

Informe de resultados anuales 2010

Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud

Introducción

El Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud es un proyecto de Servicios a la Juventud, A.C., organización de la sociedad civil que desde 1985, I Año Internacional de la Juventud, ha impulsado diversas iniciativas a favor de los derechos de las y los jóvenes mediante trabajo directo con este sector, asesoría a personas e instituciones que trabajan con jóvenes y también a través de incidencia en política pública sobre juventud.

En este orden de ideas, desde 2009 el Observatorio es un órgano de vigilancia ciudadana sobre las políticas públicas de prevención, atención y erradicación de la violencia que aqueja a la juventud en las delegaciones Cuauhtémoc e Iztapalapa, del Distrito Federal, y en los municipios de Ecatepec y Nezahualcóyotl, en el marco de la convocatoria de Observatorios de Violencia Social y de Género del Programa de Coinversión Social del Instituto Nacional de Desarrollo Social; esta convocatoria responde a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, que establece amplias obligaciones y facultades al Estado en los tres niveles de gobierno para garantizarle a las mujeres en México las condiciones necesarias para gozar de salud, educación, empleo, seguridad y en general condiciones de existencia y socialización equitativas y dignas.

Así, el Observatorio se ha dedicado durante los últimos dos años a investigar la situación de violencia social y de género que afecta la condición juvenil en las mencionadas demarcaciones, socializando los resultados entre jóvenes, instituciones de gobierno vinculadas al tema, y organizaciones de la sociedad civil comprometidas en coadyuvar con dicha vigencia a través de encuentros, foros y publicaciones, presentadas a través de medios de comunicación social, su sitio de Internet (v. <http://observatorio.seraj.org.mx>) y, más recientemente, en una página de Facebook.

La importancia estratégica de cruzar la temática del acceso de las mujeres a una vida libre de violencia con el tema de la juventud estriba en la posibilidad y necesidad de visibilizar la forma en que este problema afecta a un sector poblacional de gran importancia. En efecto, la proporción

de población joven en México durante estos años es la más alta de toda la historia: alrededor de un tercio de la población total. Nunca había habido tantas y tantos jóvenes en México y, por otra parte, esta proporción nunca volverá a ser tan alta.

Esta situación implica una gran oportunidad para México que, de no aprovecharse, nos convertirá en un país habitado por personas de cada vez mayor edad, poco capaces de contribuir a su propio desarrollo o al de sus comunidades, por carecer de los más mínimos elementos para cuidar de su propia salud, tener un trabajo decente, obtener vivienda adecuada, ejercer ciudadanía y en general de ejercer sus derechos.

Sin embargo, no existe en México un marco jurídico – institucional que reconozca y garantice los derechos de las personas jóvenes, aunque hay diversas disposiciones legales relacionadas con este tema, empezando por la Constitución y varios instrumentos internacionales de derechos humanos, como el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención de los Derechos de la Niñez para las y los jóvenes de hasta 18 años de edad y, por supuesto, la Convención para Eliminar todas las Formas de Discriminación contra la Mujer y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer respecto a las jóvenes.

Por lo demás, la Ley del Instituto Mexicano de la Juventud le confiere a esta institución atribuciones muy limitadas y aunque el Programa Nacional de Juventud 2008 – 2012 marca 6 objetivos transversales, esto no se ha visto reflejado en la implementación de una política integral de juventud.

A partir de esta situación, el trabajo realizado por el Observatorio se centró durante 2009 en el diseño e implementación de una investigación sobre los contextos, percepciones y prácticas relativas a la violencia social y de género entre más de 3700 jóvenes de los territorios señalados. Los resultados fueron presentados y publicados en un acto como éste a fines del año anterior, así como en el sitio de Internet del Observatorio (v. <http://observatorio.seraj.org.mx>).

En continuidad con lo anterior, en 2010 el trabajo del Observatorio se centró en monitorear la implementación de políticas públicas dirigidas a prevenir, atender y erradicar la violencia social y

de género que afecta a las personas jóvenes en México. En el presente informe se da cuenta de esta labor, a través de los siguientes apartados:

1. Antecedentes
2. Metodología
3. Principales hallazgos
4. Conclusiones y recomendaciones

1. Antecedentes

Como queda dicho, el Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud empezó a funcionar en 2009, en el marco de la Convocatoria de Observatorios de Violencia Social y Género del INDESOL, como parte de la aplicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; el principal resultado del trabajo del Observatorio durante 2009 fue la encuesta sobre los contextos, las percepciones y las prácticas de violencia que causan y sufren las y los jóvenes de las delegaciones Cuauhtémoc e Iztapalapa del Distrito Federal y de los municipios de Ecatepec y Nezahualcóyotl del Estado de México.

La investigación halló que entre las y los jóvenes ha penetrado ampliamente el discurso a favor de la equidad y en contra de la violencia, de modo que en general se da por hecho la igual dignidad de hombres y mujeres, pero también son altos los porcentajes de jóvenes, sobre todo de mujeres, que aceptan que los hombres son los que tienen que trabajar, ser proveedores económicos y jefes de familia (hombres: 11%; mujeres: 26%) y que las mujeres se deben dedicar a la crianza de niñas y niños (hombres: 3.5; mujeres: 11%); otra conducta comúnmente aceptada es que el cortejo de la pareja es cosa de hombres (hombres y mujeres: 29%). Estos datos coinciden con el hecho más general según el cual 80% de jóvenes que ni estudian ni trabajan son mujeres dedicadas a labores domésticas. En línea con lo anterior, tanto hombres como mujeres jóvenes piensan que un adulto tiene más posibilidades que ellas y ellos de conseguir trabajo (hombres y mujeres: 30%).

En cuanto a hechos directos de violencia, encontramos que la violencia forma parte de la cotidianidad de las y los jóvenes en sus entornos dados los porcentajes de jóvenes que reportan acontecimientos así en su escuela (75%), su comunidad (60%), su pareja (26%) y su familia (12%). En cuanto a los hechos de violencia escolar, 50% refiere discriminación por género y 11% violencia sexual, incluyendo acoso, hostigamiento o violaciones.

A decir de las y los jóvenes, en las familias es más frecuente que se impida estudiar a mujeres que a hombres (60 casos de hombres y 56 casos de mujeres), que se les discrimine (66 casos de hombres y 93 casos de mujeres), que sufran violencia sexual (32 casos de mujeres y 22 casos de hombres), aunque es más probable que se obligue a trabajar a los hombres (85 casos de mujeres y 130 casos de hombres).

En cuanto al noviazgo, las formas de violencia ejercida por los hombres abarcan mostrar aburrimiento con su plática (45%), comparar a su pareja actual con exparejas (34%), espiar a sus parejas y revisar sus cosas sin consentimiento (20%), maltratarla verbal o físicamente (4%). Las mujeres por su parte señalan ser celadas (26%), maltratadas (7.5%), interrogadas sobre sus relaciones sexuales previas (7%), y que se burlaron públicamente de su apariencia (3.5%).

Así, a partir de la labor del Observatorio en 2009 se generó una sólida base de información gracias a la cual se constató que la violencia es una constante de la experiencia juvenil, aprendida y aprendida en sus familias, comunidades y escuelas. Estas experiencias violentas son un elemento decisivo en la constitución de su subjetividad en tanto que hombres y mujeres jóvenes, es decir en tanto que se constituyen como seres históricos y diferenciados genérica y etariamente al socializar entrar a formar parte de participar subalternamente en la distribución de roles y posiciones de género y etarios, y por tanto en la caracterización de lo que significa ser una buena joven o un buen joven, a partir de los modelos que heredan de nosotras y nosotros, en desigualdad de oportunidades educativas, sociales, laborales y económicas.

Con todo, se constató también la existencia de fuertes desacuerdos frente a estereotipos como “los hombres son fuertes e inteligentes, las mujeres son débiles, cariñosas y habladoras” (hombres: 95%; mujeres: 78%), “llorar es de mujeres” (hombres: 97%; mujeres: 87%), “conquistar es de hombres” (hombres: 75%; mujeres: 50%).

Esta serie de constataciones muestra que hay transformaciones sociales en curso que se relacionan con la meta de que las mujeres en México accedan a una vida libre de violencia, si bien se aprecia la necesidad de aumentar mucho su profundidad e impacto.

Por otra parte, dados los compromisos internacionalmente adquiridos por el Estado mexicano en la materia, expresados principalmente en la ratificación de la CEDAW y de la Convención de Belén do Pará, dichas transformaciones no son solamente algo deseable: se trata de una obligación que vincula jurídicamente al Estado, responsabilizándolo de establecer medidas eficaces para conseguirlo, y que se expresa en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el marco jurídico e institucional generado a propósito de la misma.

Es así como el Observatorio se planteó la necesidad de verificar la forma en que se prestan los servicios públicos que por ley deben prevenir y atender la violencia social y de género; se diseñó en consecuencia una metodología para realizar esta investigación, que habría de implementarse en 2010.

En este tenor ha sido fundamental el apoyo del Comité Técnico Consultivo del Observatorio, en el cual estuvieron representados organismos de Estado como la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), de la Procuraduría General de la República, la Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y la Secretaría de Salud del Distrito Federal, así como destacadas organizaciones de la sociedad civil como el Grupo de Educación Popular con Mujeres y Alianza Cívica. En el Comité participó también, de modo muy destacado, la Dra. Marta Torres Falcón, reconocida especialista en género y Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana – Unidad Azcapotzalco.

2. Metodología

En atención a los antecedentes descritos, el trabajo del Observatorio en 2010 se instrumentó en torno a la siguiente Hipótesis:

El conocimiento sobre el fenómeno de la violencia social y de género en jóvenes de 12 a 24 años del que disponen las instituciones públicas encargadas de prevenirlo y atenderlo es deficiente, debido al subregistro del fenómeno provocado por:

- *la naturalización de la violencia, de manera que no se perciben sus manifestaciones como inadecuadas o dañinas sino incluso como parte lógica del desarrollo de las personas;*
- *la falta de información sobre los servicios ofrecidos por dichas instituciones*

- *desconfianza sobre la calidad de los servicios públicos.*

Esta falta de conocimiento sobre el fenómeno influye en la falta de recursos materiales y humanos dedicados a su atención, dado que no se logra comprender la magnitud y la complejidad del fenómeno, lo cual agrava el problema al seguir siendo insuficientemente prevenido y atendido.

A partir de esta hipótesis se diseñó el siguiente Objetivo General del Observatorio en 2010, pensando en la necesidad de generar información útil para conocer más y mejor el fenómeno de la violencia social y de género que afecta a jóvenes de las demarcaciones estudiadas:

Fortalecer el sistema de información del Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud del Distrito Federal y su zona metropolitana para generar recomendaciones a la aplicación de los programas públicos dirigidos a prevenir la violencia social y de género entre las y los jóvenes.

De este objetivo general se desprenden 5 objetivos específicos:

1. *Desarrollar un sistema de información de fuentes primarias.*
2. *Aplicar el mecanismo de monitoreo de políticas públicas y programas públicos.*
3. *Analizar en coordinación con otros actores sociales la información recabada.*
4. *Identificar y socializar las propuestas de la sociedad civil para la prevención, atención y erradicación de la violencia social y de género.*
5. *Difundir la información generada por el observatorio*

Se trató, pues, de generar un sistema de información acerca de la calidad de los servicios públicos encargados por ley de prevenir y atender la violencia social y de género que afecta a las personas jóvenes en las delegaciones Cuauhtémoc e Iztapalapa, del Distrito Federal, y en los municipios de Ecatepec y Nezahualcóyotl del Estado de México, socializar esta información con una serie de actores relevantes que incluyera desde las y los propios jóvenes, organizaciones de la sociedad civil, académicas e instituciones de gobierno, y en función de las contribuciones de estos actores, preparar recomendaciones para la mejoría de dichos servicios a través de un proceso participativo.

La información fue recabada a partir de las instituciones encargadas de prevenir y atender la violencia social y de género que afecta a jóvenes, recurriendo tanto al acercamiento directo como a la solicitud de información pública. Asimismo se aplicaron encuestas a jóvenes para sondear sus percepciones y experiencias respecto a los mencionados servicios.

2.1 Acercamiento directo a las instituciones

El acercamiento directo consistió en aplicar encuestas tanto funcionarias y funcionarios como usuarias y usuarios de los servicios. Para ello, se tuvieron reuniones con funcionarias y funcionarios estatales, municipales y/o delegacionales responsables de servicios públicos de procuración de justicia, atención a víctimas, educación y de salud, a fin de presentarles el Proyecto y obtener acceso a los centros donde se brindan dichos servicios para obtener información sobre algunos aspectos relevantes acerca de las condiciones en que se prestan los mencionados servicios, a través de encuestas a servidoras y servidores públicos, así como a las y los usuarios.

Las instituciones a que nos referimos fueron, en el D.F.:

- Para el tema de Atención a Víctimas: unidades Cuauhtémoc e Iztapalapa del INMUJERES D.F. Asimismo nos dirigimos a las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar en Cuauhtémoc e Iztapalapa, de la Secretaría de Desarrollo Social del D.F.
- Para el tema de Servicios de Salud: Hospital General de Cuauhtémoc y HG de Iztapalapa, de la Secretaría de Salud del D.F.
- Para el tema de Procuración de Justicia: fiscalías desconcentradas de investigación en Cuauhtémoc e Iztapalapa, de la Procuraduría General de Justicia del D.F.
- Para el tema de educación, CONALEP Iztapalapa V.

En el Estado de México nos referimos a:

- Para el tema de Atención a Víctimas: unidades Ecatepec y Nezahualcóyotl del Instituto de Atención a Víctimas del Delito de la PGJEM, así como el Centro de Atención Integral a la Mujer del DIF Municipal de Nezahualcóyotl.
- Para el tema de salud: los hospitales generales de Ecatepec y de Nezahualcóyotl del Instituto de Salud del Estado de México.
- Para el tema de Procuración de Justicia: las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Adolescentes, de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
- Para el tema de educación, tuvimos oportunidad de acceder a la Secundaria Porfirio Díaz, al Centro de Estudios de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios 29 en Ecatepec, así como con el Centro de Estudios Tecnológicos, Industriales y de Servicios 37 en Nezahualcóyotl.

En general el acceso a las instituciones fue posible tras un tiempo razonable de espera tras presentar el Proyecto y su metodología, con excepción de las fiscalías desconcentradas de

investigación en Cuauhtémoc e Iztapalapa, de la Procuraduría General de Justicia del D.F., y de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar en Cuauhtémoc e Iztapalapa, de la Secretaría de Desarrollo Social del D.F.; en estos casos el acceso no fue resuelto tras más de cuatro meses de espera.

Se observó en general un gran interés de parte de las autoridades responsables por garantizar que la investigación no afectara de ninguna manera los derechos de las y los usuarios ni la calidad de los servicios ahí prestados, así como por recibir retroalimentación sobre los hallazgos del Observatorio en orden a incluirlos en sus propios procesos de evaluación y mejora. En el mismo sentido, se notó interés en las instituciones por ampliar y prolongar la interacción con el OVSGJ o con Servicios a la Juventud, A.C., como en el caso del Instituto de Salud del Estado de México.

Fue de especial relevancia la experiencia con la Secretaría de Salud del D.F., con cuya área de Enseñanza e Investigación tuvimos un fructífero diálogo en torno a la manera de asegurar los mejores resultados de la investigación, a través de un proceso que mostró solidez metodológica y compromiso con el quehacer institucional de la Secretaría y que permitió al Observatorio mejorar los instrumentos utilizados para la encuestas que se aplicaron al personal y a las y los usuarios de los servicios que brinda la dependencia.

Ítems investigados en las y los servidores públicos

Entre las y los servidores públicos se indagaron los ítems que se enlistan enseguida, respetando el anonimato y la confidencialidad. V. Anexo 1 muestras de los instrumentos utilizados.

- Antecedentes laborales y de capacitación
- Funciones desempeñadas actualmente
- Carga de trabajo
- Percepción que tienen sobre la calidad de los servicios
- Actitudes hacia las y los usuarios
- Procedimientos de atención y canalización

A través del instrumento se procuró sondear la percepción de las y los servidores públicos respecto a su quehacer institucional, a partir de su capacitación y actualización para realizar sus funciones, su actitud hacia las personas que solicitan sus servicios y sus conocimientos respecto a los procedimientos institucionales previos y posteriores a que atiendan a una o un usuario.

Ítems investigados entre las usuarias de estos servicios

También se aplicaron encuestas a las y los usuarios de los servicios, para conocer su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos. En el Anexo 2 se presenta muestra del instrumento aplicado.

En este caso se garantizó con especial esmero la confidencialidad y el anonimato, evitando incluso referencias al caso concreto por el cual la persona encuestada había recurrido a los servicios objeto de investigación. Los ítems investigados fueron:

- Datos socioeconómicos
- Experiencia con los servicios

A través de la encuesta se procuró conocer, entre otros aspectos, la manera en que las y los usuarios se enteraron de la existencia de los servicios, el tiempo que requirieron para acceder a éstos y su percepción acerca de la eficacia de la atención recibida.

2.2 Solicitudes de información pública

Otra fuente de información ha sido la solicitud de información pública a través de los sistemas de acceso oficiales, con el fin de obtener datos sobre las condiciones estructurales de funcionamiento de los servicios de salud, de atención a víctimas y de procuración de justicia, incluyendo acciones de difusión de los servicios, presupuestos asignados y ejercidos y evaluaciones internas o externas aplicadas. Se realizaron tres solicitudes de información a cada institución.

2.3 Acercamientos con jóvenes

Asimismo hemos obtenido información a través de las y los jóvenes de los territorios mencionados, es decir, Cuauhtémoc, Iztapalapa, Ecatepec y Nezahualcóyotl para explorar sus percepciones y experiencias respecto a los mencionados servicios.

Hemos propiciado que en estos encuentros las y los jóvenes reciban información acerca de los resultados que la investigación va arrojando, y también se ha impulsado que las y los jóvenes

conozcan los mencionados servicios a través de las y los servidores públicos que se encargan de brindarlos.

2.4 Socialización de resultados

Esta parte del trabajo del Observatorio se ha dirigido a poner en común con diferentes actores sociales la información recabada, en primer lugar a través de reuniones con el Comité Técnico Consultivo del Observatorio, gracias al cual fue posible ajustar la aplicación de la metodología y afinar el análisis de los resultados.

De igual forma, se organizaron reuniones con estudiantes de secundaria y bachillerato donde se les dieron a conocer algunos resultados del trabajo del Observatorio, animando la reflexión acerca de la manera y la medida en que la violencia permea su cotidianidad y sobre el modo en que ellas y ellos contribuyen o pueden contribuir a modificar esta situación, recurriendo incluso a los servicios disponibles. Se observó gran interés entre jóvenes y autoridades por entrar en contacto con dichos servicios, sobre todo en la medida en que fueron dados a conocer por las personas que los brindan. En la misma dirección fue de gran interés para las comunidades escolares la participación en estos encuentros de organizaciones de la sociedad civil relacionadas con el tema.

Dos acciones más del Observatorio se ubican en este rubro. En primer lugar, el Foro “Mejorando las políticas públicas para prevenir y atender la violencia social y de género que afecta a jóvenes de la Ciudad de México y su Zona Metropolitana”, llevado a cabo el día 6 de diciembre de 2010, al cual concurrieron organismo de Estado y organizaciones de la sociedad civil. A partir de la información proporcionada por el Observatorio, las y los asistentes hicieron propuestas para mejorar los servicios públicos de prevención y atención a la violencia social y de género. De modo semejante, la “Presentación Pública de resultados del Observatorio”, efectuada el 13 de diciembre de 2010, tuvo algunos ecos en medios impresos de circulación nacional, como Reforma y La Jornada, así como en el noticiero Radio UNAM Informa.

Por otra parte, esta vertiente del trabajo del Observatorio se ha llevado a cabo de manera cotidiana a través del sitio de Internet del Observatorio y también en una página de Facebook.

Esta información incluye 5 boletines sobre diferentes aspectos del fenómeno de la violencia social y de género que afecta a jóvenes, así como reseñas de algunas actividades del Observatorio.

(v. <http://observatorio.seraj.org.mx> y <http://www.facebook.com/pages/Observatorio-de-Violencia-Social-Genero-y-Juventud/110172585712141?v=photos>)

3. Principales hallazgos

La metodología referida nos permitió obtener información como la que se resume en el Boletín de prensa distribuido con motivo de la Presentación pública de resultados (v. Anexo 3):

- 68% de docentes encuestados en bachillerato no han recibido capacitación durante el último año para prevenir la violencia escolar
- 58% de las y los jóvenes encuestados no conoce si existen servicios públicos para atender la violencia
- 66% de hombres jóvenes encuestados no acudiría a estos servicios porque no cree que pueda necesitarlos
- 50% de personal de salud cree que las y los usuarios de sus servicios esperan menos de 30 minutos en promedio para recibir atención; sin embargo, más de 50 % de las y los usuarios considera que el tiempo de espera es de más de 1:30 hrs., y casi 10% estima que este parámetro es de 3 a 4 hrs.
- No hay coordinación interinstitucional para prevenir, atender ni erradicar la violencia; solamente hay coordinación entre unidades pertenecientes a la misma institución.
- El acceso a información pública sobre los servicios de prevención y atención de la violencia social en el Distrito Federal es apenas aceptable, aunque la situación en el Estado de México es mucho peor.

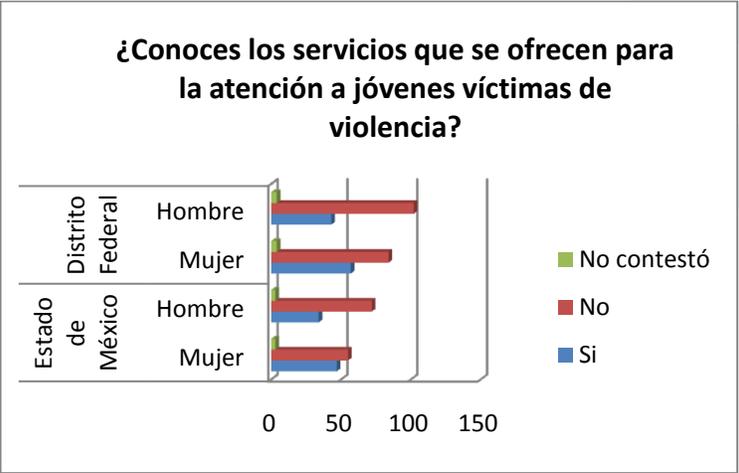
Se presentan enseguida de manera más detallada algunos de los hallazgos más relevantes del Observatorio, ordenados de la siguiente manera:

- 3.1 Jóvenes y servicios de prevención y atención de la violencia social y de género
- 3.2 Servicios educativos ante la prevención y atención de la violencia social y de género
- 3.3 Servicios de atención a víctimas
- 3.4 Servicios de salud
- 3.5 Servicios de procuración de justicia

A partir de esta información es que nos colocamos en condiciones de formular las conclusiones y recomendaciones que se presentan en el último apartado.

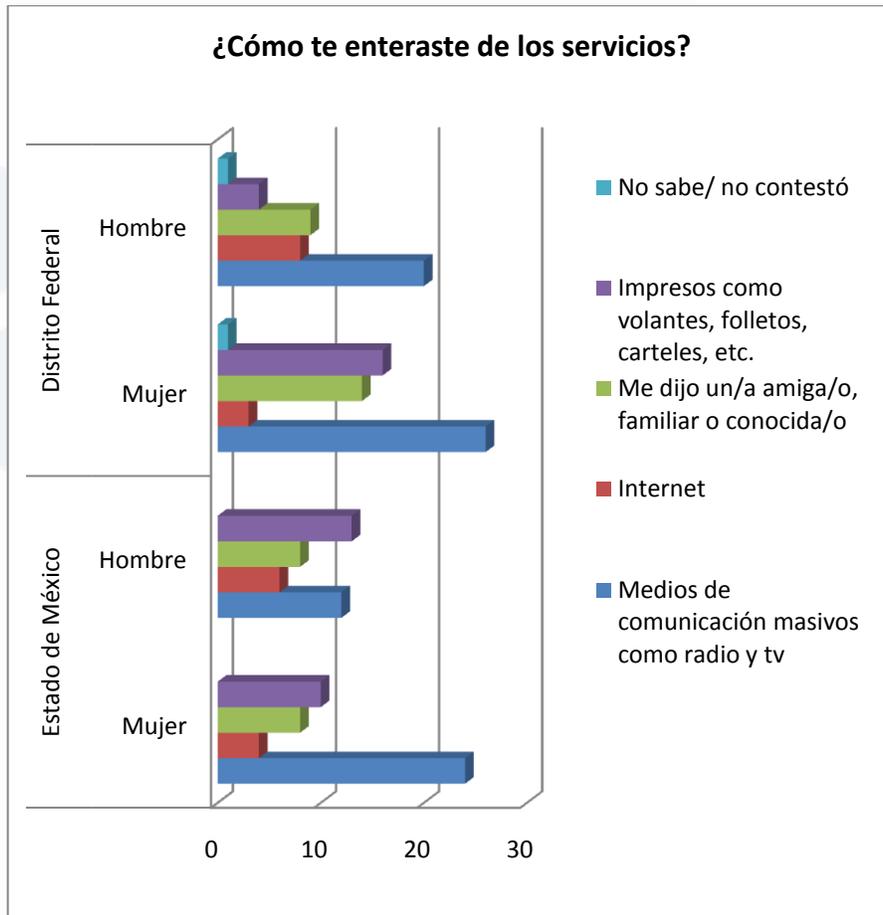
3.1 Jóvenes y servicios de prevención y atención de la violencia social y de género

En el caso de las y los jóvenes, la mayoría de las y los encuestados reporta no conocer estos servicios

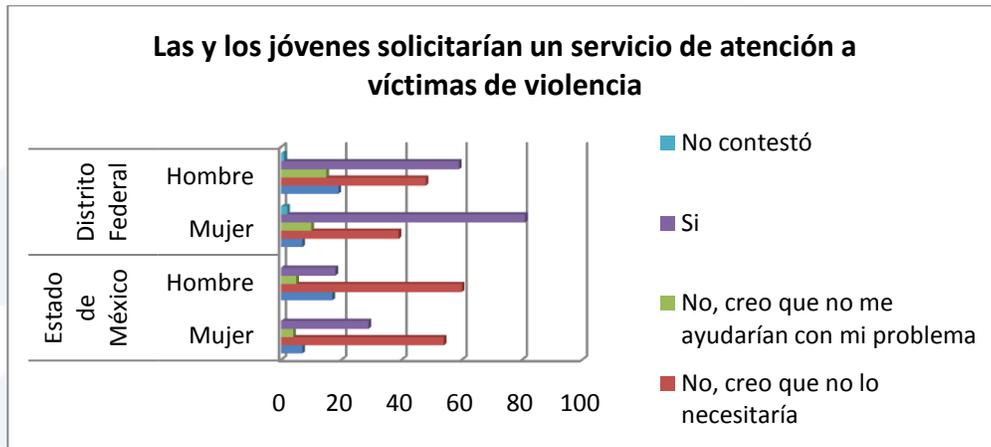


De las y los jóvenes encuestados que afirman saber de estos servicios, la mayoría informa conocerlos a través de medios masivos de comunicación como televisión o radio. La difusión a través de volantes y otros impresos también se muestra eficaz.

Por otra parte, el canal por el que menos se enteran las y los jóvenes encuestados sobre los servicios para prevenir y atender la violencia es Internet, lo cual puede resultar un tanto sorprendente dada la mayor familiaridad de las y los jóvenes con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Una mirada más detallada muestra que es en las mujeres en quienes se manifiesta menor conocimiento de los mencionados servicios a través de las TIC, lo cual coincide con datos como los de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares del INEGI, que señala menor accesos de las mujeres a estos medios.



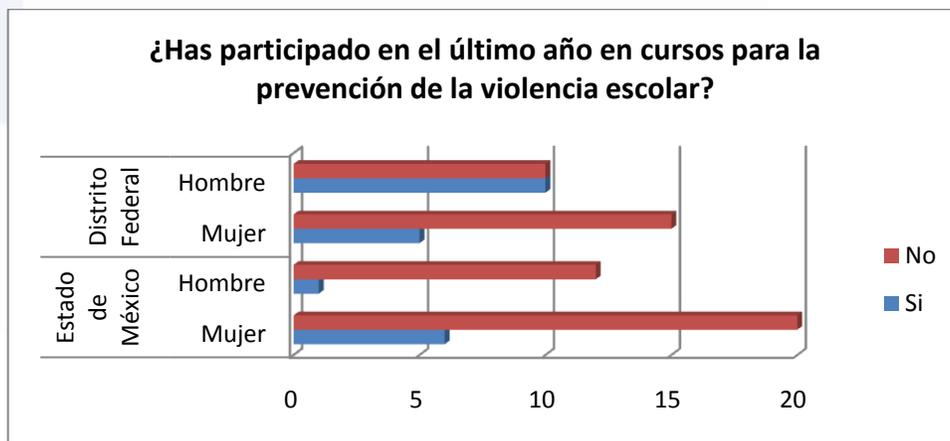
Por otra parte, una importante proporción de las y los jóvenes encuestados no considera que pueda necesitar estos servicios; los hombres se muestran menos interesados en saber sobre los mismos, probablemente debido a la forma en que la violencia se internaliza como parte de la constitución de la masculinidad. Esta tendencia es mucho más acentuada en el Estado de México.



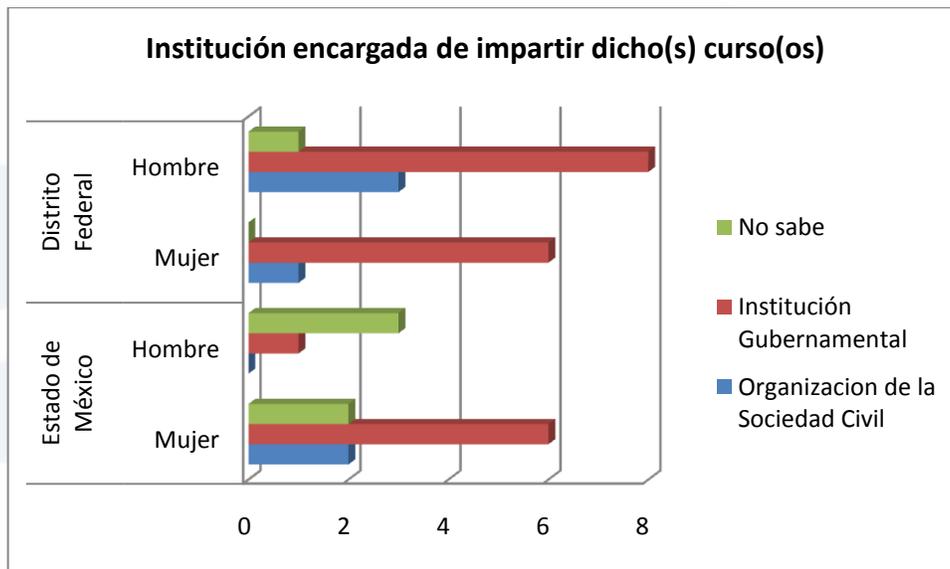
3.2 Servicios educativos ante la prevención y atención de la violencia social y de género

a) Capacitación recibida por el personal

Al conversar con integrantes del personal de los tres planteles referidos, se menciona que la violencia escolar es un problema presente con diferentes modalidades; el personal que tiene más trato con el alumnado señala diversas formas de agresión entre estudiantes al interior del plantel, acciones discriminatorias de parte de una docente contra alumnos a causa de su orientación sexual y peleas con estudiantes de escuelas cercanas.



En este contexto llama la atención que entre las y los integrantes del personal escolar encuestados haya una proporción tan baja que ha participado en cursos sobre el tema.



En cuanto a la procedencia de los cursos, se reporta que la gran mayoría de los cursos fueron impartidos por instituciones gubernamentales, con alguna participación de instituciones de la sociedad civil, aunque una considerable proporción reporta no saber sobre el tema.

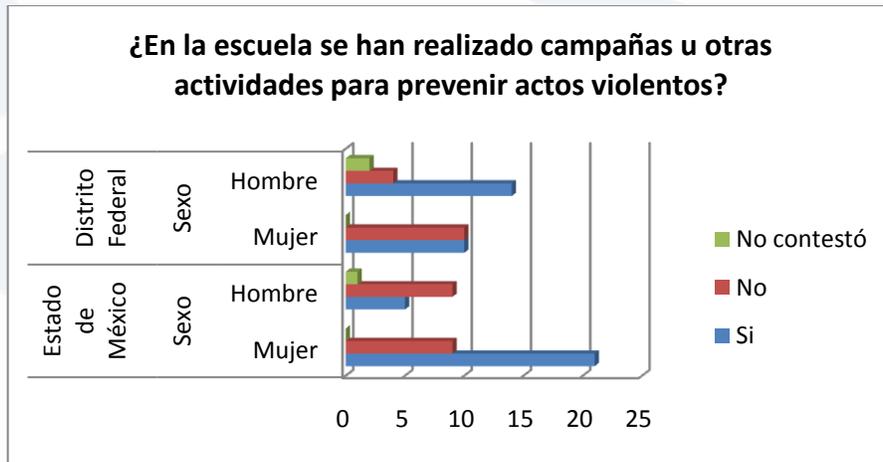
Se reporta un número considerable de instituciones para un número relativamente pequeño de cursos, lo cual hace pensar en la necesidad de procesos de más largo alcance, con diagnósticos, cursos y talleres más sistemáticos e impartidos por alguna institución –ya sea gubernamental o de la sociedad civil– que pueda tener la oportunidad de familiarizarse con la escuela y respaldarla de modo más continuo, sin perjuicio de que los procesos se orienten a que el personal escolar sea cada vez más capaz de replicar la formación impartida.

b) Acciones realizadas para prevenir actos violentos en las comunidades escolares

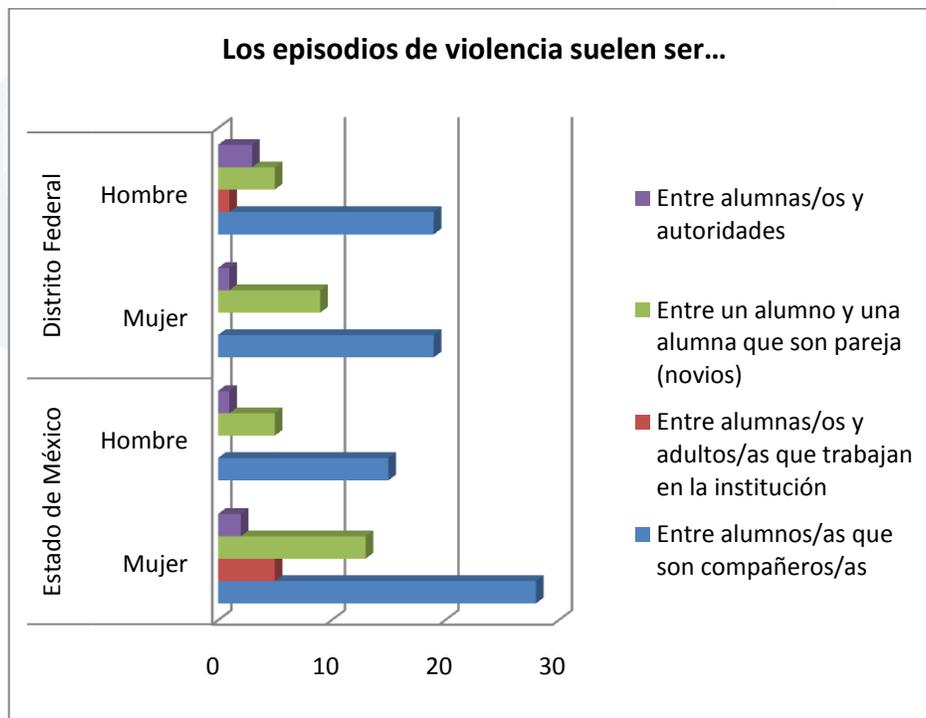
En referencia a la prevención de la violencia, es mayor el número de personas que reportan acciones en las escuelas del Estado de México que en la del D.F., si bien el número de acciones emprendidas parece ser bajo a juzgar por la preocupación que expresa el personal de las escuelas hacia el fenómeno.

Igualmente llama la atención el hecho de que se hallan fuertes discordancias entre lo reportado en el D.F., considerando que se trata de integrantes de una sola comunidad escolar. Igualmente son interesantes las discrepancias en el Estado de México dado que se trata de escuelas pertenecientes al mismo subsistema.

Esta información señala hacia la necesidad de introducir políticas más homogéneas para prevenir y atender la violencia escolar, incluyendo la difusión de estas medidas hacia el personal escolar.



c) Incidentes de violencia y manejo de los mismos



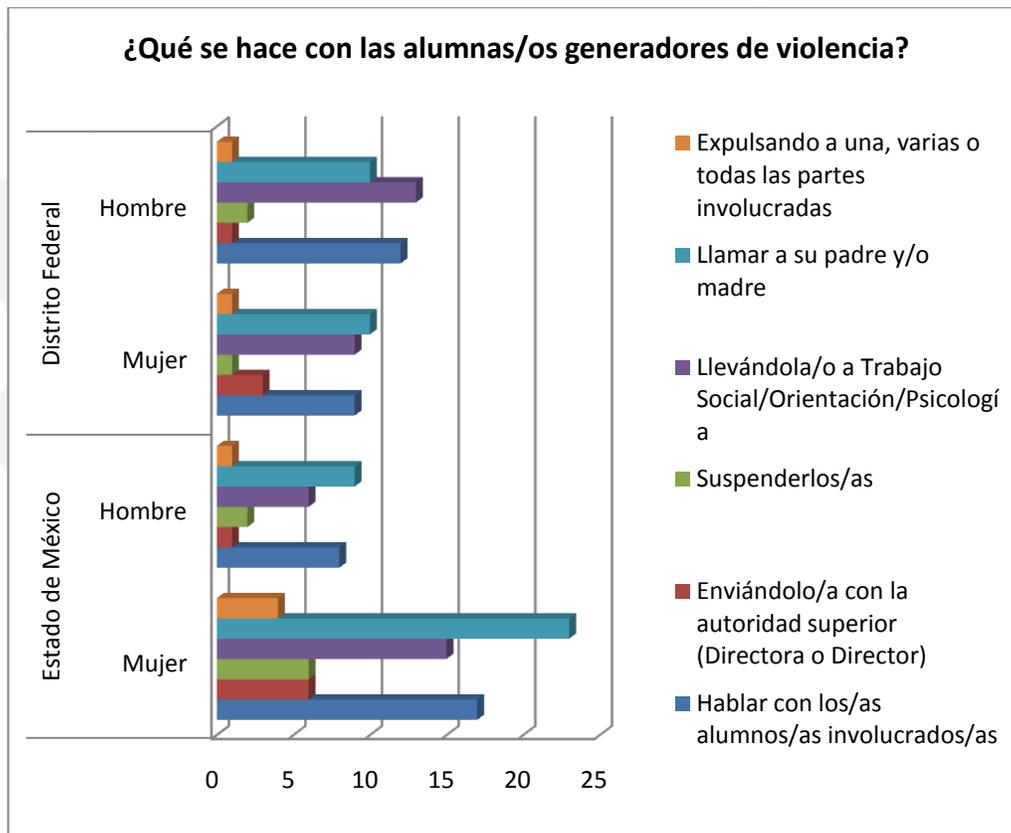
El tipo de incidentes de violencia más frecuente es el que se da entre compañeros, seguido de aquellos que ocurren en parejas de novios, mientras que las situaciones donde se ha involucrado una persona adulta parecen ser poco frecuentes. La elevada proporción de hechos violentos entre

pares, así como los que se dan en el noviazgo, indican que requieren ser implementadas y priorizadas medidas acordes con las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Se preguntó también “¿Qué sucede si personal de la escuela es señalado como agresor/a por un alumno/a?”, las y los encuestados refieren no saber qué sucedería porque dicen no conocer algún hecho sucedido, y creen que podría suceder desde una llamada de atención hasta la suspensión del personal de la escuela, aunque una respuesta frecuente es que no sucedería nada.

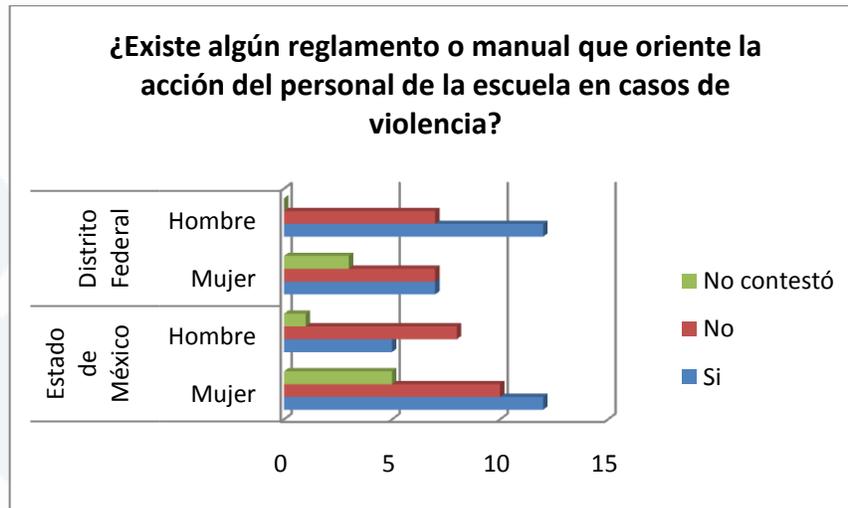
Tanto la respuesta a esta última pregunta, como el resultado que muestra la gráfica anterior, apuntan a que no existe una estrategia establecida para este tipo de casos y es probable que al ser personas adultas quienes respondieron a estas preguntas tiendan a minimizar la participación de otros u otras adultas en este tipo de episodios.

La información disponible sobre la manera de procesar los casos cuando quien comete una agresión es un o una estudiante indica que se prefiere fomentar el diálogo con las o los estudiantes generadores de violencia, ya sea a través de los servicios de orientación o trabajo social, las autoridades escolares, y también con su padre y / madre, sobre todo si se compara con lo que ocurre con la muy baja frecuencia del recurso a la expulsión o la suspensión. Esto habla de una actitud conciliadora, si bien haría falta obtener información acerca del seguimiento posterior que se da a los casos, o de lo que ocurre en caso de reincidencia, así como si se solicita intervención de alguna instancia extraescolar, ya sea gubernamental o no.



Esta actitud dialogante requeriría verse reforzada por una política más sistemática, estructurada en torno a un conjunto de procedimientos consensados en la comunidad escolar, que faciliten la salvaguarda de los derechos de todas y todos los integrantes de la comunidad escolar de acuerdo con las pautas de las leyes de acceso a una vida libre de violencia.

Por lo demás, al preguntar por la existencia de un reglamento o manual que oriente la acción del personal en casos de violencia, así como acerca de la forma en que se formuló dicho instrumento, las respuestas son muy variadas y divergentes, lo cual hace pensar en la necesidad de replantear métodos y acciones para que respondan más atinadamente a las situaciones de violencia.



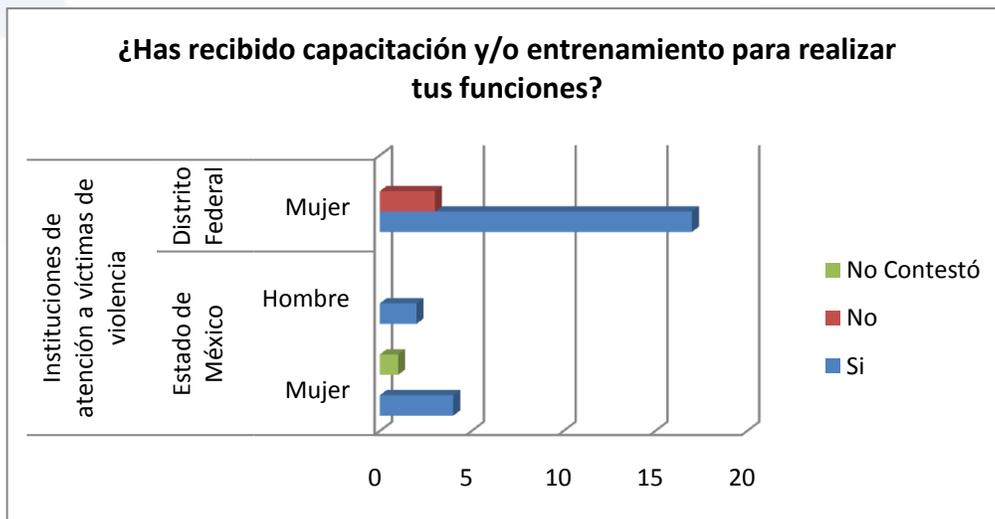
Si existe este reglamento o manual, ¿cómo fue formulado? ¿quiénes participaron?

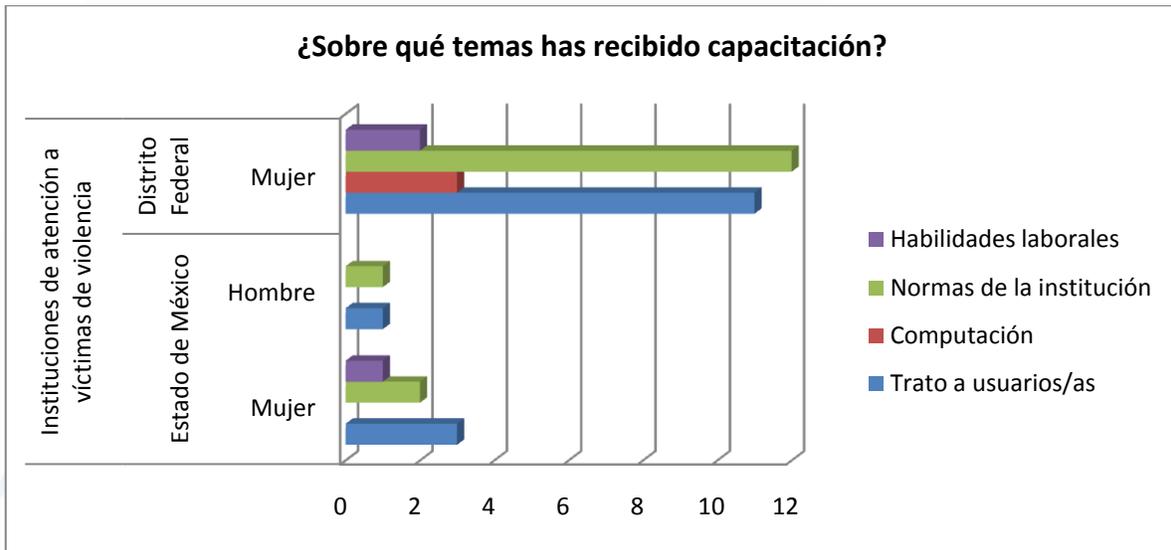
Las y los encuestados refieren participación colectiva, pero no parecen tener claro de donde proviene o quien elaboró dicho reglamento o manual, involucrando alumnas/os, padres de familia, servicio médico, y autoridades de la institución.

3.3 Servicios de atención a víctimas

a) Capacitación recibida por el personal

En general, el personal de estas instituciones reporta haber recibido capacitación, principalmente en lo relativo a normativa institucional y trato a usuarios, con énfasis levemente diferentes entre el Estado de México y el Distrito Federal.





Los resultados obtenidos al solicitar información pública fueron los siguientes. Cabe mencionar aquí que con algunas excepciones, el sistema de información del Estado de México tiende a responder a las solicitudes que la información no está disponible para su envío a través del sistema electrónico por no estar digitalizada (capturada electrónicamente o escaneada), o bien por no hallarse clasificada según los rubros solicitados, de modo que se ofrece cita para acudir a consultarlos en los archivos correspondientes.

Sin embargo, al intentar obtener las citas por teléfono, con frecuencia la llamada no era contestada o se respondía que la persona responsable no se hallaba disponible, aunque se reportaría cuanto antes, lo cual no ocurrió.

Listado de cursos y capacitaciones al personal que tiene trato directo con usuarias/os

- Distrito Federal:

Los cursos que se han impartido a compañeras de la Coordinación de Unidades Delegacionales han sido.- Diplomado de no Discriminación, impartido por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.- Diplomado sobre Trata de Personas, impartido por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.- Capacitación de Políticas Públicas Género y Derechos Humanos.- Taller de Transparencia y Rendición de Cuentas, impartido por el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.- Capacitación sobre Diversidad Sexual, impartido por el Centro de Capacitación y Apoyo Sexológico humanista A.C.

Resultados de evaluación de cursos y capacitaciones dadas al personal

- Distrito Federal:

Debido a que los cursos y capacitaciones que ha recibido el personal de la Unidad "Juana de Asbaje" de la delegación Cuauhtémoc han sido impartidos por otros Entes no se cuenta con las evaluaciones de dichos cursos o talleres.

Presupuesto anual para 2010 destinado a capacitación del personal en temas de género, derechos humanos y juventud

- Distrito Federal:

El Instituto de las mujeres del Distrito Federal, cuenta con un presupuesto anual modificado por \$1'300,000.00 con recursos fiscales y \$1'230,480.00 con recursos federales, destinados a capacitación del personal en temas de género y derechos humanos para el ejercicio 2010.

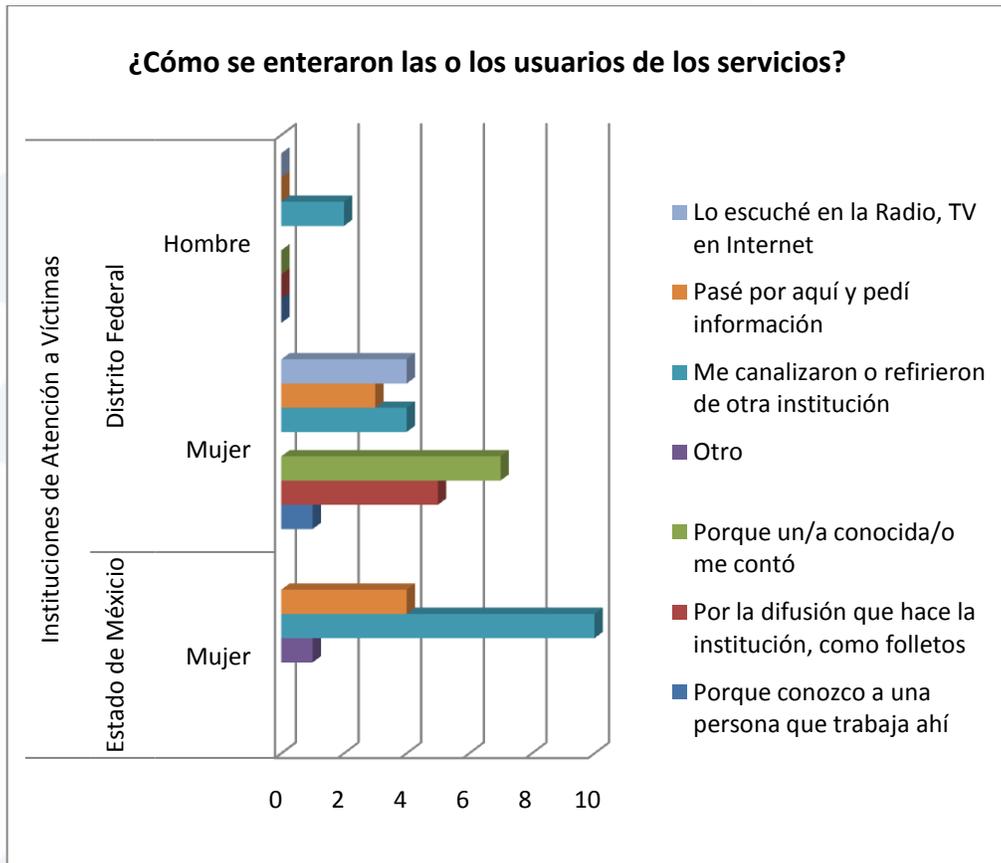
Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 destinado a capacitación del personal en temas de género, derechos humanos y juventud

- Distrito Federal:

Éste ente, no reporta presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010, destinado a capacitación del personal en investigación en temas de género y derechos humanos.

b) Difusión de los servicios

Hay diferencias importantes sobre la forma en que el público se entera de los servicios, en función de grupos etarios y sexo. Sin embargo, es poco frecuente que las o los usuarios refieran haber sabido de los servicios a través de difusión institucional que recurra a medios electrónicos o impresos, predominando la divulgación de persona a persona.



Se solicitó información al respecto:

Presupuesto anual para 2010 destinado a campañas dirigidas a jóvenes para prevenir la violencia

- Distrito Federal: Este ente no cuenta con un presupuesto anual para 2010 destinado a campañas dirigidas a jóvenes para prevenir la violencia.

Acciones de difusión de programas y servicios que ofrece la institución de enero a agosto de 2010

- Distrito Federal:

Todos nuestros programas, talleres y servicios brindados a las mujeres en alto estado de vulnerabilidad son difundidos mediante brigadas en las colonias del Distrito Federal y en las ferias itinerantes que realiza este instituto y en la página siguiente <http://www.inmujer.df.gob.mx/>

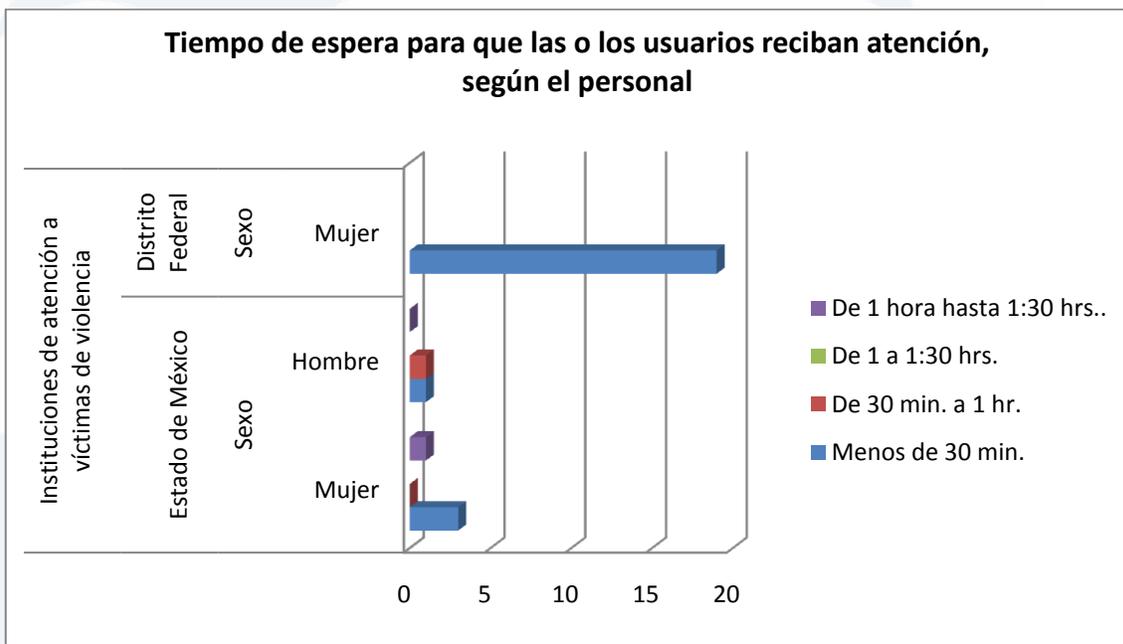
- Distrito Federal:

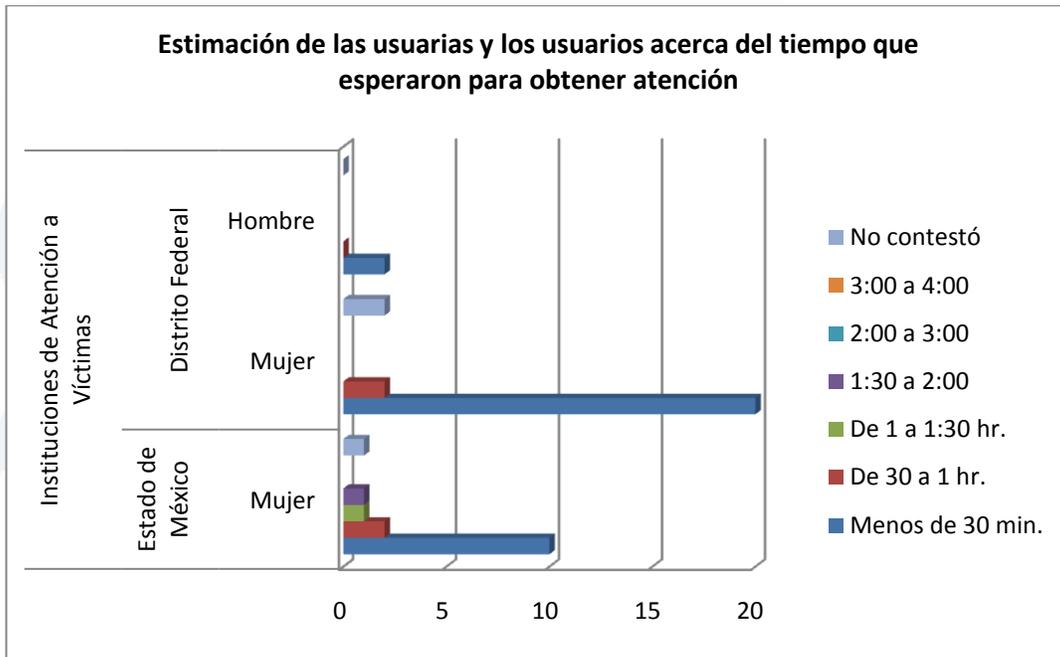
Acciones de difusión de programas y servicios que ofrece la institución de enero a agosto de 2010...

La difusión de los programas y servicios se realiza mediante: Cursos, talleres y conferencias dirigidas a la población en general, Participación en ferias, Entrega de trípticos y Visitas Institucionales

c) Tiempos de espera para que las o los usuarios reciban atención

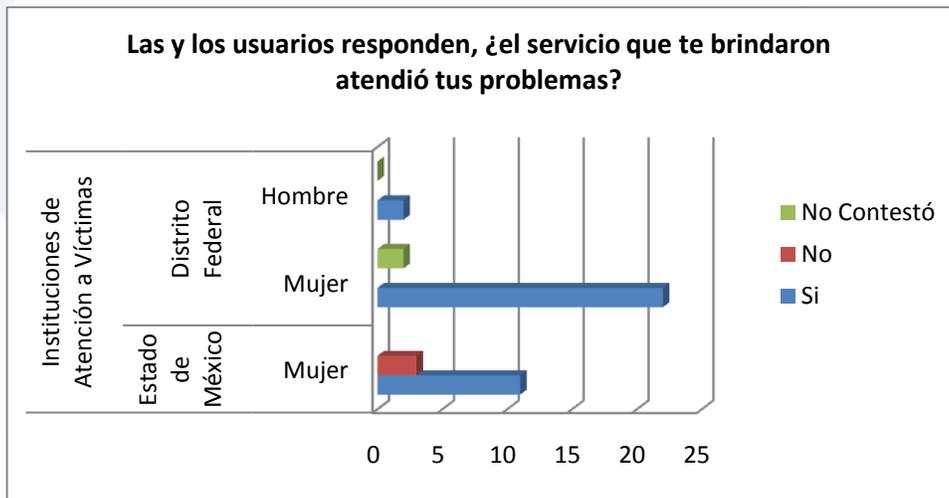
Tanto el personal como las y los usuarios coinciden en estimar que en general no se requiere esperar mucho tiempo para recibir atención.





d) Percepción de las o los usuarios sobre la utilidad de los servicios

En general, las y los usuarios consideran que los servicios recibidos fueron útiles para resolver el problema por el cual solicitaron ayuda.



e) Información sobre evaluaciones realizadas a los servicios

Se solicitó también información sobre la existencia de evaluaciones internas o externas sobre la calidad de los servicios de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos, obteniéndose lo siguiente:

- Distrito Federal:

De enero a agosto del año en curso no se han realizado evaluaciones ni internas ni externas para evaluar la calidad de los servicios que brinda en Instituto.

- Estado de México

No se han realizado evaluaciones externas ni internas sobre calidad de los servicios entre enero y agosto en las unidades de Atención a Víctimas del Delito.

Respecto a los resultados obtenidos cada año de manera general esta Dirección General hace una evaluación comparativa del trabajo realizado por las Unidades de Atención a Víctimas del Delito.

- f) Información sobre otros aspectos presupuestales

- Distrito Federal

Presupuesto anual para 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

El Instituto, cuenta con un presupuesto anual modificado por \$950,000.00 con recursos federales para el 2010, para investigación en temas de violencia y género.

Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

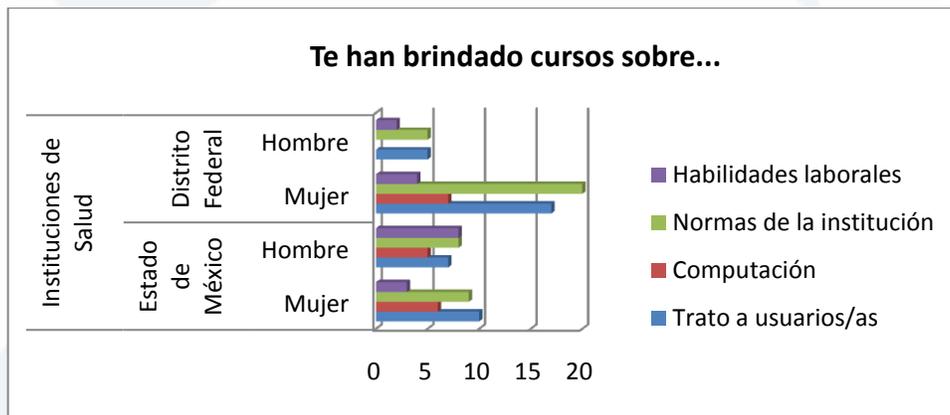
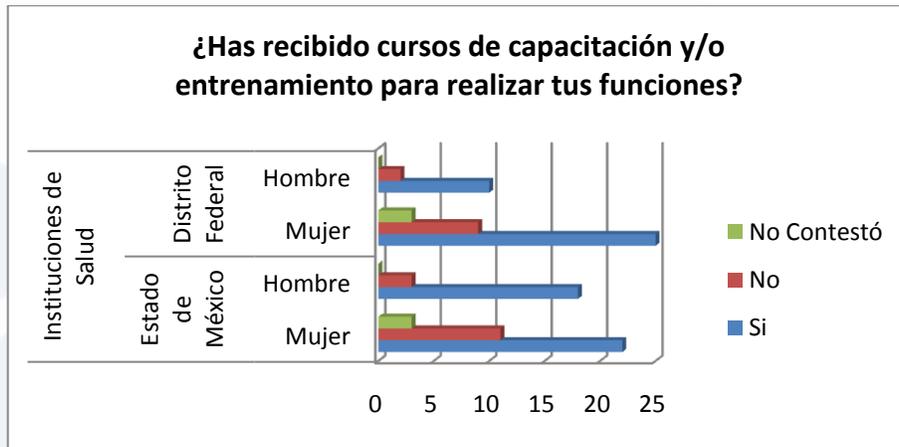
El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, no reporta presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 para investigación en temas de violencia y género.

3.4 Servicios de salud

- a) Capacitación recibida por el personal

La mayoría del personal de salud encuestado reporta haber recibido capacitación y / o entrenamiento, predominan los temas relativos a normativa institucional y en atención a usuarias(os).

Se advierte también que tanto en el Estado de México como en el D.F. es alta la proporción de mujeres que informan no haber recibido capacitación en comparación con sus colegas hombres.



La información obtenida a través de los sistemas de acceso es la siguiente:

- Distrito Federal:

Listado de cursos y capacitaciones al personal que tiene trato directo con usuarias/os de junio a agosto de 2010

Se reportan seis cursos al personal de cada uno de ambos hospitales:

Elaboración de documentos en Word Básico, Diseño de hojas de cálculo en Excel intermedio, Administración de Recursos Humanos, Manejo de documentos en Word intermedio, Control de farmacias y Análisis ocupacional.

En cuanto a presupuesto destinado o ejercido en la materia, se solicitaron los siguientes ítems:

Presupuesto anual para 2010 destinado a capacitación del personal en temas de género, derechos humanos y juventud

Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 destinado a capacitación del personal en temas de género, derechos humanos y juventud

La respuesta fue que “la Secretaría de Salud del Distrito Federal no se cuenta con la información tal como se está solicitando”

- Estado de México:

Capacitación al personal:

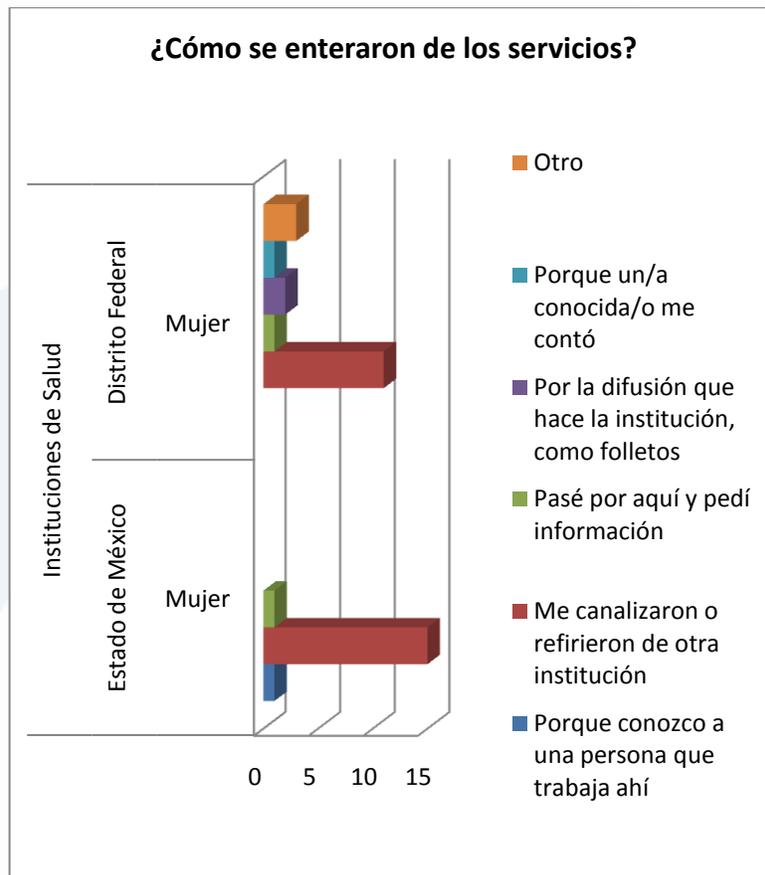
Listado de cursos y capacitaciones sobre violencia social y de género al personal que tiene trato directo con las usuarias/os de junio a agosto del 2010: Curso de capacitación continúa en pediatría, Curso de capacitación continúa en medicina interna, Curso sobre Violencia Familiar y Sexual.

Acreditaron el 98% del personal cumpliendo los estándares de calidad: puntualidad, asistencia, ponencias y acreditación de los cursos por evaluaciones de la división de enseñanza de acuerdo a las características de los cursos.

Respecto al presupuesto respectivo, se obtuvo la siguiente respuesta textual:

“No se cuenta con un presupuesto específico para este tema de violencia, género y juventud, ya que solo se asigna un presupuesto total para capacitación.”

b) Difusión de los servicios



Casi todas las usuarias de estos servicios acceden a ellos como parte de una atención más amplia, mientras que la publicidad en medios masivos tiene menos efecto para que las o los destinatarios de los servicios se acerquen a éstos.

Asimismo, se observó en la Secretaría de Salud del Distrito Federal que el personal de Trabajo Social y de Enfermería se encarga de impartir en los pasillos de espera pláticas sobre diversos aspectos como prevención y atención de problemas como diabetes, tabaquismo, obesidad y violencia de género, dirigidas a pacientes y personas que les acompañan a consulta, tras lo cual se invita a hacer uso de los servicios. De esta manera se logra captar usuarias o usuarios que de otra forma no accederían a la atención.

Respecto a las solicitudes de información, se obtuvo la siguiente respuesta:

- Distrito Federal:

Listado y descripción de campañas de prevención de violencia dirigidos a jóvenes de entre 12 y 24 años y recursos asignados (humanos, materiales y económicos)

La respuesta obtenida es que “El Gobierno del Distrito Federal opera programas integrales para la atención de la violencia contra diversos grupos, la Secretaría de Salud del Distrito Federal

participa con el Programa de Prevención y Atención de la Violencia de Género, el cual cuenta con la campaña permanente “Una Vida Digna es una Vida sin Violencia”, realizando diferentes acciones como entrevistas radiofónicas, mensajes radiales en el audiómetro del Sistema de Transporte Colectivo (METRO) y en llamada en espera de LOCATEL; información en el portal de internet de esta Dependencia, distribución de carteles, dípticos, historietas y material promocional en las jurisdicciones sanitarias y hospitales de la Secretaría de Salud del D.F., así como eventos masivos del Gobierno de la Ciudad; los cuales se desarrollan del presupuesto total de la Secretaría de Salud del D.F. y con personal de salud de las unidades médicas.”

- Estado de México:

Acciones de difusión de programas y servicios que ofrece la institución de enero a agosto del 2010: esta Unidad Administrativa no realiza estas actividades de manera directa.

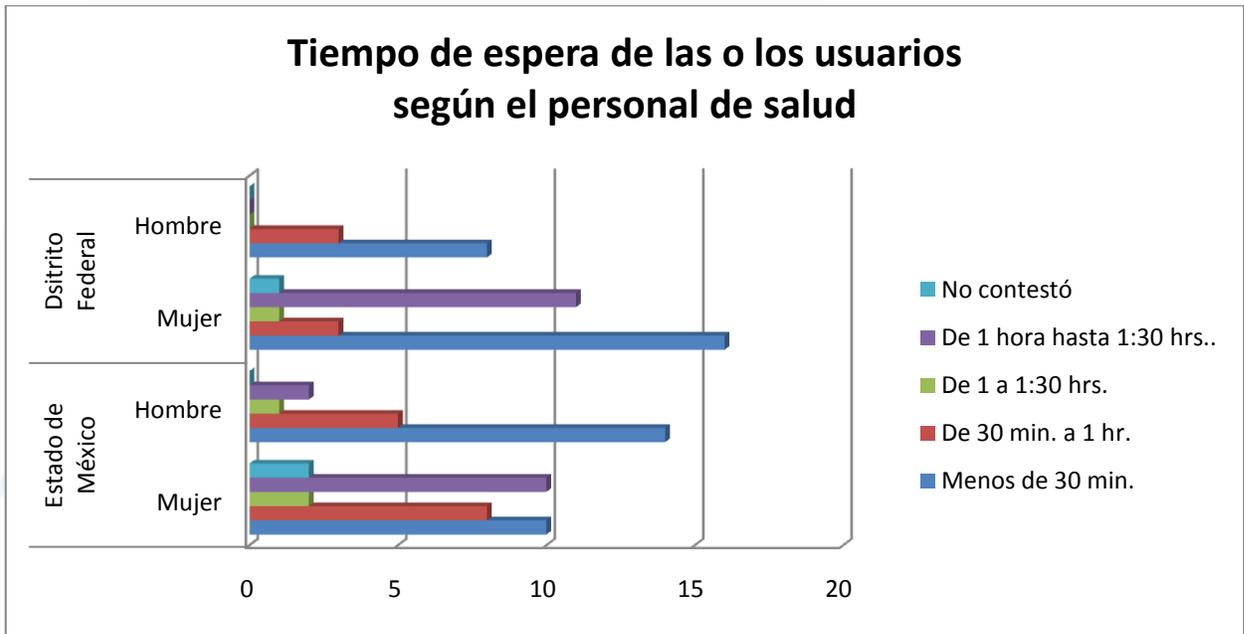
No hay presupuesto asignado para campañas de difusión sobre los servicios.

Listado y descripción de campañas de prevención de violencia dirigidos a jóvenes de entre 12 y 24 años y recursos asignados (humanos, materiales y económicos)

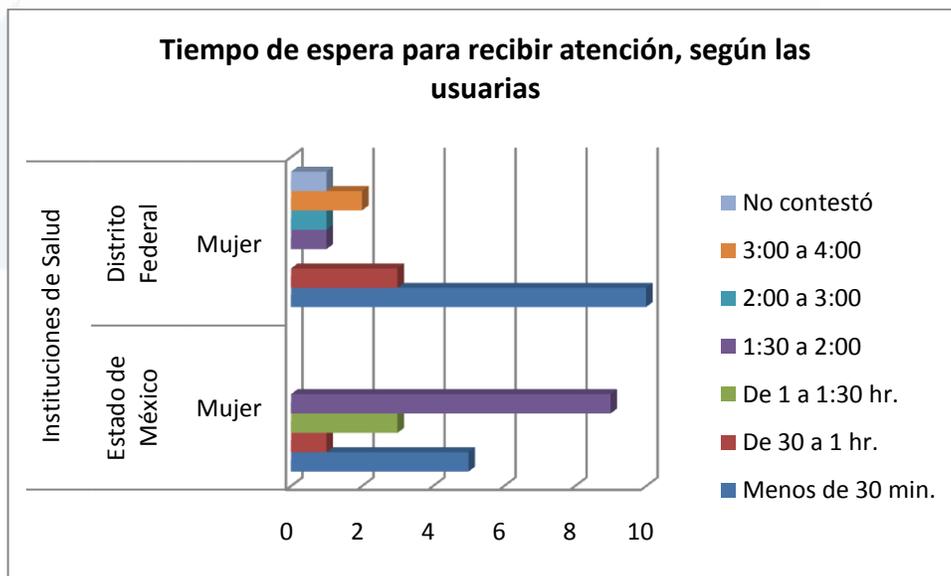
Las actividades correspondientes al Módulo de Atención al Niño y al Adolescente, se está reestructurando para lo cual se está enviando personal a capacitación, por lo que en estos momentos no tenemos resultados ni metas establecidas.

c) Tiempos de espera para que las o los usuarios reciban atención

Tanto el personal como las y los usuarios estiman que el tiempo de espera es relativamente corto, aunque en esto influye el hecho de que las usuasael Se halló una importante divergencia de percepción en este tema, las y los funcionarios encuestados tienden a subestimar el tiempo de espera de las y los usuarios, pues la mayor .



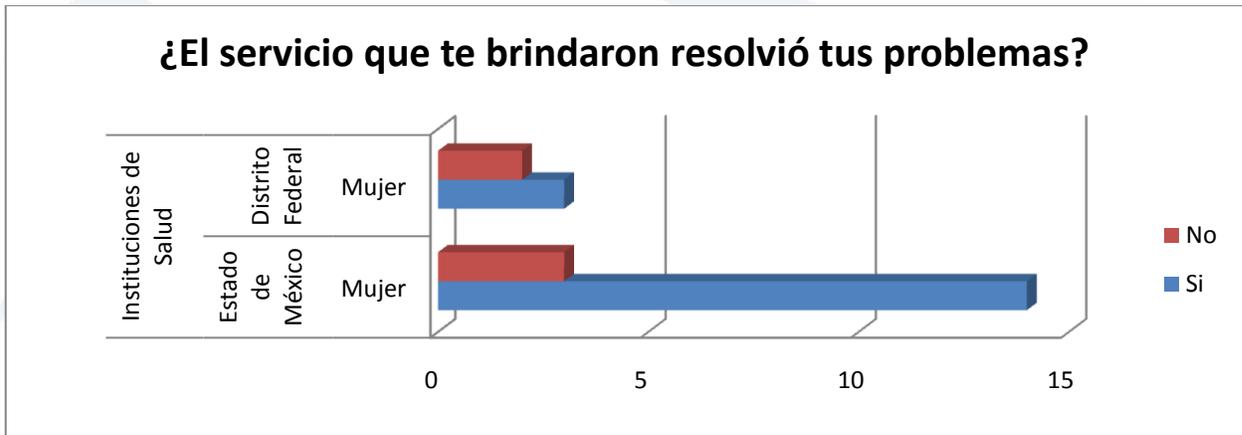
Asimismo, se observa que esta divergencia es mucho mayor en el Estado de México, pues el dato más frecuente habla de esperas de entre 1:30 y 2 hrs., aunque es en el D.F. donde se reportó un mayor tiempo de espera.



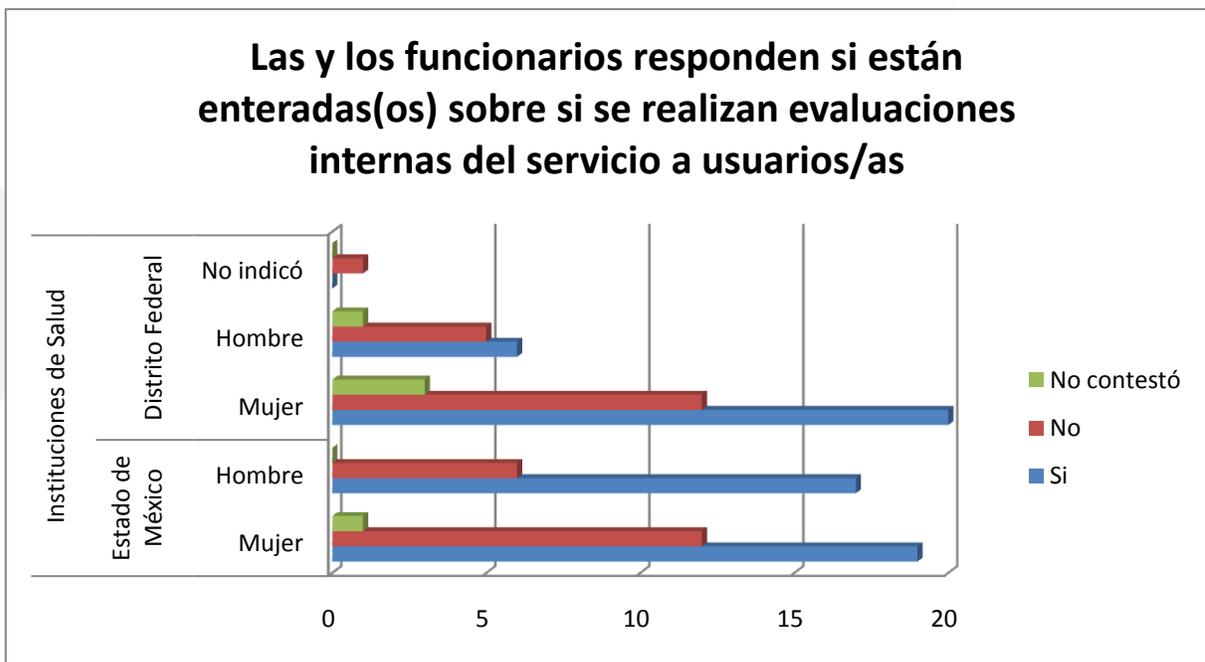
d) Percepción de las o los usuarios sobre la utilidad de los servicios

En general, las usuarias en el Estado de México se consideran satisfechas de los servicios recibidos, a diferencia del D.F., donde los datos disponibles señalan que es casi igual el número de

usuarias que no consideran que el servicio recibido haya contribuido a resolver el problema que motivó su asistencia al servicio.



e) Evaluaciones realizadas a los servicios



Una importante proporción de funcionarias y funcionarios encuestados desconoce si su trabajo es evaluado. La información solicitada indica lo siguiente:

- Distrito Federal

Evaluaciones internas sobre la calidad de los servicios de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

Estas evaluaciones se efectúan a través del Sistema de Monitoreo de la Gestión de la Calidad (INDICA II); para acceder a los resultados es requerido otorgar datos como lo son periodo, institución, programa, etc. Usted puede consultar el portal de internet en la siguiente liga:

<http://www.calidad.salud.gob.mx/calidad/calendario.html>

Sin embargo, no se localizó la información en la ubicación señalada porque el sistema devuelve mensajes de error de manera reiterada.

Evaluaciones externas que se han hecho sobre la calidad de los servicios, de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

Esta evaluación se efectúa a través del comité de Aval Ciudadano, el cual está conformado por un grupo de personas de la comunidad encabezados por la Lic. María de los Ángeles Romero Quiroz, para mayor referencia puede consultar el portal de Aval Ciudadano en la siguiente liga:

<http://www.calidad.salud.gob.mx/calidad/avalciudadano.html>

No obstante, no se localizó la información el sitio de internet referido.

- Estado de México

Evaluaciones internas sobre la calidad de los servicios de enero a agosto del 2010: instancia (s) evaluadora (s) y resultados obtenidos

Hospital General de Ecatepec:

Última evaluación interna y externa: Diciembre 2009, con aplicación de cédula de causas, acreditado por la Secretaría de Salud. Calificación: 87.00.

Programado para evaluación de seguimiento con cédula de causas, para los días 4-8 de octubre 2010

Evaluaciones externas que se han hecho sobre la calidad de los servicios, de enero a agosto del 2010: instancia (s) evaluadora (s) y resultados obtenidos

Hospital General de Ecatepec

Última evaluación interna y externa: Diciembre 2009, con aplicación de cédula de causas, acreditado por la Secretaría de Salud. Calificación: 87.00

Evaluaciones bimestrales sobre trato digno y tiempos de espera por aval ciudadano con calificación de 80%.

Programado para evaluación de seguimiento con cédula de causas, para los días 4-8 de octubre 2010.

Hospital General de Nezahualcóyotl:

Décimo cuarta evaluación del índice de satisfacción del usuario, aplicado por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, a través del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos.

f) Información sobre otros aspectos presupuestales

- Distrito Federal:

Ítems requeridos:

Presupuesto anual para 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

Presupuesto anual para 2010 para campañas dirigidas a jóvenes para prevenir la violencia

Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 destinado a campañas dirigidas a jóvenes para prevenir la violencia.

Se recibió la siguiente respuesta textual: “Hago de su conocimiento que en la Secretaría de Salud del Distrito Federal no se cuenta con la información tal como se está solicitando, solo se cuenta con la información de las actividades institucionales “Atención integral a mujeres víctimas de violencia” y “Programas y acciones de prevención de todo tipo de violencia contra las mujeres”, de los cuales el presupuesto es el siguiente:

Actividades institucionales

AI	CONCEPTO	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO
01	Atención integral de Mujeres Víctimas de Violencia	6,035,011.00	18,563,445.85	11,498,639.92
07	Programas y acciones de prevención de todo tipo de violencia contra las mujeres.	882,678.00	2,714,552.07	1,681,457.29

Fuente: Dirección de Políticas de Salud, Planeación y Evaluación.

- Estado de México

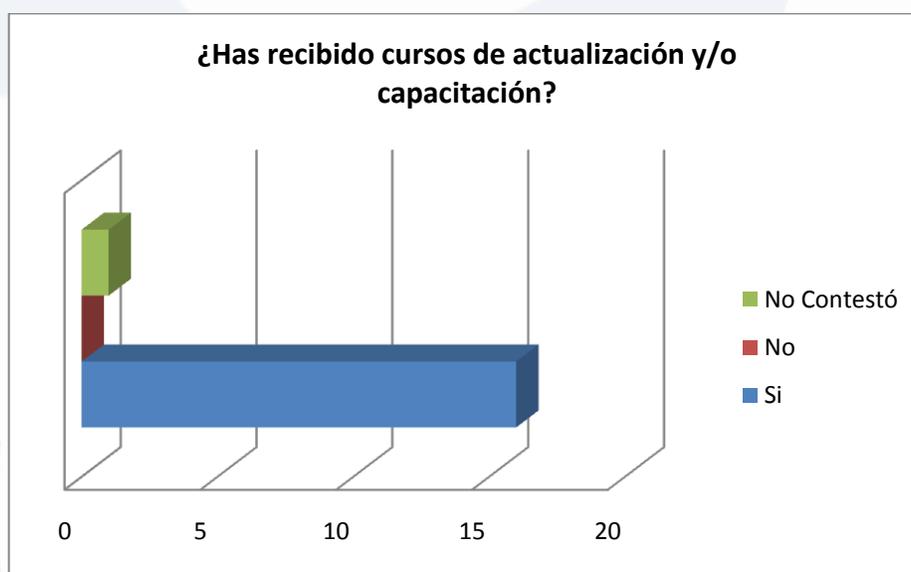
Se solicitó en este rubro información sobre los siguientes ítems, para cada uno de los cuales se respondió “Sin presupuesto asignado”:

- Presupuesto anual para 2010 para investigación en temas de violencia, género y juventud
- Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010, para investigación en temas de violencia, género y juventud.

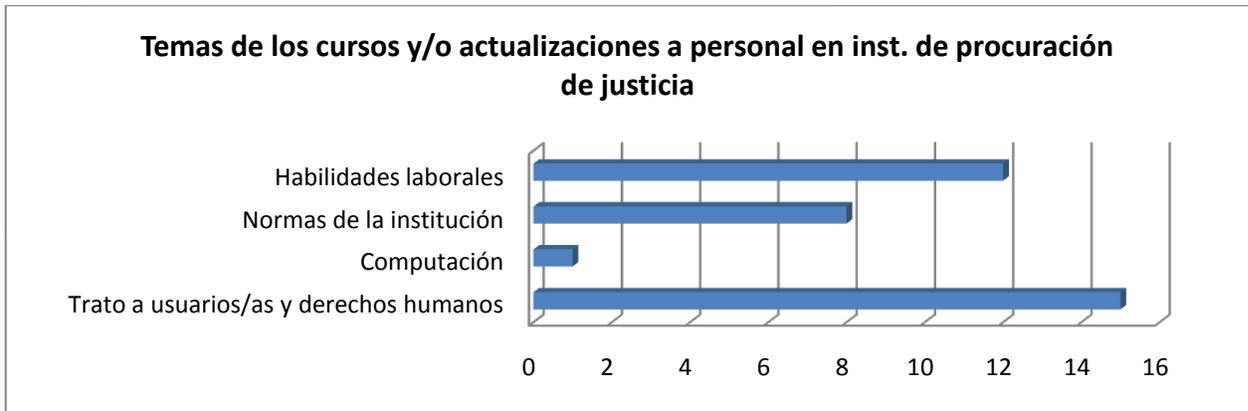
3.5 Servicios de procuración de justicia

Como queda dicho, no se obtuvo acceso al personal ni a usuarias o usuarios de servicios de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, por lo cual se presentan aquí resultados de trabajo con personal de las agencias del ministerio público especializadas en adolescentes, de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México. En las visitas hechas a las agencias no se observó que fueran presentadas personas jóvenes.

a) Capacitación recibida por el personal



Prácticamente todo el personal de las dos agencias especializadas en adolescentes informa haber recibido capacitación, la mayoría de las veces acerca de trato a usuarias(os) y derechos humanos, así como sobre habilidades laborales, entre las que se incluyen actualizaciones como las reformas en materia de justicia para adolescentes.



A través de los sistemas de información pública se obtuvo la siguiente información:

- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Se solicita copia de Manuales y/o Reglamentos de Atención a los Usuarios

Se informó que la Procuraduría “no cuenta con Manuales y/o Reglamentos de Atención a los Usuarios”

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Presupuesto anual para 2010 destinado a capacitación del personal en temas de Género, Derechos Humanos y Juventud y Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010

“...no se cuenta con la información que se solicita, toda vez que el presupuesto se asigna por Unidad Ejecutora”

Listado de cursos y capacitaciones al personal que tiene trato directo con usuarias/os de junio a agosto de 2010

“Este Instituto no dispone de la información como la solicita la peticionaria, sin embargo toda vez que lo que requiere en su comunicado son documentos, este Instituto tendrá a la disposición de ella previa cita, los archivos necesarios para que obtenga la información que requiere.”

Resultados de evaluación de cursos y capacitaciones dadas al personal

“Este Instituto no dispone de la información como la solicita la peticionaria, sin embargo toda vez que lo que requiere en su comunicado son documentos, este Instituto tendrá a la disposición de ella previa cita, los archivos necesarios para que obtenga la información que requiere.”

Incentivos al personal respecto a los resultados en las evaluaciones y la asistencia a la capacitación

“Este Instituto no dispone de la información como la solicita la peticionaria, sin embargo toda vez que lo que requiere en su comunicado son documentos, este Instituto tendrá a la disposición de ella previa cita, los archivos necesarios para que obtenga la información que requiere.”

Sin embargo, no se logró concertar cita al efecto las veces que se intentó.

b) Difusión de los servicios

Se obtuvo información a través de los sistemas de acceso a la misma:

- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Se realizan talleres sobre bullying, prevención del abuso infantil, prevención del delito, y temas afines en secundarias y bachilleratos, repartiéndose materiales informativos y de difusión de los servicios que ofrece la PGJDF.

Asimismo se colocan stands en ferias y sitios concurridos por jóvenes.

También se reporta que “constantemente” se distribuyen trípticos en las Coordinaciones de Auxilio a Víctimas que se encuentran en las diversas fiscalías desconcentradas y centrales.

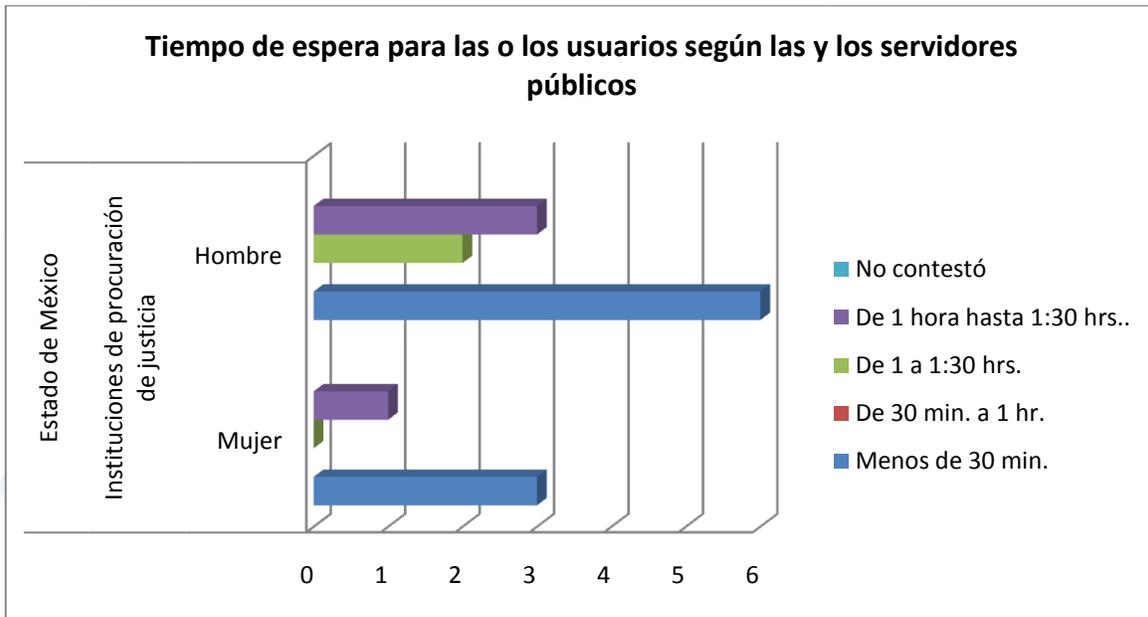
Por otra parte, se reporta que de enero a mayo no se habían ejercido recursos para difundir servicios hacia jóvenes. Así, queda la impresión de que las actividades reportadas se han hecho con recursos destinados a otros fines, o con materiales realizados con anterioridad.

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Acciones de difusión de programas y servicios que ofrece la institución de enero a agosto de 2010...

“...hago de su conocimiento que es a solicitud expresa de cada unidad administrativa que se realiza alguna publicación y que hasta la fecha no se ha recibido ninguna petición.”

c) Tiempos de espera para que las o los usuarios reciban atención



El personal encuestado en las agencias especializadas en adolescentes de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México refiere que los tiempos de espera de las o los usuarios son breves; sin embargo, en tanto que el procedimiento para procesar a un o una adolescente acusado de actividades antisociales puede incluir atención de personal médico o de servicios periciales, el tiempo de atención puede extenderse muy considerablemente.

Por otra parte, dado que no existen agencias similares en todos los municipios, el número de menores de edad remitidos a estas agencias puede hacer que el servicio se vuelva más lento.

Se solicitó información al respecto:

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Presupuesto anual para 2010 destinado a campañas dirigidas a jóvenes para prevenir la violencia

“...no se cuenta con la información que se solicita, toda vez que el presupuesto se asigna por Unidad Ejecutora”

- d) Información sobre evaluaciones realizadas a los servicios

Se solicitó información sobre los siguientes ítems:

- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Evaluaciones internas sobre la calidad de los servicios de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

Evaluaciones externas que se han hecho sobre la calidad de los servicios, de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

Se obtuvo copia del Acuerdo A/013/03 del Procurador General de Justicia del D.F., Mtro. Bernardo Bátiz, del 15 de septiembre de 2003, por el cual se establece el “Programa de Calidad y Calidez en el Servicio a la Ciudadanía en las Agencias del Ministerio Público desconcentradas, centrales y de procesos”.

Sin embargo, y aunque en este documento y en descripciones extensas sobre las funciones y atribuciones de las fiscalías desconcentradas de investigación, se estipula que debe evaluarse el desempeño de las instancias investigada, la Procuraduría no entregó información sobre evaluaciones previstas o realizadas.

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Evaluaciones internas sobre la calidad de los servicios de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

Evaluaciones externas que se han hecho sobre la calidad de los servicios, de enero a agosto de 2010: instancia(s) evaluadora(s) y resultados obtenidos

“Este Instituto no dispone de la información como la solicita la peticionaria, sin embargo toda vez que lo que requiere en su comunicado son documentos, este Instituto tendrá a la disposición de ella previa cita, los archivos necesarios para que obtenga la información que requiere.”

No se logró concertar la cita.

- e) Información sobre otros aspectos presupuestales

- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

Se reportan gastos en rubros como salarios, pero sin relación proporcional respecto a gastos en investigación o capacitación a personal.

- Procuraduría General de Justicia del Estado de México

Presupuesto anual para 2010 y Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

Presupuesto ejercido de enero a agosto de 2010 para investigación en temas de violencia, género, juventud

La Dirección General de Administración, remite oficio donde informa con respecto:

“...no se cuenta con la información que se solicita, toda vez que el presupuesto se asigna por Unidad Ejecutora”

4. Conclusiones y recomendaciones

Se enuncian enseguida algunas consideraciones particulares de acuerdo con los diferentes tipos de servicios, tras lo cual se ofrecen conclusiones y recomendaciones de orden más comprensivo. Es importante señalar que buena parte de las consideraciones particulares derivan del trabajo realizado en el Foro *“Mejorando las políticas públicas para prevenir y atender la violencia social y de género que afecta a jóvenes de la Ciudad de México y su Zona Metropolitana”*.

4.1 Jóvenes y acceso a servicios públicos de prevención, atención y erradicación de la violencia

Es necesario mejorar las campañas y materiales de difusión de los servicios públicos, enfatizando el derecho a obtener apoyo para acceder a una vida libre de violencia, y el papel que le corresponde a los hombres para lograrlo.

La familiaridad de las y los jóvenes con las Tecnologías de la Información y la Comunicación debería ser aprovechada para colocar campañas e información sobre los servicios educativos, de atención a víctimas, de salud y de procuración de justicia en los portales más visitados por jóvenes, incluyendo redes sociales y proveedores de correo electrónico o multimedia.

4.2 Servicios educativos

Implementar programas integrales de prevención, atención y erradicación de la violencia en las escuelas, que incorporen sensibilización y capacitación continuas al personal, al estudiantado y a sus familias, así como mecanismos de acción para manejar situaciones de violencia que atiendan tanto a las o los originadores como a las o los receptores de violencia, evitando medidas discrecionales o autoritarias.

El currículo de asignaturas como orientación y asesoría debe incluir formación práctica en equidad de género, resolución no violenta de conflictos, educación para la paz y educación en derechos humanos. Estos contenidos deben incorporarse desde la educación básica y por tanto en la formación de las y los docentes.

Formar redes de apoyo a las escuelas, que incluyan asesoría y acompañamiento para la implementación de los programas de prevención, atención y erradicación de la violencia, así como para canalizar situaciones que requieran atención especializada.

De igual forma es necesario que se genere y sistematice información sobre las situaciones de violencia que se presentan en las escuelas, a fin de afinar continuamente los programas de prevención, atención y erradicación de la violencia.

4.3 Servicios de atención a víctimas

Capacitación específica sobre atención a jóvenes, principalmente en el manejo de casos con menores de edad, pues las y los servidores públicos muchas veces no tienen claros los procedimientos ni el alcance de sus atribuciones, acentuando la vulnerabilidad de las personas jóvenes ante casos de violencia social y de género, principalmente en el caso de violencia sexual y / o familiar.

Promover la coordinación interinstitucional a través de redes de referencia y contrarreferencia local, estatal y nacional, en las cuales las instituciones puedan intercambiar información sobre casos, capacitación y modelos de atención. En estas redes debe alentarse la participación tanto de organismos de Estado como de organizaciones de la sociedad civil y de jóvenes.

Evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios en los programas de atención a víctimas de violencia social y de género que afecta a los jóvenes, con participación de jóvenes, organizaciones sociales e instancias de gobierno.

Ampliación de espacios para servicios, de planta de personal y de horarios de atención para cubrir 24 horas de los 365 días del año.

4.4 Servicios de salud

De igual modo que en el tema de atención a víctimas, se constata la necesidad de coordinación interinstitucional, de capacitación al personal en cuanto a sus funciones y atribuciones respecto a la atención a jóvenes y en cuanto a la evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios.

Por otra parte, dado que en los servicios de salud participan proporciones importantes de personal en preparación como estudiantes de enfermería y medicina, es importante incluir a estas y estos estudiantes en los procesos de capacitación.

Sería importante considerar los resultados de estrategias de joven a joven como la que implementa actualmente el Instituto de Salud del Estado de México, cuyo Programa de Adolescentes tiene estrategias como formar grupos de adolescentes para que promuevan estilos de vida saludable entre sus pares, incluyendo la vida sin violencia.

4.5 Servicios de procuración de justicia

Similarmente a los dos temas anteriores, se nota la necesidad de coordinar interinstitucionalmente los servicios y de promover sistemas de evaluación y seguimiento de la calidad de dichos servicios, incluyendo los aspectos presupuestales, a través de órganos externos a las instituciones.

En cuanto a capacitación, es necesario descentralizarla para que ésta pueda darse en espacios geográficamente más próximos a las agencias especializadas en adolescentes.

Respecto a la oferta de servicios, es necesario crear en el Estado de México más agencias de ministerio público con capacidad de atender a jóvenes que incurren en conductas antisociales, pero también asegurar que cuando una o un joven es la parte ofendida, pueda acceder a justicia con eficacia. También se espera obtener información sobre los resultados obtenidos a partir de los sistemas de denuncia por teléfono y por internet.

4.6 Perspectiva general

Una mirada panorámica a los incisos anteriores permite constatar la recurrencia de algunos aspectos, para implementar los cuales es necesario destacar la necesidad de incluir la participación de las personas jóvenes, así como de las organizaciones de la sociedad civil con presencia en las demarcaciones bajo estudio:

Oferta de servicios en horarios que abarquen las 24 hrs. de los 365 días del año, de modo que las usuarias puedan acceder a los servicios en cualquier momento que lo requieran. Esta oferta debe incluir atención telefónica y en línea.

Difusión de la oferta de servicios a través de medios de comunicación masivos, tanto impresos como de radio y televisión y en TIC. Esta difusión debe tomar en cuenta estilos de comunicación del público hacia el cual se dirigen, de manera que estimulen el uso de los servicios.

Capacitación al personal, misma que debe ser frecuente e incluir aspectos como sensibilización, derechos de las y los usuarios, funciones y atribuciones respecto al trato con personas jóvenes, en particular menores de edad.

Coordinación interinstitucional, de manera que se asegure continuidad en la atención a los y las usuarias, incluso cuando éstas hayan interrumpido sus procesos de atención durante periodos prolongados o cuando recurran a diversos tipos de instituciones. La coordinación interinstitucional también debe abarcar la creación de modelos de atención homogéneos, que abarquen el levantamiento de expedientes, opciones sobre servicios complementarios disponibles y el tipo de canalización que se le da a cada caso.

Evaluación de la calidad de los servicios, ordenada a su mejora constante, de manera que los derechos de los y las usuarias estén cada vez mejor protegidos. Esta mejora tiene que ver con la generalización del acceso a los servicios, en la medida en que éstos son dados a conocer por usuarias satisfechas con la calidad de dichos servicios dada la importancia que reviste para su calidad de vida.

Anexo 1:

Instrumentos utilizados para encuestar a funcionarias y funcionarios públicos



OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL,
GÉNERO Y JUVENTUD

- Encuesta para aplicación a funcionarios en instituciones de procuración de justicia y especializadas en atención a víctimas

Servicios a la
Juventud A.C.



Gracias por participar, te recordamos que esta encuesta es anónima, por lo que tu identidad está protegida

Institución donde se aplica:

Municipio o Delegación

Fecha:

Folio:

SECCIÓN 1. Datos sobre escolaridad y puesto laboral

1.1 Edad:

1 () 18-24 2 () 25-39 3 () 40-59 4 () Más de 60 ¿Cuántos? _____

1.2 Sexo:

1 () Mujer 2 () Hombre

1.3 Estado Civil:

1 () Soltera/o 2 () Casada/o 3 () Unión Libre
4 () Divorciada/o 5 () Viuda/o

1.4 ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?

1 () Secundaria
2 () Preparatoria
3 () Carrera Técnica (especifica cuál)
4 () Licenciatura trunca (especifica cuál) _____

5 () Licenciatura concluida (especifica cuál) _____

6 () Posgrado trunco (especifica cuál) _____

7 () Posgrado concluido (especifica cuál) _____

1.5 ¿Cuántas personas dependen económicamente de ti?

1 () Sólo yo

2 () Dos a cuatro

3 () Más de cuatro ¿cuántos? _____

1.6 ¿Cuánto tiempo piensas permanecer en esta institución?

1 () Hasta que me jubile

2 () Hasta que encuentre algo mejor

3 () Hasta que termine mi contrato

4 () Otro _____

1.7 ¿Cómo hiciste para ingresar a esta institución?:

1 () Porque conozco a una persona que trabaja ahí

2 () Ingresé mi CV y me llamaron

3 () Otro, ¿cuál? _____

1.8 ¿Has trabajado antes en asuntos similares?

1 () Sí

2 () No

SECCIÓN 2. Preguntas sobre Capacitación

2.1 Tu trabajo pertenece al área:

- 1 () Administrativa 2 () Jurídica 3 () Médica
4 () Investigación 5 () Trabajo Social 6 () Psicológica

2.2 Tu función es:

- 1 () Administrativa 2 () Jurídica 3 () Médica 4 () Investigación
5 () Trabajo Social 6 () Atn' Psicológica 7 () Otro, especifica cuál _____

2.3 ¿Tienes trato directo con usuarias/os?

- 1 () Sí, frecuentemente 2 () No 3 () Si, a veces

2.4 En caso de tener trato directo con usuarias/os, me parece que es más sencillo atender a:

- 1 () una mujer adolescente (12 a 18 años) 2 () un hombre adolescente (12 a 18 años)
3 () una mujer joven (19 a 29 años) 4 () un hombre joven (19 a 29 años)
5 () una mujer joven adulta (30 a 45 años) 6 () un hombre adulto (30 a 45 años)
7 () una mujer mayor de 46 años 8 () un hombre mayor de 46 años

2.4.1 ¿Por qué?

2.5 ¿Qué funciones desempeñas?

2.6 ¿Aproximadamente cuántos casos atiendes por semana?

2.7 ¿Has recibido cursos de capacitación y/o entrenamiento dentro de la institución en la que actualmente laboras o en otras? En caso afirmativo pasa a la siguiente pregunta, en caso contrario pasa a la 2.11

1 () Sí 2 () No

2.8 Por favor, indícanos la frecuencia

2.9 Te han brindado cursos sobre (puedes marcar más de una opción):

- 1 () Trato a usuarias/os 2 () Computación
3 () Normas de la institución 4 () Habilidades laborales, ¿cuáles?
5 () otras _____

2.10 La duración del último curso fue de:

- 1 () Menos de 2 horas 2 () Entre 2 y 4 horas 3 () De 6 a 8 horas
4 () Más de 8 horas, indica cuántas: _____

2.11 La institución me brindó un curso y/o manual para tratar a las/os usuarias/os

- 1 () Sí 2 () No

2.12 En caso de ser afirmativo, las instrucciones me parecen

- 1 () Claras pero difíciles de aplicar 2 () Claras y fáciles de aplicar
3 () No las entiendo bien pero trato de aplicarlas 4 () No las entiendo y no las aplico

2.13 ¿Utilizan algún material creado en otra institución?, vg. INMUJERES, señala cuál es:

2.14 Según lo que tú sabes, ¿Cómo se enteran las/los usuarias/os de los servicios que brinda la institución en la que laboras? (vg. volanteo, carteles, publicidad en medios)

2.15 ¿Sabes en qué proporción los servicios prestados por la institución son satisfactorios para las o los usuarias/os?

1 () Si, ¿cuáles? _____

2 () No

SECCIÓN 3. Sobre el procedimiento con el usuario

3.1 Describe brevemente qué es lo que tiene que hacer un/a usuario/a para obtener un servicio

3.2 ¿Las solicitudes de atención pueden hacerse vía telefónica?

1 () Sí

2 () No

3.3 Calculo que el tiempo que espera un/a usuario/a para que lo/a atienda desde que solicita la atención hasta que lo/la recibo es de:

1 () Menos de 30 min.

2 () De 30 a 1 hr.

3 () De 1 a 1:30 hr.

4 () Más de 1:30, ¿cuánto? _____

3.4 El tiempo aproximado que transcurre desde que un/a usuario/a llega conmigo hasta que termino de atenderlo/a es normalmente

1 () Menos de 30 min.

2 () Entre 30 y 45 min

3 () Entre 45 min. y 1 hr.

4 () De 1 hora hasta 1:30 hrs.

5 () En caso de ser más tiempo, calculo que es ____:____hrs.

3.5 En ocasiones no he atendido a un/a usuario/a...

1 () Porque ya había terminado mi turno

2 () Porque se portó prepotente conmigo

3 () Porque el problema que tiene no se atiende en esta institución

4 () Porque su problema no se atiende en mi área

5 () No ha sucedido

3.6 Esto ha sucedido en lo que va del año...

1 () Una vez 2 () Dos a 4 veces 3 () Más de 5 veces, ¿cuántas? _____

3.7 Cuando se presenta alguna situación que no sé manejar, yo:

- 1 () Acudo con mi autoridad inmediata, pues debe saber qué hacer
- 2 () Le pido al/la usuario/a que regrese en otro momento
- 3 () Reviso el manual de procedimientos

3.8 ¿Qué otros profesionales atienden a los/as usuarios/as?

- 1 () Trabajador/a social
- 2 () Médico/a
- 3 () Psicólogo/a
- 4 () Abogado/a
- 5 () Otro ¿Cuál? _____

3.9 ¿Qué documentos se generan?

3.10 ¿Hacia dónde se envían estos documentos?

3.11 ¿Se le da una copia del documento al/la usuario/a?

- 1 () Sí
- 2 () No

3.12 El seguimiento de los casos se lleva a cabo

1 () Vía telefónica

2 () En una visita domiciliaria

3 () Por correo electrónico

4 () No se le da seguimiento a los casos

5 () Otro _____

3.13 Suelo darle seguimiento a los casos:

1 () Casi siempre

2 () Frecuentemente

3 () Algunas veces

4 () Nunca

5 () No, pero hay otra persona que lo lleva a cabo

3.14 Describe brevemente qué tipo de información es la que se brinda a usuarias/os por ejemplo: instituciones, apoyo jurídico, etc.

3.15 ¿Se le dan alternativas al/la usuario/a sobre la institución a la que se le canaliza?

1 () Sí

2 () No

Cuáles _____

3.15 ¿Con que frecuencia canalizas a usuarias/os a otras instituciones?

¿Deseas agregar algún comentario?

¡Muchas gracias por tu colaboración!



OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL,
GÉNERO Y JUVENTUD

- Encuesta para aplicación a funcionarios/as y trabajadores/as en instituciones de salud

Servicios a la
Juventud A.C.



Gracias por participar, te recordamos que esta encuesta es anónima, por lo que tu identidad está protegida

Institución donde se aplica:

Municipio o Delegación

Fecha:

Folio:

Agradecemos tu participación y consideramos que tu experiencia es muy valiosa para hacer recomendaciones a los servicios en beneficio de quienes lo utilizan y quienes los otorgan, por lo que te solicitamos contestar esta encuesta con la mayor veracidad posible.

Señala con una 'X' tu respuesta o escribe tu opinión en los espacios con letra clara.

SECCIÓN 1. Datos sobre escolaridad y puesto laboral

1.1 Edad:

1.2 Sexo:

1 () Mujer

2 () Hombre

1.3 Estado Civil:

1 () Soltera/o

2 () Casada/o

3 () Unión Libre

4 () Divorciado/a o separado/a

5 () Viuda/o

1.4 ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?

1 () Secundaria

2 () Preparatoria

3 () Carrera Técnica (especifica cuál)

4 () Licenciatura trunca (especifica cuál) _____

5 () Licenciatura concluida (especifica cuál) _____

6 () Posgrado trunco (especifica cuál) _____

7 () Posgrado concluido (especifica cuál) _____

1.5 ¿Cuántas personas dependen económicamente de ti?

1.6 ¿Cuánto tiempo piensas permanecer en esta institución?

1 () Hasta que me jubile

2 () Hasta que encuentre algo mejor

3 () Hasta que termine mi contrato
/se termine el ciclo

4 () Otro _____

5 () Hasta que me despidan

6 () Hasta cumplir mis expectativas profesionales

7 () Hasta iniciar mi posgrado

1.7 ¿Cómo hiciste para ingresar a esta institución?:

1 () Porque conozco a una persona que trabaja ahí

2 () Ingresé mi CV y me llamaron

3 () Otro, ¿cuál? _____

1.8 ¿Has trabajado antes en instituciones u organizaciones con objetivos similares a la que ahora te encuentras?

1 () Sí

2 () No

SECCIÓN 2. Preguntas sobre Capacitación

2.1 Tu trabajo pertenece al área:

1 () Administrativa

2 () Jurídica

3 () Médica

4 () Investigación

5 () Trabajo Social

6 () Psicológica

2.2 Tu función es:

1 () Administrativa

2 () Jurídica

3 () Médica

4 () Investigación

5 () Trabajo Social

6 () Atn' Psicológica

7 () Otro, especifica cuál _____

2.3 ¿Tienes trato directo con usuarios/as?

1 () Sí, frecuentemente

2 () No

3 () Si, a veces

2.4 En caso de tener trato directo con usuarios/as, te parece que es más sencillo atender a:

1 () Una mujer adolescente (12 a 18 años)

2 () Un hombre adolescente (12 a 18 años)

3 () Una mujer joven (19 a 29 años)

4 () Un hombre joven (19 a 29 años)

5 () Una mujer joven adulta (30 a 45 años)

6 () Un hombre adulto (30 a 45 años)

7 () Una mujer mayor de 46 años

8 () Un hombre mayor de 46 años

2.4.1 ¿Por qué?

2.5 ¿Qué funciones desempeñas?

2.6 ¿Aproximadamente cuántos casos atiendes por semana?

2.7 ¿Has recibido cursos de capacitación dentro de la institución en la que actualmente laboras o en otras?

En caso afirmativo pasa a la siguiente pregunta, en caso contrario pasa a la 2.11

1 () Sí

2 () No

2.8 Por favor, indícanos la frecuencia

2.9 Te han brindado cursos sobre (puedes marcar más de una opción):

1 () Trato a usuarios/as

2 () Computación

3 () Normas de la institución

4 () Habilidades laborales, ¿cuáles?

5 () otras _____

2.10 La duración del último curso fue de:

1 () Menos de 2 horas

2 () Entre 2 y 4 horas

3 () De 6 a 8 horas

4 () Más de 8 horas, indica cuántas: _____

2.11 La institución me brindó un curso y/o manual para tratar a las/os usuarios/as

1 () Sí

2 () No

2.12 En caso de ser afirmativo, las instrucciones me parecen

1 () Claras pero difíciles de aplicar

2 () Claras y fáciles de aplicar

3 () No las entiendo bien pero trato de aplicarlas

4 () No las entiendo y no las aplico

2.13 ¿En tu área utilizan algún material creado en otra institución vg. INMUJERES?, señala cuál(es):

2.14 Según lo que tú sabes, ¿Cómo se enteran las/los usuarios/as de los servicios que brinda la institución en la que laboras? (vg. volanteo, carteles, publicidad en medios)

2.15 ¿Sabes si hay evaluaciones internas sobre los servicios que la institución presta?

1 () Si, ¿cuáles? _____

2 () No

SECCIÓN 3. Sobre el procedimiento con las o los usuarios

3.1 Describe brevemente qué es lo que tiene que hacer un/a usuario/a para obtener un servicio

3.2 ¿Las solicitudes de atención pueden hacerse vía telefónica?

- 1 () Sí 2 () No

3.3 Calculo que el tiempo que espera un/a usuario/a para que lo/a atienda desde que solicita la atención hasta que la/lo recibo es de:

- 1 () Menos de 30 min 2 () De 30 a 1 hr. 3 () De 1 a 1:30 hr.
4 () Más de 1:30, ¿cuánto? _____

3.4 El tiempo aproximado que transcurre desde que un/a usuario/a llega conmigo hasta que termino de atenderlo/a es normalmente

- 1 () Menos de 30 min. 2 () Entre 30 y 45 min 3 () Entre 45 min. y 1 hr.
4 () De 1 hora hasta 1:30 hrs. 5 () En caso de ser más tiempo, calculo que es ____: ____ hrs.

3.5 En ocasiones no he atendido a un/a usuario/a...

- 1 () Porque ya había terminado mi turno
2 () Porque se portó prepotente conmigo
3 () Porque el problema que tiene no se atiende en esta institución
4 () Porque su problema no se atiende en mi área
5 () No ha sucedido

3.6 Esto ha sucedido en lo que va del año...

- 1 () Una vez 2 () Dos a 4 veces 3 () Más de 5 veces, cuántas? _____

3.7 Cuando se presenta alguna situación que no sé manejar, yo:

- 1 () Acudo con mi autoridad inmediata, pues debe saber qué hacer
2 () Le pido al/la usuario/a que regrese en otro momento
3 () Reviso el manual de procedimientos
4 () Otra

3.8 ¿Qué otros profesionales atienden a los/as usuarios/as?

1 () Trabajador/a social

2 () Médico/a

3 () Psicólogo/a

4 () Abogado/a

5 () Otro ¿Cuál? _____

3.9 ¿Qué documentos se generan en tu área?

3.10 ¿Hacia dónde se envían o concentran los documentos generados en tu área?

3.11 ¿Se le da una copia de estos documentos al/a usuario/a?

1 () Sí

2 () No

3.12 En caso de existir, el seguimiento de los casos se lleva a cabo...

1 () Vía telefónica

2 () En una visita domiciliaria

3 () Por correo electrónico

4 () No se le da seguimiento a los casos

5 () otro _____

3.13 Si tu área participa en el seguimiento de los casos, indica la frecuencia con la que participas:

1 () Casi siempre

2 () Frecuentemente

3 () Algunas veces

4 () Nunca

5 () No, pero hay otra persona que lo lleva a cabo

3.14 Describe brevemente si también se brinda a a los/as usuarios/as información sobre algún otro tipo de servicios que puedan serle(s) de interés (p. ej.: sobre nutrición, apoyo jurídico, becas, etc.)

3.15 ¿Con que frecuencia canalizas a usuarios/as a otras instituciones?

3.16 En caso de que se requiera canalizar a las/os usuarias/os a otra institución ¿se les dan alternativas sobre la institución a la que se le canaliza?

1 () Sí

2 () No

Cuáles _____

Utiliza este espacio para comentar sobre algún aspecto de la encuesta sobre el cual quisieras extenderte más:

¡Muchas gracias por tu colaboración!



OBSERVATORIO DE VIOLENCIA SOCIAL,
GÉNERO Y JUVENTUD

- Encuesta para aplicación a personal de instituciones educativas

Servicios a la
Juventud A.C.



Gracias por participar, te recordamos que esta encuesta es anónima, por lo que tu identidad está protegida

Institución donde se aplica:

Municipio o Delegación

Fecha:

Folio:

2

Sección 1. Socioeconómicos

1.- ¿Cuál es tu edad?

1.2.- Sexo:

1 () Mujer 2 () Hombre

1.3.- Estado civil:

1 () Soltera/o

2 () Casada/o

3 () Unión Libre

4 () Divorciada/o

5 () Viuda/o

1.4 ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?

1 () Secundaria

2 () Bachillerato

3 () Carrera Técnica (especifica cuál) _____

4 () Licenciatura trunca (especifica cuál) _____

5 () Licenciatura concluida (especifica cuál) _____

6 () Posgrado trunco (especifica cuál) _____

7 () Posgrado concluido (especifica cuál) _____

Sección 2. Laboral

2.1 ¿Qué puesto ocupas en la institución?

1 () Maestro/a

2 () Orientador/a, Trabajador/a Social

3 () Psicólogo/a

4 () Administrativo/a

5 () Otro ¿cuál? _____

1.5 ¿Cuántas personas dependen económicamente de ti?

2.2 ¿Cuánto tiempo piensas permanecer en esta institución?

1 () Hasta que me jubile

2 () Hasta que encuentre algo mejor

3 () Hasta que termine mi contrato

4 () Otro ¿cuál? _____

2.3 ¿Cómo hiciste para ingresar a esta institución?:

1 () Porque conozco a una persona que trabaja aquí

2 () Ingresé mi CV y me llamaron

3 () Por concurso

4 () Otro, ¿cuál? _____

Sección 3. Ambiente escolar

3.1 ¿Cómo calificarías la relación entre los / las alumnos/as?

1 () Muy buena

2 () Buena

3 () Mala

4 () Pésima

3.2 ¿Cómo calificarías la relación entre las/os profesores?

1 () Muy buena

2 () Buena

3 () Mala

4 () Pésima

3.3 ¿Cómo calificarías la relación entre las / los profesores y las / los alumnas/os?

1 () Muy buena

2 () Buena

3 () Mala

4 () Pésima

4. Prevención de la violencia en la escuela

4.1 ¿En la escuela se han realizado campañas u otras actividades para prevenir actos violentos?

1 () Si -----→ Pasa a la siguiente

2 () No -----→ Pasa a la 2.5

4.2 ¿Las actividades se dirigen a... (señala todas las opciones que correspondan)

1 () Alumnas y/o alumnos

2 () Profesoras y profesores

3 () Directivos

4 () Administrativos

5 () Prefectos/as

6 () Otros /as _____

4.3 Describe estas actividades, en qué han consistido y con qué frecuencia se han realizado

4.4 ¿Colabora con la escuela alguna institución en estas actividades? ¿Cuál o cuáles?

4.5 ¿Has participado en el último año en cursos para la prevención de la violencia escolar?

1 () Si

2 () No

4.6 ¿Qué institución impartió el último curso sobre este tema en que participaste?

4.7 ¿En qué fecha tuvo lugar este curso y dónde se impartió?

4.8 ¿Qué tan satisfactorio te pareció dicho curso? ¿Por qué?

4.9 ¿Conoces alguna institución que apoye a alumnos o alumnas que pudieran ser víctimas de violencia?

1 () Si, señala cuáles _____

2 () No

Sección 5. Atención a la violencia

5.1 ¿Con qué frecuencia ocurren agresiones en la institución?

1 () Mensualmente

2 () Quincenalmente

3 () Semanalmente

4 () Diario

5 () Esporádicamente

5.2 Los episodios suelen ser... (puedes marcar varias opciones)

1 () Entre alumnos/as que son compañeros

2 () Entre una alumno y una alumna que son pareja (novios)

3 () Entre alumnas/os y adultos/as que trabajan en la institución

4 () Entre alumnas/os y autoridades

5.3 ¿Qué se hace con las alumnas/os generadores de violencia?

1 () Hablar con los/as alumnas/os involucrados/as

2 () Suspenderlos/as

3 () Llamar a su padre y/o madre

4 () Enviándolo/a con la autoridad superior (Directora o Director)

5 () Llevándola/o a Trabajo Social/Orientación/Psicología

6 () Expulsando a una, varias o todas las partes involucradas

7 () Otra forma _____

5.4 ¿Qué sucede si personal de la escuela es señalado como agresor/a por un alumno/a?

5.5 ¿Qué se hace si un alumno/a es víctima de agresión?

5.6 ¿Qué sucede si personal de la escuela que es víctima de agresión?

5.7 ¿Existe algún reglamento o manual que oriente la acción del personal de la escuela en casos de violencia?

1 () Si, ¿cuál es? _____

2 () No

5.8 Si existe este reglamento o manual, ¿cómo fue formulado? ¿quiénes participaron?

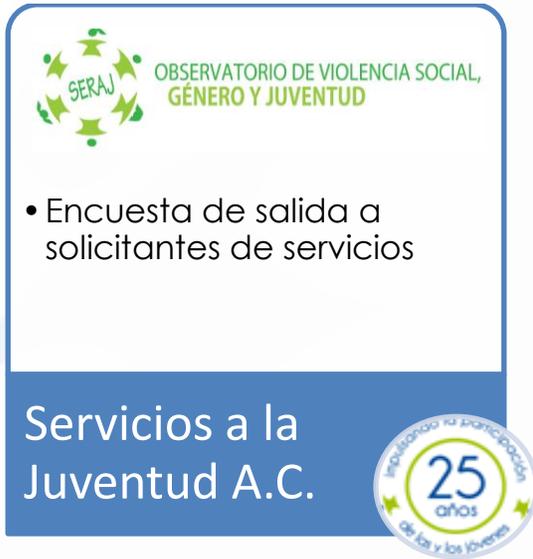
5.9 Si existe este reglamento o manual, ¿quién se encarga de aplicarlo?

¡Muchas gracias por participar! ¿Deseas agregar algún comentario?

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Anexo 2:

Instrumento utilizado para encuestar a usuarias y usuarios de servicios



- Encuesta de salida a solicitantes de servicios

Gracias por participar, te recordamos que esta encuesta es anónima, por lo que tu identidad está protegida

Institución donde se aplica:

Municipio o Delegación

Fecha:

Folio:

Agradecemos tu participación y consideramos que tu experiencia es muy valiosa para hacer recomendaciones a los servicios en beneficio de quienes los utilizan, por lo que te solicitamos contestar esta encuesta con la mayor veracidad posible.
Señale con una "X" su respuesta o escriba su opinión en los espacios con letra clara.

SECCIÓN 1. Datos socioeconómicos

1.1 ¿Cuál es tu edad?

1.2 Sexo:

1 () Mujer

2 () Hombre

1.3 Estado Civil:

1 () Soltera/o

2 () Casada/o

3 () Unión Libre

4 () Divorciada/o

5 () Viuda/o

1.4 ¿Cuántas personas viven en tu casa?

1.5 ¿Cuál es tu actividad principal?

1 () Estudio 2 () Trabajo 3 () Otra _____

1.5.1 ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?

0 () Primaria o menor, especifica cuál _____

1 () Secundaria

2 () Bachillerato

3 () Carrera Técnica (especifica cuál) _____

4 () Licenciatura trunca (especifica cuál) _____

5 () Licenciatura concluida (especifica cuál) _____

6 () Posgrado trunco (especifica cuál) _____

7 () Posgrado concluido (especifica cuál) _____

1.6 ¿Cuánto tiempo tardaste en llegar hasta aquí?

1 () Menos de 30 minutos

2 () Entre 31 min. a 1 hora

3 () De 1 hr. a 1:30

4 () Más de 1:30, ¿cuánto? ____:____ hrs.

1.7 Señala el o los medios de transporte que utilizaste para llegar (puedes señalar más de uno)

1 () Microbús o Autobús

2 () Metro

3 () Auto particular

4 () Taxi

5 () Otro, ¿cuál? _____

SECCIÓN 2. Sobre la experiencia con los servicios

2.1 ¿Cómo te enteraste de los servicios de esta institución?:

1 () Porque conozco a una persona que trabaja ahí

2 () Por medio de un folleto que me dieron en la calle

3 () Porque un conocido me contó

4 () Otro, ¿cuál? _____

2.2 ¿Llamaste por teléfono antes de acudir personalmente?

1 () Sí 2 () No

2.3 El motivo de tu llamada fue para:

1 () Solicitar informes 2 () Presentar una denuncia o queja

2.4 Describe brevemente qué es lo que hiciste para solicitar el servicio

2.5 Calculas que el tiempo que esperaste antes de que pudieras solicitar la atención fue de:

1 () Menos de 30 min. 2 () De 30 a 1 hr.
3 () De 1 a 1:30 hr. 4 () Más de 1:30 (¿cuánto?) _____

2.6 El tiempo aproximado que estuviste aquí fue de:

1 () Menos de 30 min. 2 () Entre 31 y 45 min.
3 () Entre 46 min. y 1 hr. 4 () De 1 hora hasta 1:30 hrs.
5 () En caso de ser más tiempo, calculo que fue de _____: _____ hrs.

2.7 ¿El servicio que te brindaron atendió tus problemas?

1 () Sí 2 () No

2.8 Te pareció que la atención fue

1 () Buena 2 () Regular 3 () Mala 4 () Pésima

2.9 ¿Qué profesionales te atendieron?

1 () Trabajador/a social

2 () Médico/a

3 () Psicólogo/a

4 () Abogado/a

5 () Otro ¿Cuál? _____

2.10 ¿Te pareció satisfactorio el servicio?

1 () Sí

2 () No

2.11 ¿Has acudido antes a instituciones similares? En caso de que la respuesta sea afirmativa, pasa a la sig. pregunta, en caso contrario pasa la 2.13

1 () Sí

2 () No

2.12 ¿Cuáles?

2.13 ¿Te dieron algún documento en la atención en esta institución? Si la respuesta es afirmativa pasa a la siguiente pregunta, en caso contrario el cuestionario ha terminado.

1 () Sí

2 () No

2.14 Describe brevemente qué tipo de información y documentos te dieron

¿Deseas agregar algún comentario?

¡Muchas gracias por tu colaboración!

**Anexo 3:
BOLETÍN DE PRENSA**

**El Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud presenta resultados de su trabajo anual
2010**

13 de diciembre de 2010 a las 9:45 hrs.,

**Club de Periodistas de México
Filomeno Mata No.8
Centro Histórico de la Ciudad de México**

Hallazgos del Observatorio de Violencia Social, Género y Juventud

Se incumplen sistemáticamente en México obligaciones internacionales y nacionales en materia de prevención y atención de la violencia social y de género

Tras haber trabajado durante 2010 con personal de instituciones de atención a víctimas, de procuración de justicia, de salud y de educación de las delegaciones Cuauhtémoc e Iztapalapa, y de los municipios de Ecatepec y Nezahualcóyotl hemos constatado que:

- 68% de docentes encuestados en bachillerato no han recibido capacitación durante el último año para prevenir la violencia escolar
- 58% de las y los jóvenes encuestados no conoce si existen servicios públicos para atender la violencia
- 66% de hombres jóvenes encuestados no acudiría a estos servicios porque no cree que pueda necesitarlos
- 50% de personal de salud cree que las y los usuarios de sus servicios esperan menos de 30 minutos en promedio para recibir atención; sin embargo, más de 50 % de las y los usuarios considera que el tiempo de espera es de más de 1:30 hrs., y casi 10% estima que este parámetro es de 3 a 4 hrs.
- No hay coordinación interinstitucional para prevenir, atender ni erradicar la violencia; solamente hay coordinación entre unidades pertenecientes a la misma institución.
- El acceso a información pública sobre los servicios de prevención y atención de la violencia social en el Distrito Federal es apenas aceptable, aunque la situación en el Estado de México es mucho peor.

La gravedad de esta serie de situaciones obedece entre otras cosas al incumplimiento respecto a normas tan importantes como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Esta información permite señalar la necesidad de mejorar muchos aspectos de la política pública dirigida a jóvenes en el Distrito Federal y el Estado de México; entre otros ítems hay que señalar:

- Ampliar las campañas dirigidas a jóvenes sobre este tema, dando a conocer los servicios disponibles de manera amigable.
- Capacitar al personal de las instituciones que atienden a jóvenes, tanto en ambientes más “cotidianos” como las escuelas, como en aquellos donde se presentan situaciones más graves, como las de procuración de justicia. Esta capacitación debe incluir sensibilización, habilidades para resolución de conflictos y conocimiento de la normativa aplicable.
- Garantizar la coordinación interinstitucional para prevenir, atender y erradicar la violencia que afecta a este sector poblacional, que abarca más de 1/3 de la población, pues en general se observa una gran fragmentación de los servicios y apoyos, así como sobre la información generada.
- Generar modelos de atención unificados que incluyan la referencia y contrarreferencia a los tres niveles de gobierno.

La importancia de estas medidas estriba no solamente en el cumplimiento de una ley nacional, como lo es la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, sino de responder a obligaciones internacionalmente asumidas, como las derivadas de la Convención para Eliminar Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres y de la **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención De Belem Do Para)**.