |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -Sí. | -Sí. | -No → sólo reajuste de actividades. | -Sí → mayor impacto en las familias. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|--|-------------------------------|---|--|---|---|
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -Sí → por el servicio a los usuarios y a los jueces. Reconocimiento de ambos. | -Trata de pedir órdenes de la dirección. -Va más allá cuando se requiere. | -En ocasiones, dependiendo de quien sea director. | -Sí → para los usuarios, al no victimizarlos → recomiendan el Centro. |
| 21 | SSP "Esmeralda" | x | -Sí → al orientar y atender a las víctimas. | -Sí. | -Sólo en una ocasión. | -Sí → en la planeación de nuevos proyectos para complementar y ampliar el programa. |
| 22 | IMSS | x | -Sí → por ayudar a la gente. -A la vez → impotencia y coraje → por las problemáticas. | -Sí. | -Sí. | -Sí → satisfacción personal. |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | X | x | X | x |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | -Sí, muchísima. -Aunque es muy desgastante. -No saber diferenciar el trabajo de la vida personal. | -Sí. | -No → solo llamadas de atención. | -Sí → por la satisfacción del servicio de los usuarios. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -Sí. -Aunque es una carga fuerte. | -Sí. | -Sí. | -Sólo para el usuario. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | |
|----|-------------------------------|---|---------------------------------------|------|------|--|
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | -Sí. -A pesar de ser muy agotador. | -No. | -No. | -Sólo hacer mi trabajo lo mejor posible. |
|----|-------------------------------|---|---------------------------------------|------|------|--|

ANEXO 8
Del sistema de Registro

| 6. DEL SISTEMA DE REGISTRO | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------------|---|---|--|--|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | REQUISITOS | INTRUMENTOS DE REGISTRO | OBEJTIVOS DEL REGISTRO | INTRUMENTOS PARA EL SEGUIMIENTO | FRECUENCIA |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -Registro en Excel → se registran todas las llamadas que son atendidas. -Datos generales → fecha, hora, el nombre, asistente, dirección, teléfono, factor desencadenante de la llamada. (No se responde directamente a la pregunta). | -Otro registro → más específico → descripción del problema → permite dar continuidad. | - Administrativos. | x (Por lo que se respondió anteriormente, en los mismos sistemas de registro se anexa el seguimiento del caso). | X |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | -Cualquier persona que solicite ayuda. | -Atención a víctimas vía Internet → archivo e información. | -Llevar seguimiento en México. -Estadístico → cuantos casos y saber la atención brindada. | -Reporte de las víctimas. | -Con cada víctima reporte de observaciones y datos personales. |
| 03 | PGR | Administrativo | -Hacer una solicitud. -O ellos mismos | -Registro de atención a víctimas → se | -Ayudar y salvaguardar la integridad física | -No se da seguimiento, se da canalización | X |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------|------------------------|--|--|--|---|--|
| | | | hacen análisis de las áreas más conflictivas → y ahí intervienen. | desprende de un registro nacional, de la subprocuraduría de derechos humanos. | y mental. | a México y Gómez Palacio. | |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -Solicitar el servicio. -Agendar cita. -Acudir a sus terapias → gratuitas. | -Informes mensuales, cuatrimestrales y anuales → de pacientes y problemáticas atendidas. -Datos estadísticos. | -Información → clara de cada una de las problemáticas. | -Llamadas telefónicas a instituciones. -Canalizar a asesoría jurídica en la misma institución. | -Cuando s necesarios muy seguidc |
| 05 | CEDH | Abogada | -En capacitación no se lleva registro. -En visitaduría sí. | x | -Estadísticas → de la Comisión, del IFAI. | X | X |
| 06 | DAP | Agente del MP | -Sensibilización, tener conciencia (Al parecer se refería a los requisitos para cubrir el puesto). | -Filtro → fiscalía de partes si es violencia familiar o si ya nosotros registramos en libro de gobierno y ya los delitos sexuales esos no se registran asta en tanto no se consuman. (?) | -Estadísticas. | -Libro de gobierno. -Sistema digital. | X |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | x | x | x | X | X |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", | Ama de casa | x | x | x | X | X |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | A.C. | | | | | | |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -Ninguno. | Libro de actas de convenio. -Libro de registro de citatorios, de exámenes psicológicos. | -Se comunican con las instituciones. -Se guardan los informes para seguimiento. | -Informes. | -Sólo si personas compromete a acudir atención grupos ayuda. -No en todos los casos da seguimiento. |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -Ser víctima de violencia. | -Indicadores en la delegación → Reportes mensuales. | -Estadístico. | -Gráficas → ISO 9001. | -Mensuales. |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -Entrevista de Trabajo Social. -Público en general. | -Formato único de entrevista → dependiendo de la problemática → test: de violencia, autoestima y evaluación de la sintomatología. | -Control. -Estadística. -Dar atención según la problemática. | -No hay seguimiento propiamente. -Únicamente se da seguimiento a las canalizaciones. | -Sólo cuando es solicitado |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -Todas las llamadas se registran → sean o no de violencia. | -Teléfono. -Área de despacho → se observa la atención a las llamadas. | x | -Estadísticas. -Archivos de registro en la computadora. | X |
| 13 | IMSS | Médico docente y | -Ser derechohabiente. -Se atienden las heridas graves | -Carnet. -Expediente de la paciente. | -Actualizar expediente. | -Dependiendo del servicio médico → de violencia física | x (Por anterior, realiza la n |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|---|---------------------------|---|---|--|---|---|
| | | | que pongan en riesgo la vida, aunque no sean derechohabientes. | | | se ve en urgencias. -Cuando se da de alta: se hace nota médica. | médica (todos pacientes). |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | -Recibir reporte → negligencia, omisión de cuidados, maltrato físico o emocional hacia algún menor → de familiares, vecinos o anónimos. | -Formato. -Libro de registro. -Expediente del caso. → datos generales, tipo de maltrato. | -Control de los reportes. -Saber si es subsecuente. | -Formato de antecedentes y datos generales. -Realizar nuevamente visita domiciliaria. | -Cuando solicitan abogadas cuando recibe nuevamente otro reporte. |
| 15 | PGJ | x | -Que acudan las personas a solicitar el apoyo. | -Las personas se registran en un sistema. | -Estadística. | -Apoyo de atención a víctimas de trabajo social | -Según caso. |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | -Bajos recursos. | -Formato. | -Estadística. | X | X |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -Presentarse a solicitar el apoyo. | -Computadora. -Formato de control → datos generales. | -Control de los casos atendidos. | -Llamadas telefónicas a los delegados. -Visita domiciliaria. -Solicitar informes a las agencias o juzgados. | -Dependencia del caso casos delicados ca tercer día semanal. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la | Abogada | -Acudir personalmente. | -Cédula de registro de violencia familiar → datos generales, tipo de | -Conocer la situación, las consecuencias, condiciones de la víctima. | -En la misma cédula de registro de la violencia. -Copias de las | -Una única \ por usuario. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|---|----------------------------|---|--|--|--|-------------------------|
| | Familia | | | violencia, agresor, parentesco, condiciones de la violencia, etc. | -Estadístico. → -Control para llevar el seguimiento exacto. | comparecencias. | |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -Cita telefónica. -Entrevista. | -Ficha de ingreso. -Estudios socioeconómicos. -Ficha de seguimiento. | -Obtener la infamación básica de las familias. | -Ficha de datos básicos. | -Todos días. |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -Peritajes a petición de una autoridad: Procuraduría del IDF o Juez. O de terapeutas del Centro. -Mediante oficio. | -Registro de casos → datos generales. -Expediente. | -Estadística. -Como antecedente. | -No hay seguimiento. -Los usuarios se acercan ocasionalmente a informar de sus avances. | X |
| 21 | SSP "Esmeralda" | x | -Llamada telefónica. | -Sistema Esmeralda → sistema de registro de usuarios. | -Facilidad de seguimiento. | -El mismo sistema. | -Cuando vuelvan llamar. |
| 22 | IMSS | x | -Ser derechohabiente. -Seguro de estudiante, o -Seguro voluntario. | -Formato institucional de estudio socioeconómico. | -Control de los usuarios. | -Visitas domiciliarias. -Entrevista informativa. -Diagnostico. -Investigación. | -Diariamente |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | x | x | x | x | X |
| 24 | Instituto de la Mujer | Directora Jurídica | -Ser mujeres- -Solicitar la ayuda. | -Formato de registro de las | -Estadística. Localizar a las | x | X |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|-------------------------------|------------|---|---|--|---|--------------|
| | Duranguense | | | usuarias- Estudio socioeconómico por trabajo social. | personas. | | |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -Población en general. -Papelería según el caso a atender. | x | -Estadística. -Organización. -control. -Seguridad del juzgado. -Fácil acceso a la información para otras dependencias. | -Módulo de estadística de jurisdicción → conteo de los casos. | - Mensualmer |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | -Presentarse a pedir el servicio. -Audiencia verbal. | -Registro de casos → se les da número de expediente. | -Informes semanales, mensuales y anuales. -Estadística. -Información para otras dependencias, si la solicitan. | x | X |

ANEXO 9
De su permanencia

| 7. DE SU PERMANENCIA | | | | | | | |
|----------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|---|---|---|--|
| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | TIEMPO | MOTIVACIÓN PARA CONTINUAR | AUTOCUIDADO Y AUTOOBSERVACIÓN | SUPERVISIÓN | MEDIOS PARA ATENCIÓN DE CALIDAD |
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | -2 años. | -Se siente cómoda en su trabajo. - Agradecimiento y cambios de los usuarios → siente tranquilidad y paz. | -Estar consciente de lo que le corresponde y lo que no. -Apoyo en sus compañeras para contención y orientación entre ellas mismas. | -Sí → constantemente | -Contención a las personas. |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | 1 año, 3 meses. | -El contacto directo con la gente. | -Tener conciencia del riesgo que se corre (pero no especifica sus acciones). | -Diagnóstico y registro de cada problemática (al parecer no entendió la pregunta y se refiere a la observación por ella misma de los casos que atiende) | -El trato a las personas que piden la ayuda. |
| 03 | PGR | Administrativo | -1 año. | -Ayudar. -Poder hacer muchas | -No, nada → le da miedo para continuar con su | -Se canalizan los casos y allá se supervisan. | - Capacitaciones constantes. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|----------|---------------|-------------------|--|---|---|--|
| | | | | acciones. | labor. | (No entendió la pregunta, al parecer se refiere la observación o seguimiento de los casos). | |
| 04 | CEDH | Psicóloga | -8 años | -Concordancia con su profesión → respeto a los derechos de las personas. | -Sí → terapia individual. Terapia psicoanalítica por 5 años. | -No → porque no hay otro psicólogo. | -Empatía. -Conocimiento de teorías. -Estudio de los casos. -Aplicación de test. |
| 05 | CEDH | Abogada | -2 años, 10 meses | - La tención a las personas y hacer un cambio en ellas y en la erradicación de la violencia. | -No. | x | -Cambios en el programa para dar capacitación y hacer diferentes las pláticas. |
| 06 | DAP | Agente del MP | -1 año, 6 meses. | -Ayudar a los demás. -Transmitir su conocimiento. -Dar un trato amable. | -No lo permiten por parte de la institución → porque se pierde tiempo. -Tampoco personalmente. -Trata de dejar el trabajo donde pertenece → pero a veces se engancha. | -Sí → cada 3 meses. | -Se apoya con el departamento de psicología y trabajo social. |
| 07 | By CENED | Profesora | -18 | -Gusto por su | x | X | x |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | de Educación | años | profesión y la enseñanza. | | | |
|----|---|---|-------------------|--|---|--|--|
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | x | -Apoyo de las madres de familia. -Crecer por sus hijos. -Continuar con su proyecto. | x | X | x |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | -22 años | -Seguir ayudando a la gente. -Adquirir conocimientos | -Sí → ejercicios en la oficina. | -Revisión de los informes por el MP. | -Hacer bien las cosas y tratar de ayudar. |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | -1 año. | -Oportunidad de apoyar y dar el servicio. | -Sí → cada 3 o 4 meses → cursos y talleres de DIF de autoprotección del personal. | -Sí → a través de un reporte clínico semanal. | -Soporte de trabajo social y psicología. |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | -2 años, 3 meses. | -Satisfacción. -Aprender. | -No de manera institucional. -Personalmente → ejercicio, 3 o 4 veces por semana. | -No. | -Actualización → cursos y congresos, por parte de la institución. |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | -1 año, 8 meses | -Tratar de evitar la violencia. -Seguir ayudando a las personas. -Satisfacción con su trabajo. | -El programa les ofrece → Cursos de autocuidado, empatía, técnicas. -No llevarse el trabajo a la casa. | -No se hace seguimiento de las instituciones que apoyan. | X (por su mención anterior: los cursos ofrecidos por el programa). |
| 13 | IMSS | Médico y docente | -25 años. | -Motivación económica, | -No institucionalmente. | -Sí. | -Dar difusión. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|---|---------------------------|-----------|--|---|---|---|
| | | | | para su retiro. -Intervenir en el beneficio de la salud. -Ayudar a las personas. | -Personalmente → sacar estrés → escuchar música, leer y hacer ejercicio. -Diariamente. | | |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Trabajadora Social | -5 años. | -La protección a los menores. | -Institucionalmente → 2 o 3 veces por año → terapia grupal → Centro de Psicoterapia. -Personalmente → deporte, semanalmente. | -No. | -Actualización → lectura. |
| 15 | PGJ | x | -6 años. | -Superarse día tras día. -Seguir ayudando a las personas. | -No. | -En ocasiones. | -Prepararme con cursos y diplomados. |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | -3 años. | -Gusto por su trabajo. -Ayudar a la gente. | -No → con el diplomado piensa hacer algunas actividades de este tipo. | -Hasta que concluye el juicio o la señora deja de acudir. | x |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | -10 años. | -Ayudar a las personas. | -Muy poca → proporcionada por el Centro de Psicoterapia → Grupal. Una al año. | -Sí → periódicamente. | -Actualización → cursos. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del | Abogada | -3 años. | -Mejora en las políticas de atención. | -Sí → terapia → automonitoreo. -Cursos institucionales → | -Jurídica → con su Directora → todos los casos. | -Capacitación continua → cursos, foros, maestría. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|--------------------|---|---|---|--|
| | Menor, la Mujer y la Familia | | | | por el Centro de Psicoterapia. -Capacitación continua. | | |
| 19 | FTS CEUSAM | x | -2 años. | -El desarrollo profesional y personal. | -Sí → psicoterapia y desarrollo psicoterapia grupal. | -Sí → semanal o mensual. | -Informar en los medios y hacer promoción por medio de pláticas de sensibilización . |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | -5 años, 10 meses. | -Ver que sí hace una diferencia su trabajo. -Dar a conocer el servicio → televisión. -Interés de los prestadores de servicio social. -El propio aprendizaje. | -Institucionalmente ya no se hace. -Por lo personal → psicoterapia individual regular; autohipnosis; autoobservación. -Cuidado espiritual → humildad. -Mantener actividades sociales y familiares alejadas del trabajo. -Dormir y comer bien. | -Sí → con compañeros → cuando la necesita. | -Actualización → cursos. Leer, contacto con otros profesionistas. -Congruencia con su propia vida. |
| 21 | SSP "Esmeralda " | x | -3 años. | -Gusto por el trabajo con temas de violencia. -Erradicar la violencia. | x | -Sí → retroalimentación → relacionando la teoría con la práctica. | x |
| 22 | IMSS | x | -19 | -Sus hijos. | -No. | -Sí → cada | -Vigilar a las |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | años. | -Ayudar a la gente. -Hacer algo diferente cada día. | | mes. | trabajadoras sociales para que ofrezcan un buen trato. |
|----|---|----------------------------|------------------|--|------|----------------------------------|--|
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | -6 años. | -Gusto por el Derecho Laboral → explotar este campo al máximo. | x | X | x |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | -1 año, 6 meses. | -Ayudar a mucha gente → mujeres como yo. | -No. | -Mensualmente se piden reportes. | -Estar pendiente de un buen trato → diariamente. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | -19 años. | -Gusto por su trabajo. -Dar a las personas lo que les pertenece por ley. | -No. | -No → solo entrega de reportes. | x |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | x | -25 años. | -Gusto por su trabajo. -Satisfacción. -Conocer problemáticas de la clase vulnerable. | -No. | -No. | x |

ANEXO 10

ANÁLISIS HORIZONTAL

| # | INSTITUCIÓN | OCUPACIÓN | ANÁLISIS HORIZONTAL |
|----|--------------------|---------------------------------|---|
| 01 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga | <p>A pesar de no tener experiencia laboral anterior, Verónica Patricia tiene práctica en el trabajo con personas adictas y sus familias, labor que le sirve de referencia en la intervención en crisis, ya que en muchas ocasiones las agresiones se dan al margen del consumo de drogas o alcoholismo del agresor.</p> <p>Le gusta su trabajo, conoce bien su labor y se maneja libremente y con facilidad en él. Se encuentra satisfecha con el trabajo que realiza, se siente capacitada y apoyada por sus compañeras y por su institución. Su contacto con el fenómeno de la violencia suele causarle agobio y frustración, sobre todo el hecho de perder la comunicación con los usuarios, situación que ha tratado de manejar de la mejor manera posible teniendo conciencia de las limitantes que tiene su trabajo y hasta donde puede llegar. Sus recursos o herramientas de autocuidado y autoobservación son mantener la conciencia en las acciones que hace y el apoyo en sus compañeras. Supervisa continuamente sus casos dentro del programa. Considera que el programa "Esmeralda" necesita más apoyo de las instituciones con quienes coordina su trabajo, ya que considera necesario contar con más apoyo y ayuda por parte de los agentes de seguridad pública.</p> <p>De acuerdo a la información proporcionada, el programa "Esmeralda" brinda apoyo y contención a sus trabajadores, quienes consideran contar con un respaldo sólido en su institución. Únicamente se requeriría mayor atención y estímulo para realizar acciones de autocuidado más específicas.</p> |
| 02 | PGR | Abogada, Servidor Público | <p>Sus funciones se basan en la prevención de la violencia y el delito mediante pláticas de información y sensibilización a la población en general. Le gusta su área de trabajo y la ayuda que puede brindar a las personas y siente que se pueden llevar a cabo más acciones en el campo de la prevención. La información proporcionada hace referencia a cierto aplanamiento emocional, pues se refiere constantemente a aspectos intelectuales separados de</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|------|----------------|--|
| | | | sentimientos y emociones generados por el fenómeno de la violencia. Al parecer sus acciones de autocuidado se basan en desligar sus emociones del fenómeno con el que trabaja. Se requeriría de iniciativa de ella misma para comenzar algún tipo de acción terapéutica que previniera o atendiera una posible desensibilización profesional. |
| 03 | PGR | Administrativo | Su trabajo implica la prevención de la violencia mediante pláticas informativas a la población en general. Se encuentra motivada por la ayuda que brinda en su trabajo y los resultados observados en los usuarios. Cuenta con ideas para mejorar sus funciones y el alcance de los beneficios de su labor de prevención. Sin embargo, se encuentra que el contacto con el fenómeno de la violencia le genera miedo por estar expuesta a él. Se recomendaría la realización de acciones de autocuidado con el objetivo de contenerla y reforzar sus recursos emocionales para enfrentar su trabajo, diferenciar sus aspectos personales de las situaciones con las que llega a relacionarse y prevenir que el miedo la paralice personal y laboralmente. |
| 04 | CEDH | Psicóloga | Su trabajo es el tratamiento psicoterapéutico a víctimas de violencia. Considera que el programa requiere del aumento de los recursos humanos. Se encuentra motivada por el deseo de comprender las causas de la violencia, por lo que quisiera que el trabajo terapéutico en su institución, así como en las demás, fuera más profundo. En su labor ha encontrado que las creencias sociales constituyen ayudan a provocar y mantener la violencia en la sociedad. Se mantiene informada, actualizada, realiza acciones de autocuidado y autoobservación y sigue de cerca de los usuarios para proporcionar una atención de calidad a las víctimas de violencia. |
| 05 | CEDH | Abogada | Su trabajo se basa en la prevención de la violencia dando pláticas a grupos. A pesar de le gusta su labor y ayudar a los usuarios, se percibe agobiada y rebasada por las emociones que le genera su contacto con el fenómeno de la violencia, razón por la cual limita su trabajo, se percibe desmotivación, fatiga, decaimiento y falta de iniciativa tanto para procurar medios que mejoren la atención como para establecer un autocuidado para atender estos síntomas y evitar que contaminen su vida personal. |
| 06 | DAP | Agente del MP | Se dedica a la investigación de violencia familiar y sexual. Su motivación para trabajar en esta área es el gusto por ayudar a las personas víctimas de violencia. Manifiesta la necesidad de requerir apoyo por el desgaste |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|-------------------------------------|------------------------|--|
| | | | <p>emocional que le ha implicado este trabajo. Considera que su campo de intervención es amplio y podría utilizar sus conocimientos en más instituciones dedicadas a la atención a la violencia. Opina que es necesaria la creación de más instituciones que realicen esta labor de intervención.</p> <p>Es importante resaltar el hecho manifestado de la falta de interés e incluso prohibición de la institución para incluir dentro de sus programas acciones de autocuidado en sus trabajadores. Las únicas consecuencias lógicas de continuar de esta manera son la desensibilización, la contaminación y desgaste emocionales en los trabajadores, y el detrimento de la calidad de los servicios proporcionados por la institución.</p> |
| 07 | By CENED | Profesora de Educación | <p>La institución no realiza un trabajo directo con el fenómeno de la violencia, debido a que se trata de un centro educativo. Sin embargo, al estar incorporados al programa ARGOS, ocasionalmente proporcionan pláticas informativas de la violencia con grupos escolares a manera de servicio social de los estudiantes. A pesar de esto, se percibe el interés de la profesora para brindar servicios de calidad, lo que ha contribuido a mantener un ambiente institucional que brinda apoyo a sus alumnos y las bases a través de las que se transmiten valores de servicio, responsabilidad y solidaridad social para el ejercicio profesional de los estudiantes al egresar de esta institución.</p> |
| 08 | Granja Albergue "Despertares", A.C. | Ama de casa | <p>Es la presidenta de Granja Albergue "Despertares", A.C., donde su trabajo es la atención a personas adultas con alguna discapacidad y sus madres. Esta institución no trabaja en la intervención de la violencia, sin embargo, proporcionan el testimonio de la violencia y discriminación de la sociedad a las personas con discapacidad. Su labor se basa en la preocupación de las madres de familia por el futuro de sus hijos, miedo que encuentra su origen en dicha discriminación de que son objeto. La información proporcionada en esta entrevista refleja además las creencias sociales de devaluación de los logros de la figura femenina, ya que, a pesar de que la fundación de este albergue representa un gran triunfo, su presidenta que su ocupación es ser ama de casa, autolimitándose y no proporcionándose ella misma el reconocimiento propio de sus logros.</p> |
| 09 | PGJ | Trabajadora Social | <p>Su labor abarca atención y asistencia tanto a víctimas como a agresores, realiza informes integrados para averiguaciones previas y estudia el contexto social y familiar en que se presenta la violencia, la cual observa manifestada</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|--|-----------------------|--|
| | | | <p>en cualquier sexo, edad, nivel socioeconómico, escolaridad y ocupaciones. A pesar de que en un inicio se encontró en esta área de trabajo por comodidad y por haber tenido un fácil acceso a ella, con el tiempo ha encontrado gusto por su trabajo, por la ayuda y servicios que brinda. Esto no significa que no se enfrente con dificultades, ya que manifiesta que en ocasiones le resulta desgastante y agotador, lo cual desemboca en síntomas psicossomáticos como dolores de cabeza.</p> <p>Tiene sentimientos encontrados por sus servicios, por un lado encuentra satisfacción, pero por otro se desilusiona y duda de su trabajo debido a la repetición de la violencia y regreso para atención de los mismos casos.</p> <p>Considera necesario que la institución proporcione más capacitación a las personas adecuadas como ella que trabajan directamente con violencia. Otra modificación que expresa es dar más seguimiento a los casos atendidos.</p> <p>A lo largo de la entrevista se percibe cierta molestia por la falta de apoyo del programa y reconocimiento institucional por los logros alcanzados.</p> <p>Por último, una vez más se aprecia la necesidad de acciones de autocuidado y autoobservación, ya sea proporcionadas por la institución o de manera personal.</p> |
| 10 | DIF Municipal | Subdirección Jurídica | <p>Su trabajo se basa en la coordinación de subdirección jurídica, donde se orienta y asiste jurídica y legalmente a personas víctimas de violencia de cualquier característica de sexo, edad o nivel socioeconómico. Le gusta su trabajo y se encuentra satisfecha y orgullosa de la calidad de los servicios y los resultados obtenidos. Se encuentra motivada para ayudar a las personas, con ideas de iniciativas de cambio en las leyes y de la necesidad de obtener un espacio para un refugio para atender mejor a las víctimas de violencia.</p> <p>Obtiene autocuidado, autoobservación y supervisión de sus casos, lo cual aumenta la calidad de su atención a la violencia.</p> |
| 11 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Trabajadora Social | <p>Es la encargada del área de Trabajo Social y sus funciones son la de entrevistar a los usuarios y aplicarles test de acuerdo a sus necesidades, para determinar el procedimiento terapéutico más adecuado. Manifiesta sentimientos encontrados hacia el fenómeno de la violencia y los servicios ofrecidos como satisfacción e impotencia. Considera que las modificaciones necesarias del programa se refieren al aumento de recursos económicos y</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|---|--|--|
| | | | <p>humanos debido a la gran demanda de atención que recibe el Centro. A lo largo de la entrevista se percibe molestia por las limitaciones reglamentarias de la institución, lo cual la lleva a considerar que impiden la ayuda apropiada a los usuarios y el alcance de las metas propuestas. Además, por el hecho de que el Centro no ofrece acciones de autocuidado a los profesionales.</p> |
| 12 | SSP "Esmeralda" | Psicóloga Operadora en Intervención en crisis | <p>En su experiencia laboral anterior percibió la necesidad de una atención urgente e inmediata a las víctimas de violencia, por lo que ahora al desempeñarse como operadora en intervención en crisis encuentra satisfacción por ayudar a las personas y cubrir las necesidades de atención. Sin embargo, siente impotencia y molestia en su encuentro con la violencia sintiendo ahora la necesidad ampliar el campo del programa para proporcionar un servicio inmediato físicamente que resguarde la integridad física de los usuarios. Otras modificaciones son las representadas por un mayor apoyo de las corporaciones policíacas y seguimiento de los casos atendidos. Encuentra respaldo institucional mediante capacitaciones y capacitaciones de autocuidado, así como también procura desengancharse de su trabajo al salir de él, condiciones que se reflejan en servicios de calidad.</p> |
| 13 | IMSS | Médico docente y | <p>Su labor abarca la atención médica de mujeres y niños y de control de embarazo. Sin embargo, en su experiencia ha encontrado casos de violencia física y psicológica hacia las mujeres que atiende. En este sentido, les proporciona a sus pacientes pláticas de información y sensibilización de la violencia. Siente impotencia debido a que menciona que en su labor éticamente no puede tener un contacto más cercano con los pacientes y piensa que en este fenómeno queda mucho por hacer. Al detectar casos de violencia orienta a las pacientes y deja la decisión a ellas mismas para su denuncia, pero no se da seguimiento a los casos. En cuanto al autocuidado, realiza acciones sencillas y prácticas para mantener al margen las presiones y el estrés generados por su trabajo.</p> |
| 14 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la | Trabajadora Social | <p>Su trabajo se basa en la verificación de reportes de maltrato infantil hechos en la Procuraduría del DIF. Le gusta su trabajo, ayudar a las personas, sobre todo a los menores y está satisfecha por su contribución en la atención de víctimas de violencia y los resultados obtenidos en estos casos. Su encuentro con la violencia le genera impotencia y tristeza debido a su</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|---|---------------------------|---|
| | Familia | | interminable manifestación, por lo cual desea brindar servicios de calidad mediante un autocuidado y actualización continuos. |
| 15 | PGJ | x | <p>Su trabajo es la investigación y persecución de delitos. Manifiesta haber sido asignada en esta área debido a su perfil y habilidades. Piensa que la atención que brinda es buena, aunque las condiciones y delimitaciones institucionales dificultan la ayuda.</p> <p>Comenta la existencia de violencia institucional, aunque no especifica si el objeto de esa violencia son los profesionales o los usuarios, aunque ninguno de ellos es menos grave. Resulta necesario su señalización e interrupción inmediata.</p> <p>A pesar de estas dificultades se muestra motivada para intervenir en más áreas de atención, de realizar más acciones para erradicar la violencia, continuar aprendiendo y proporcionando un trato digno a los usuarios.</p> <p>Una vez más, cabe señalar la falta de acciones de autocuidado y autoobservación.</p> |
| 16 | Defensoría Pública | Abogada, Asesora Jurídica | <p>Su labor es la asesoría legal. A pesar de que en su mayoría atiende trámites de divorcios, es éstos y en otros casos más se topa con la presencia de violencia en la pareja. Su motivación es la ayuda a las personas, pero siente impotencia, lástima y tristeza al observar el incumplimiento de los esposos de los dictámenes.</p> <p>Considera necesaria la inclusión de un área de psicología dentro de la Defensoría para brindar apoyo y atención a las mujeres que acuden por ayuda, ya que comenta que se les canaliza y muchas veces no son atendidas en otras instituciones. Se resalta entonces la necesidad de crear o ampliar estos departamentos de psicología, así como crear más programas para cubrir las demandas, ya que las capacidades de las instituciones se han visto sobrepasadas.</p> <p>Señala la necesidad de mayores recursos económicos para la institución. Además, de que se observa la falta de acciones de autocuidado y supervisión.</p> |
| 17 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la | Abogada | <p>Encargada de la coordinación jurídica de los municipios de nuestro Estado, donde se atienden principalmente casos de violencia hacia la mujer y maltrato infantil.</p> <p>Se encuentra motivada por su vocación de servicio y su gran gusto por ayudar a las mujeres y los niños.</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|---|---------|--|
| | Familia | | Se percibe molestia por las limitantes en la reglamentación institucional, que considera que en algunas ocasiones representan obstáculos para prestar ayuda a los usuarios; así como falta de apoyo por parte de los superiores hacia los profesionales en la realización de sus labores, y la necesidad de la prestación de servicios de autocuidado de la institución hacia los trabajadores. |
| 18 | DIF Estatal Procuraduría de la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia | Abogada | <p>Es la Coordinadora de Asistencia Jurídica de la Procuraduría del DIF. En su labor se encarga del acompañamiento de las personas durante la asesoría y procedimientos legales, así como de vigilar el trabajo de los abogados que atienden los casos y el buen trato a los usuarios.</p> <p>Se encuentra que la Procuraduría atiende principalmente casos de violencia familia, donde la víctima es la mujer, seguida por los hijos.</p> <p>Su motivación es la resolución de los conflictos familiares a través de la mediación, y se encuentra satisfecha con la atención proporcionada. Su programa se encuentra en constante cambio, incorporando las modificaciones necesarias para brindar un mejor servicio.</p> <p>Sin embargo, considera que se requiere un espacio físico más adecuado que permita la privacidad necesaria en la atención de temas tan delicados como la violencia. Otro aspecto, es que considera preciso la incorporación de personal capacitado en intervención en crisis para el apoyo de los usuarios; así como la ampliación de las intervenciones para prevenir y atender la violencia como: trabajo en escuelas, escuela para padres, intervención comunitaria.</p> <p>Es evidente que su motivación le ayuda para visualizar cambios e iniciativas para intervenir en la erradicación de la violencia en la sociedad.</p> <p>En cuanto a sus sentimientos y emociones, son contradictorias, pues siente satisfacción, pero a la vez impotencia y enojo, en parte por la victimización secundaria de que son objeto los usuarios por parte de otras instituciones.</p> <p>Se encuentra interesada para continuar obteniendo crecimiento profesional y personal mediante el autocuidado, la supervisión y la actualización constante.</p> |
| 19 | FTS CEUSAM | X | Encargada de la Coordinación del Centro de Salud Mental Universitario de la Facultad de Trabajo Social. En cuanto a su labor con la violencia, se ocupa de la intervención terapéutica de la violencia intrafamiliar mediante procesos de terapia familiar. |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|--|-----------|--|
| | | | <p>El Centro cuenta con la participación de terapeutas familiares. Considera que los servicios son buenos, pero aún se pueden obtener mejoras a través de un aumento de recursos materiales y la ampliación de los horarios de atención</p> <p>En su encuentro con el fenómeno de la violencia menciona sentir impotencia y frustración, a pesar de lo que siente satisfacción por su trabajo y por los cambios obtenidos en las familias.</p> <p>Realiza acciones continuas de autocuidado y supervisión.</p> |
| 20 | DIF Estatal Centro de Psicoterapia Familiar | Psicólogo | <p>Es el encargado del Área de Psicodiagnóstico, por lo que sus funciones se basan en la realización de valoraciones psicológicas y la integración de peritajes ordenados por la Procuraduría del DIF, Juzgados y por el mismo Centro.</p> <p>En su contacto con la violencia observa situaciones con características muy variadas y con diversos grados de gravedad. Sin embargo, lo motiva hacer algún impacto social a través de resultados de su labor. No pierde la esperanza en la posibilidad de cambio de las personas, lo que lo impulsa a seguir adelante.</p> <p>Considera que las modificaciones necesarias en el programa son de tipo económico y del aumento del recurso humano, así como el fortalecimiento del respaldo y reconocimiento de las labores por parte de la dirección del Centro.</p> <p>Se encuentra muy interesado en proporcionar atención de calidad por lo que se está en procesos terapéuticos regulares, se monitorea y autoobserva a sí mismo constantemente y se mantiene actualizado profesionalmente, acciones con las que ha logrado dar mejores servicios y alcanzado el reconocimiento y valoración de su trabajo por autoridades legales.</p> |
| 21 | SSP "Esmeralda" | X | <p>Como Coordinadora del programa "Esmeralda" sus labores incluyen la regulación del programa, motivar la retroalimentación de los profesionales en intervención en crisis, así como la planeación de las acciones de prevención y de mejora del programa.</p> <p>Al encontrarse motivada por su trabajo, considera que éste se puede ampliar con la inclusión de un programa de asistencia domiciliaria, mediante la cual se atienda rápida y oportunamente en crisis a los usuarios de manera física y personal, pues los casos recibidos tienen que ser canalizados a otras instituciones para su atención.</p> |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|--|----------------------------|---|
| | | | Además, impulsa cursos de autocuidado para los profesionales y coordina la retroalimentación de los casos para un mejor aprendizaje. Todas estas acciones hacen que “Esmeralda” represente un programa sólido y bien estructurado, a pesar de ser de reciente creación. |
| 22 | IMSS | X | Su labor es de Coordinadora del Área de Trabajo Social dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que se encarga de regular los servicios proporcionados por las trabajadoras sociales. La motiva su interés por la ayuda a los demás y la satisfacción que obtiene por ello. En su trabajo le toca atender casos de violencia familiar, de violencia física y psicológica. Considera que la principal limitación para la atención es la falta de preparación profesional y vocación de servicio de las trabajadoras sociales que se encarga de coordinar. Al igual que en los casos anteriores, ella también manifiesta sentimientos encontrados en su contacto con el fenómeno de la violencia, satisfacción por los cambios, pero impotencia y enojo por la gravedad de las problemáticas. Sin embargo, no realiza acciones de autocuidado ni supervisiones de los casos que atiende. |
| 23 | STPS Tribunal de Conciliación y Arbitraje | Representante del Gobierno | Es representante de Gobierno ante el Tribunal de Conciliación y Arbitraje, siendo la encargada de la sección de amparo. Hace hincapié en que en su trabajo no atiende casos de violencia, que en todo caso serían de violencia laboral. Sin embargo, comenta que en la legislación laboral no se encuentran regulados los casos de violencia, ya que incluso no se les plantea como un conflicto. Este aspecto despierta preocupación, pues, como comenta ella, la legislación laboral no se encuentra en armonía con las leyes de equidad y género. En este sentido, esta situación deja ver la necesidad de las modificaciones necesarias en las legislaciones para que se considere a la violencia y sus consecuencias legales. |
| 24 | Instituto de la Mujer Duranguense | Directora Jurídica | Es la Directora Jurídica y Coordinadora de la Unidad Estatal de Prevención de la Violencia hacia las Mujeres. Atiende casos de violencia hacia las mujeres y niños. La motiva la ayuda a las personas y el vigilar que los usuarios reciban una atención buena y oportuna. Durante esta entrevista se perciben limitaciones institucionales en cuanto a |

Diagnostico de los Registros de Información.

| | | | |
|----|-------------------------------|------------|--|
| | | | la reglamentación, apoyo institucional a los profesionales en forma de procurar el autocuidado, la autoobservación y la supervisión de los casos atendidos. |
| 25 | Tribunal Superior de Justicia | Magistrado | Magistrado de la Tercera Sala Civil. Comenta no tener trato directo con los usuarios. Sin embargo, al atender juicios familiares se da cuenta de la presencia de violencia física y emocional entre los implicados. Considera necesaria la sensibilización del personal para demostrar más interés y empatía a las personas que acuden a solicitar ayuda. Comenta no llevar a cabo acciones de autocuidado, ni de supervisión, ni de otros medios para procurar una atención de calidad. |
| 26 | Tribunal Superior de Justicia | X | Magistrado de la Sala Civil Colegiada, Juzgado Familiar. En su trabajo atiende casos de violencia familiar en donde los implicados no presentan características particulares. Su motivación es el deseo de ayudar a las personas proporcionándoles la mejor solución para sus problemáticas. Pero considera que una limitante de la institución es la falta de sensibilidad de sus trabajadores para al trato con la gente, y la falta de preparación en el área familiar. Debido a esto piensa que es necesaria una capacitación continua de sensibilización. Otra necesidad apreciada por la Magistrado es la incorporación de un servicio médico dentro del Tribunal, que apoye en la realización de exámenes médicos necesarios para algunos juicios, debido a que al no contar con esta unidad médica, se tiene que pedir el servicio a otros estados. A pesar de manifestar satisfacción por su trabajo, no procura acciones de autocuidado, supervisión u otros medios para mejorar su calidad. |

BIBLIOGRAFÍA

Carpenter, J., Treacher, A. (1993). "Problemas y soluciones en terapia familiar y de pareja". España: Paidós.

Estrada Inda, L. (1997). "El ciclo vital de la familia". México: Grijalbo.

Gracia Fuster, E., Musitu Ochoa, G. (2000). "Psicología social de la familia". España: Paidós.

Mendicoa, G. E. (2003). Sobre tesis y tesistas. Argentina: Espacio.

Minuchin, S. (1998). "El arte de la terapia familiar". España: Paidós.

Moreno-Jiménez, B., Peñacoba Puente, C. (1999). Cap. XXIV. "El estrés asistencial en los servicios de salud" (pp. 739-761). En Simón, M. Á. (Ed.) "Manual de Psicología de la salud: fundamentos, metodología y aplicaciones". España: Biblioteca Nueva.

Rodríguez Marín, J. (1995). "Psicología social de la salud". España: Síntesis.

Sánchez y Gutiérrez, D. (2000). "Terapia familiar. Modelos y técnicas". México: Manual Moderno.

Taylor, S. J., Bogdan, R. (1996). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. España: Paidós.

Williams, S., Cooper, L. (2004). "Manejo del estrés en el trabajo: plan de acción detallado para profesionales". Padilla Serrano, G. (Trad.). México: Manual Moderno.