

Informe de Resultados del Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, 2015

PROGRAMA DE APOYO A LAS INSTANCIAS DE MUJERES EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS PARA IMPLEMENTAR Y EJECUTAR PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (PAIMEF)

Instituto Nacional de Desarrollo Social
Dirección General Adjunta de Igualdad de Género
Dirección de Desarrollo de Proyectos Estratégicos - PAIMEF

Contenido

Presentación.....	3
Introducción	5
Descripción del Programa	5
Antecedentes del seguimiento físico y operativo	7
Marco legal de referencia	11
Metodología de Seguimiento Físico y Operativo	13
Objetivos	13
Diseño Metodológico	14
Descripción de los instrumentos de levantamiento de información en campo	19
Aclaración metodológica.....	21
Unidades visitadas.....	21
Aplicación de la Guía de verificación de unidades.....	22
Aplicación del Cuestionario de Especialistas.....	27
Aplicación del Cuestionario de Usuarías	30
Informe de Resultados de Unidades	33
Características Generales.....	33
Difusión de los servicios en las Unidades.....	40
Servicios que se proporcionan en las Unidades.....	43
Infraestructura y mantenimiento de las Unidades	47
Mobiliario y equipamiento de las Unidades	56
Servicios Básicos en las Unidades	60
Medidas de seguridad en las Unidades.....	61
Medidas de protección civil	63
Disponibilidad de vehículo y sus características	64
Informe de Resultados de Especialistas.....	67
Características Sociodemográficas.....	67
Funciones y cargo de los y las especialistas	71
Experiencia laboral en el tema de violencia contra las mujeres.....	72
Conocimientos básicos en el tema de violencia contra las mujeres.....	73
Capacidades institucionales de las Unidades.....	80
Necesidades y disponibilidad de recursos de las y los especialistas.....	89
Características de las usuarias y su seguimiento	92
Condiciones laborales de las y los especialistas.....	99
Satisfacción de las y los especialistas.....	104
Informe de Resultados de Satisfacción de las usuarias.....	109
Características Sociodemográficas.....	109
Modalidades y tipos de violencia	117
Servicios de atención que se proporcionan a las usuarias.....	121
Apoyos que solicitan las usuarias.....	122

Asistencia de las usuarias a la unidad	123
Servicios recibidos por parte de las usuarias	125
Opinión de las usuarias sobre roles de género	129
Satisfacción de las usuarias	133
Conclusiones recomendaciones.....	147
Unidades	147
Especialistas	149
Usuarias.....	151
Bibliografía	154
Anexos.....	156
Anexo 1 “Nota Técnica”	156

Presentación

El Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), como instancia ejecutora y normativa del Programa de apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para implementar y ejecutar programas de prevención de la violencia contra las mujeres (PAIMEF), presenta el Informe de Resultados del Seguimiento Físico y Operativo del Programa correspondiente al ejercicio fiscal 2015.

El presente documento contiene una breve descripción del PAIMEF y de los ejercicios de seguimiento físico y operativo que se han realizado, también se mencionan los aspectos generales de la metodología de seguimiento físico y operativo del ejercicio 2015 y se presentan los resultados de las visitas de seguimiento físico y operativo.

Es importante advertir que el seguimiento físico y operativo que se llevó a cabo en 2015 no cumplió con la muestra planteada en el diseño metodológico, situación que se debió a diversas causas que se explican con detalle en el apartado “Aclaración metodológica” de este documento. Por tal razón, los resultados que se presentan en este informe no son representativos a nivel nacional, lo cual significa que los resultados son válidos únicamente para las unidades de la muestra, es decir, para las unidades que fueron visitadas.

No obstante que los resultados del seguimiento físico y operativo no cumplen con el criterio de representatividad nacional, consideramos que este ejercicio fue muy útil para identificar áreas de mejora de la operación del Programa. Por una parte, los hallazgos registrados durante las visitas de seguimiento nos muestran la necesidad de elaborar un catálogo de unidades que permita identificar con precisión las características físicas de las unidades de prevención y atención, así como detallar los servicios que se ofrecen en los distintos tipos de unidades que apoya el PAIMEF. Otro hallazgo importante es la pertinencia de elaborar un nuevo instrumento de captación de información (cuestionario) para las unidades de prevención.

Por otra parte, aunque los resultados del seguimiento físico y operativo tengan validez sólo para las unidades visitadas, estos muestran aspectos relevantes de la operación del Programa y permiten conocer, por primera vez, las características sociodemográficas de las mujeres en situación de violencia que reciben servicios de atención especializada, así como los tipos y modalidades de violencia que estas mujeres viven y su percepción sobre los servicios que reciben.

Por lo anterior, el INDESOL reconoce que el seguimiento físico y operativo es un proceso de gran relevancia para conocer los resultados y el impacto de la ejecución del Programa, así como para identificar áreas de mejora tanto del mismo proceso, como de la operación del Programa. Es por ello, que el INDESOL asume la encomienda de mejorar el seguimiento físico y operativo del PAIMEF y reitera su responsabilidad de continuar con la mejora de la operación mismo.

Introducción

Descripción del Programa

El Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), que a partir del año 2006 opera el *Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres* (PAIMEF).

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP) para el ejercicio fiscal 2015, los objetivos del Programa fueron los siguientes:

Objetivo General:

“Contribuir a la construcción de una sociedad igualitaria mediante acciones de prevención y atención dirigidas a disminuir la violencia contra las mujeres”

Objetivo Específico:

“Prevenir y atender la violencia contra las mujeres por medio de las acciones que promueven y operan las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF), en coordinación con diversas instancias públicas y sociales.”

El numeral 3.2 de las ROP, establece que la *población objetivo* del programa son las mujeres en situación de violencia; aunque en las mismas ROP también se establece que se podrá atender a otros grupos poblacionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del programa. Estos grupos son los siguientes:

- a) Las personas allegadas a las mujeres en situación de violencia, que sean afectadas por la cadena de violencia y puedan ser atendidas mediante los servicios especializados que promueven y operan las IMEF.
- b) Sectores de la población considerados estratégicos para el logro de los objetivos del programa, que son atendidos con acciones en materia de prevención de la violencia contra las mujeres.
- c) Personas dentro del servicio público que, desde el ámbito de sus atribuciones, estén involucradas en el tema, a fin de lograr su profesionalización, así como los cambios culturales y sociales que se requieren para la atención y erradicación de la violencia.

El PAIMEF contribuye al cumplimiento del Objetivo 2.2 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), en el que se establece como prioridad transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente. Asimismo, este Programa se alinea a la Estrategia 2.2.2 del PND, la cual busca articular políticas que atiendan de manera específica cada etapa del ciclo de vida de la población. En cuanto a las prioridades sectoriales, este Programa se alinea al Objetivo

4 del Programa Sectorial de Desarrollo Social, el cual tiene como propósito construir una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos de todas las personas, así como a la Estrategia 4.4, que busca prevenir y atender la violencia contra las mujeres y sus allegados a través del fortalecimiento de las instancias de mujeres en las entidades federativas.

En virtud de los objetivos del PAIMEF y debido a que aborda la atención de la violencia contra las mujeres desde los ámbitos del desarrollo social y humano, desde la perspectiva de género, este Programa está ubicado en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2015, en el Ramo 20 (Desarrollo Social) y en el Anexo 13 (Erogaciones para la igualdad entre mujeres y hombres).

Para el logro de los objetivos del PAIMEF, el Indesol otorga recursos federales -como subsidios- a las IMEF, quienes son las instancias ejecutoras del Programa, las cuales operan y promueven acciones a nivel estatal y municipal que contribuyen a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres. El Indesol, en su calidad de instancia normativa del Programa, ha establecido en las ROP tres vertientes de acción a las cuales deben ceñirse los proyectos de las IMEF, éstas son:

- A. Institucionalización de la prevención y la atención de la violencia contra las mujeres.
- B. Prevención de la violencia contra las mujeres para propiciar los cambios culturales y sociales necesarios para su erradicación.
- C. Atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas.

Los proyectos que operan y promueven las Instancias de Mujeres en sus entidades, contienen un conjunto amplio y diverso de acciones encaminadas a fortalecer las tres vertientes del Programa, con lo cual contribuyen al cumplimiento de los objetivos del PAIMEF. La diversidad de acciones que pueden realizar las IMEF están establecidas en el anexo 3 de las ROP.

Antecedentes del seguimiento físico y operativo

De acuerdo con las disposiciones normativas de Sedesol, a partir de 2009 se establece en las ROP la obligatoriedad de las Unidades Responsables de la operación de los Programas de Desarrollo Social de realizar acciones de seguimiento físico, con el objetivo de monitorear, dar seguimiento y evaluar los programas presupuestarios. Desde entonces, el Indesol a través de la Dirección General de Igualdad de Género, diseña e implementa dos metodologías para cada ejercicio fiscal, una para el seguimiento físico en campo y otra para la medición de satisfacción de su población objetivo.¹

Conforme a la normatividad establecida, las metodologías correspondientes al seguimiento físico en campo y a la medición de la satisfacción de la población objetivo, eran revisadas y validadas por la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Desarrollo Regional (antes la Subsecretaría de Prospectiva, Planeación y Evaluación).

Con base en las modificaciones del Reglamento Interior de la Sedesol, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 8 de septiembre de 2014, corresponde a la DGEMPS “Definir las metodologías para el seguimiento físico y operativo de los programas sociales operados por los órganos administrativos desconcentrado de la Secretaría y las entidades del sector coordinado por ésta, así como analizar los resultados del seguimiento que, con base en dichas metodologías, realicen los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría y las entidades del sector coordinado por ésta”. Debido a ello, a partir de 2015 el ejercicio de seguimiento físico y operativo del PAIMEF es revisado y validado por la DGEMPS.

Por lo anterior, se puede decir que ha habido dos etapas del seguimiento físico y operativo del PAIMEF. La primera de ellas comprende el período de 2009 a 2014, en estos años el “seguimiento físico en campo” consistía fundamentalmente en verificar los servicios que se proporcionan en las Unidades de atención apoyadas con recursos del PAIMEF, es decir, que el seguimiento físico únicamente se realizaba para las acciones correspondientes a la Vertiente C “Atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”². El diseño muestral no permitía obtener resultados

¹ La población objetivo del PAIMEF eran las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF), a partir de 2014 se modifica el diseño del Programa y se establece que la población objetivo del Programa son las mujeres en situación de violencia. Por tal razón, durante estos años el proceso de medición de la satisfacción se aplicó a las IMEF.

² Las vertientes del Programa cambiaron a partir de 2012, toda vez que entre 2007 y 2011 el PAIMEF tenía cuatro vertientes, en donde la Vertiente D estaba destinada al fortalecimiento y creación de las Unidades de

con representatividad nacional y la selección de las unidades de la muestra no se realizaba conforme a un método aleatorio. Se aplicaban dos cuestionarios que incluían preguntas para verificar entrega, existencia y calidad de los apoyos otorgados, también se incluían preguntas para verificar algunos aspectos de la mecánica operativa. En esta etapa hubo una evolución muy importante en el diseño y mejora de los instrumentos de captación de información.

Respecto a la medición de la satisfacción de la población beneficiada, cabe mencionar que este proceso se realizaba de manera separada al ejercicio de “seguimiento físico en campo”. Esta decisión se debió a que durante este período la población objetivo del Programa eran las IMEF; razón por la cual, de 2012 a 2014 se implementó un proceso para medir la satisfacción de las IMEF, a través de cuestionarios dirigidos a estas instancias para conocer su opinión y satisfacción respecto a los procesos operativos que éstas realizaban en coordinación con el Indesol; en algunos casos estos cuestionarios se contestaron a través de un sistema informático en línea.

La segunda etapa del seguimiento físico y operativo del PAIMEF comenzó en 2015, con la implementación del “Mecanismo para la definición de la metodología de Seguimiento Físico y Operativo de los programas sociales operados por los órganos desconcentrados y entidades del sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social” y con la aplicación de la “Definición de los Elementos mínimos para una metodología de seguimiento físico y operativo de los programas sociales operados por los órganos desconcentrados y entidades coordinadas por la Secretaría de Desarrollo Social”, ambos documentos elaborados por la DGEMPS.

Debido a la amplia gama de acciones del PAIMEF, a partir de 2015 el seguimiento físico y operativo del Programa se compone de dos ejercicios, toda vez que en un año se verifican las acciones de la Vertiente C “Atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas” y en el siguiente año fiscal, se verifican las acciones de la Vertiente A “Institucionalización de la prevención y la atención de la violencia contra las mujeres” y de la Vertiente B “Prevención de la violencia contra las mujeres para propiciar los cambios culturales y sociales necesarios para su erradicación”.

En 2015, el seguimiento físico y operativo correspondió a las acciones de la vertiente C del PAIMEF. En este ejercicio se elaboró y aplicó, por primera vez, un sondeo para conocer las

atención, en tanto que a partir de 2012 el Programa tiene tres vertientes, de forma que la vertiente C corresponde a las acciones de fortalecimiento y creación de las Unidades de atención.

características y la satisfacción de las usuarias de los servicios de atención especializada, es decir, de la población objetivo del Programa.

A continuación, se muestra una tabla que contiene los datos básicos de los ejercicios de seguimiento físico en campo que se realizaron de 2009 a 2014.

Datos básicos de las metodologías del seguimiento físico en campo del PAIMEF¹ 2009 - 2014						
Aspecto	2009	2010	2011	2012	2013	2014
IMEF visitadas ²	17/16	14	12	13	15	17/14
Unidades ³ visitadas	48	28/38	25	27	56	60/51
Personal entrevistado	91	105	115	120	228	196
Usuarias entrevistadas	39	19	11	21	20	20

1.- Las celdas que contienen dos datos separados con la diagonal (/), se debe a que el primer número corresponde al dato programado en el documento metodológico y el segundo se refiere al dato reportado en el informe de resultados. Por lo anterior, en estos casos se puede decir que no se aplicaron los criterios del diseño muestral establecidos en el documento metodológico.

2.- IMEF: Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas.

3.- Se refiere a las Unidades que proporcionan servicios de prevención y atención especializada para las mujeres en situación de violencia, las cuales son apoyadas con recursos del PAIMEF.

Cuadro elaborado con base en los documentos metodológicos e informes de resultados.

En el cuadro anterior se aprecia una variedad significativa en el número de Unidades de prevención y atención visitadas y en el número de personal entrevistado, ello se debe, entre otras cosas, a que durante este periodo se realizaron cambios importantes en las ROP, en el sentido de incrementar el recurso asignado a la Vertiente C, hecho que provocó un aumento en el número de Unidades de prevención y atención apoyadas por el PAIMEF, las cuales pasaron de 179 en 2009 a 337 en 2014. Aunado a ello, se elevó el número de especialistas contratados(as) con recursos del Programa. Asimismo, en el cuadro se observa que no se había realizado un proceso ordenado para el levantamiento de encuestas para las usuarias de los servicios de prevención y atención especializada, toda vez que en promedio sólo se aplicaron 20 cuestionarios de 2010 a 2014, cifra que no cumple con un diseño muestral. Por lo anterior, en los informes de resultados de seguimiento físico no se

incluía la información correspondiente a las usuarias de los servicios de atención³. En este sentido, las diferencias metodológicas de los ejercicios de seguimiento físico y operativo que se han desarrollado en los últimos siete años, hacen imposible la comparabilidad de los resultados.

Es así, que el Indesol-PAIMEF ha realizado de manera continua seis ejercicios en materia de seguimiento físico en campo, de 2009 a 2014; los cuales han generado una valiosa experiencia en el equipo de trabajo, misma que ha permitido una evolución en el diseño de los cuestionarios, en el uso de las nuevas tecnologías de la información para el registro y sistematización de la información, así como en el análisis de los resultados de los ejercicios de seguimiento físico y operativo. No obstante, es imperioso reconocer que todavía se identifican diversas áreas de oportunidad para las distintas etapas del proceso de seguimiento físico y operativo, principalmente se identifica la necesidad de mejorar en la disponibilidad de un clasificador de las unidades de prevención y atención, en la construcción de bases de datos robustas sobre los servicios o apoyos que se proporcionan en las unidades y también se requiere mejorar el diseño muestral.

³ Al respecto, es necesario recordar que durante 2009-2014 las usuarias de los servicios de atención especializada, es decir las mujeres en situación de violencia, no eran la población objetivo del Programa, por lo que no se desarrolló un proceso de medición de la satisfacción para esta población.

Marco legal de referencia

El marco legal que sustenta el diseño y operación del PAIMEF corresponde al conjunto de instrumentos y tratados internacionales que el Estado mexicano ha suscrito en materia de derechos humanos de las mujeres y particularmente a aquellos relacionados con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer CEDAW. 18-diciembre-1979.
- Declaración de la Plataforma de Acción de Beijing. Septiembre -1995
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial contra la Mujer. Ratificada por México el 23-marzo-1981.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará. 9-junio-1994. Ratificada por México el 12-noviembre-1998.

A nivel nacional existen diversos ordenamientos jurídicos que establecen principios y acciones específicas relacionadas con los objetivos del PAIMEF, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 1.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Ley General de Desarrollo Social. D.O.F., 20-enero-2004 y su reforma

La operación del Programa se sustenta en las siguientes disposiciones jurídicas y normativas:

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. D.O.F., 30-marzo-2006 y su reforma.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. D.O.F., 28-junio-2006 y su reforma.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015 D.O.F., 13 de diciembre de 2014.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social. D.O.F., 24-agosto-2012 y su reforma.

- Acuerdo mediante el cual se regula la organización y funcionamiento interno del órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social, denominado Instituto Nacional de Desarrollo Social. D.O.F., 26-julio-2005.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2015. D.O.F., 28 de diciembre de 2014.

El fundamento legal específico que da sustento al ejercicio de seguimiento físico y operativo del Programa, es el siguiente:

- Art. 134 de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Art. 75 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Art. 1, Fracción VIII de la Ley General de Desarrollo Social
- Art. 18 de la Ley General de Desarrollo Social
- Art. 34, I Bis del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social
- Numeral 7.1 Seguimiento físico y Operativo, de las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas, para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres, para el ejercicio fiscal 2015.
- SEDESOL/DGEMPS, “Mecanismo para la definición de la metodología de seguimiento físico y operativo de los Programas Sociales operados por Órganos Desconcentrados y Entidades del Sector Coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social.”
- SEDESOL/DGEMPS, “Definición de elementos mínimos para una metodología de seguimiento físico y operativo de los programas sociales operados por los órganos desconcentrados y entidades del sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social.”

Metodología de Seguimiento Físico y Operativo

Objetivos

El ejercicio de seguimiento físico y operativo del *Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas para Implementar y Ejecutar Programas de Prevención de la Violencia contra las Mujeres (PAIMEF)* para el año 2015, se planteó los siguientes objetivos:

Objetivo General

- ❖ Contar con información confiable sobre los apoyos y servicios que brindan las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas con recursos del PAIMEF, en el **marco de las acciones de la Vertiente C “Atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”**, con lo cual sea posible verificar la existencia, entrega y calidad de los apoyos proporcionados a las Unidades de atención, verificar los aspectos esenciales de la mecánica operativa que impacta en el cumplimiento de los objetivos del Programa, así como conocer el nivel de satisfacción de las mujeres en situación de violencia que reciben atención especializada en las Unidades apoyadas por el PAIMEF.

Objetivos Particulares

- ❖ Conocer las condiciones físicas y operativas de las Unidades de atención especializada que reciben apoyos del PAIMEF, con el propósito de identificar si se cuenta con las medidas mínimas de infraestructura, equipamiento, seguridad y protección civil que permitan garantizar servicios de calidad para las mujeres en situación de violencia.
- ❖ Conocer el nivel de satisfacción de los y las profesionistas que desempeñan funciones en las áreas de atención psicológica, jurídica y trabajo social. Asimismo, se pretende conocer el grado de experiencia laboral en materia de violencia contra las mujeres y nivel de conocimiento en cuanto a la perspectiva de género, el enfoque de derechos humanos y de interculturalidad.
- ❖ Conocer las características sociodemográficas y la satisfacción de las mujeres en situación de violencia que son usuarias de los servicios que se proporcionan en las Unidades de atención especializada que reciben apoyos del PAIMEF.

Diseño Metodológico

Variables de estudio

La propuesta metodológica del seguimiento físico y operativo del PAIMEF para el ejercicio fiscal 2015, se centró en conocer la adecuada aplicación de los recursos del Programa respecto a los apoyos y servicios que se proporcionan en la Unidades de prevención y atención, es decir, las acciones que ejecutan las IMEF respecto a las siguientes estrategias:

- I. Creación y fortalecimiento de servicios especializados;
- II. Fortalecimiento de servicios complementarios para la atención de mujeres en situación de violencia;
- III. Promoción de la autonomía económica de las mujeres en situación de violencia;
- IV. Atención de casos fiscalizados de violencia contra las mujeres y,
- V. Contención emocional y autocuidado del personal.

Para el cumplimiento de los objetivos del seguimiento físico y operativo del PAIMEF, primero se determinaron los aspectos sustantivos de estudio y posteriormente, se diseñaron los cuestionarios. Con base en los ejercicios de seguimiento físico que se habían realizado en años anteriores, se determinó continuar con la aplicación de dos cuestionarios:

- Guía de verificación de unidades
- Cuestionario de Especialistas

Además de estos cuestionarios, se decidió aplicar, por primera vez, el siguiente instrumento:

- Cuestionario de Satisfacción de Usuaris

A continuación, se presentan las dimensiones de estudio que se identificaron como relevantes para cada cuestionario

GUÍA DE VERIFICACIÓN DE UNIDADES

1. **Datos generales** de las unidades
2. **Difusión** de los servicios que se proporcionan en la Unidad
3. Entrega y calidad de los **servicios que se proporcionan** en la Unidad
4. Entrega y calidad de la **Infraestructura y mantenimiento** de la Unidad
5. Entrega y calidad del **mobiliario y equipamiento** de la Unidad
6. Entrega de apoyo para **servicios básicos de la Unidad** (agua, luz, gas, aire acondicionado, entre otros)
7. Existencia y calidad de las **medidas de seguridad** en la Unidad
8. Existencia y calidad de las acciones de **protección civil** en la Unidad
9. Existencia y entrega de **vehículo y/o suministros** relacionados para uso de la Unidad

CUESTIONARIO DE ESPECIALISTAS

1. **Datos generales** de la Unidad
2. **Datos sociodemográficos del personal**
3. Existencia y entrega de la **contratación de personal**
4. **Experiencia laboral** en materia de violencia contra las mujeres
5. **Conocimientos** en materia de perspectiva de género, derechos humanos y violencia contra las mujeres
6. **Servicios** que se proporcionan en la Unidad
7. **Capacidades institucionales** básicas de la Unidad (modelo de atención, directorio, programa, visitas de seguimiento, registro de casos, etc.)
8. Necesidad y disponibilidad de **recursos materiales**
9. Características y **seguimiento a usuarias** de la Unidad
10. **Nivel de satisfacción del personal especialista**

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS

1. **Datos generales** de la Unidad
2. **Datos sociodemográficos** de las usuarias de la Unidad
3. **Expectativas y Tipo / modalidad de violencia** de las usuarias de la Unidad
4. Entrega y calidad de los **servicios que reciben** las usuarias de la Unidad
5. Opinión de las usuarias de los servicios respecto a **roles masculinos y femeninos**
6. Opinión de las usuarias respecto a la **calidad de la infraestructura física y mantenimiento** de la Unidad
7. **Satisfacción** de las usuarias respecto a los servicios recibidos
8. **Sugerencias** de las usuarias de la Unidad

Diseño muestral

Universo de Estudio

Tomando como referencia que la población o universo de estudio corresponde al conjunto sobre el que se desea obtener información, y sobre el cual se selecciona una muestra, la población para este ejercicio de seguimiento físico y operativo se conformó a partir de las unidades de prevención y atención que son apoyadas por el PAIMEF, estas unidades corresponden a las acciones establecidas en la Vertiente C en la Línea de Acción I “Creación y fortalecimiento de servicios especializados”.

Por lo tanto, se determinó que el universo de estudio estaba conformado por las unidades que brindan servicios de prevención y atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y que cuentan con especialistas en área de psicología, legal y trabajo social contratados con recursos del PAIMEF en 2015.

Marco Muestral.

El marco muestral se construyó a partir de la base de datos de las 337 unidades de prevención y atención especializada que en 2015 fueron apoyadas con recursos del PAIMEF. De esta base de datos se seleccionaron las unidades de prevención y atención especializada que cumplieron con los siguientes criterios:

- ◇ Unidades con personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, cuyas funciones se realizan en las siguientes áreas:
 - Psicología
 - Legal – Jurídica
 - Trabajo Social
 - Pedagogía
 - Derivación Médica
 - Empoderamiento Económico.

- ◇ Unidades que en 2014 reportaron mujeres beneficiadas con los servicios de atención especializada.

El resultado de la selección de unidades que cumplen con los dos criterios señalados, arrojó una base de datos que identifica un total de 212 unidades de prevención y atención especializada; esta base de datos fue la que se utilizó como marco muestral.

Unidades de muestreo.

Las unidades que brindan servicios de prevención y atención especializada a las mujeres en situación de violencia.

Tipo de Muestreo.

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, donde el universo de estudio se estratificó en cuatro grupos, para garantizar que cada unidad dentro de cada estrato tuviera la misma probabilidad de ser elegida. La definición de estratos se realizó con base en la modalidad de las Unidades de prevención y atención, toda vez que esta característica es esencial para conocer los distintos tipos de servicios que se ofrecen en las Unidades. Asimismo, se tomó en cuenta los criterios básicos para definir estratos, es decir, que se suponen homogéneos con respecto a alguna característica de las que se van a estudiar y heterogéneos respecto a los demás grupos (o estratos) conformados.

Estrato 1

Este estrato se conforma por los Centros de Atención Externa y los Centros de Justicia para Mujeres, en los que se brinda atención de primer, segundo y en algunos casos tercer nivel de atención a mujeres en situación de violencia, por lo que se diferencian de los demás estratos.

Estrato 2

Este estrato se conforma por Módulos de Atención, Unidades de Atención Itinerante y Unidades Móviles de Atención, en las que se brinda atención de primer y segundo nivel de atención a mujeres en situación de violencia.

Estrato 3

Este estrato se conforma por las unidades de Servicios de Alojamiento, Protección y Atención en las que se ubican Refugios, Albergues, Casas y cuartos de tránsito en los que se brinda atención de primer, segundo y tercer nivel de atención a mujeres en situación de violencia extrema, donde su vida está en riesgo.

Estrato 4

Este estrato se conforma por Línea telefónica, Módulo de Orientación, Unidad de Prevención Itinerante y Unidad Móvil de Prevención en las que se brinda atención de primer y en algunos casos de segundo nivel de atención a mujeres en situación de violencia. Cabe mencionar que en estas unidades la atención de segundo nivel se limita a iniciar el auxilio ante situaciones críticas y brindar contención emocional a las usuarias.

La metodología de seguimiento físico y operativo se planteó lo siguiente:

- Aplicar la *Guía de verificación de unidades* a todas las unidades de la muestra
- Realizar un sondeo de satisfacción de las usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las unidades, mediante la aplicación del *Cuestionario de Satisfacción de Usuarias*, de acuerdo con el siguiente esquema:
 - 1) Unidades que hayan registrado de una a 100 usuarias se levantan 2 cuestionarios
 - 2) Unidades que hayan registrado de 101 a 500 usuarias se levantan 3 cuestionarios
 - 3) Unidades que hayan registrado de 501 a 1000 usuarias se levantan 4 cuestionarios
 - 4) Unidades que hayan registrado más de 1001 usuarias se levantan 5 cuestionarios
- Aplicar el *Cuestionario de Especialistas* al personal contratado con recursos del PAIMEF que labora en las unidades seleccionadas en la muestra

Selección de las unidades de muestreo.

El procedimiento de selección de las unidades de muestreo se realizó en forma aleatoria, para ello se generaron tres escenarios diferentes, de los cuales se eligió la muestra final.

Tamaño de la muestra (n)

Se aplicó la fórmula de muestreo estratificado proporcional al tamaño, con un 95 % de confianza (Z) y una precisión de 0.09 (d), para obtener el tamaño de la muestra (n):

$$n = \frac{N \sum_{h=1}^L N_h P_h Q_h}{N^2 D^2 + \sum_{h=1}^L N_h P_h Q_h}$$

$$n = 76$$

Para:

$$Z = 1.96$$

$$d = 0.09$$

Tasa de No Respuesta = 5%.

Con lo anterior, el tamaño de la muestra quedó de la siguiente manera:

Estrato	N_h	Muestra por estrato considerando Tasa de No Respuesta
1	80	30
2	92	35
3	18	7
4	22	8
Total	212	80

Representatividad

Conforme al diseño muestral realizado, la muestra generaba una representatividad a nivel nacional, propiedad válida para las unidades de prevención y atención apoyadas con la Vertiente C del Programa.

Factores de expansión

Para una correcta estimación de los resultados se calculó un factor de expansión para la *Guía de Verificación de Unidades*, el cual quedó de la siguiente manera:

Estrato i	Formula	Calculo	Fi
1	$Fi = \frac{1}{Pi}$	Fi=80/30	2.67
2	$Fi = \frac{1}{Pi}$	Fi=92/35	2.63
3	$Fi = \frac{1}{Pi}$	Fi=18/7	2.57
4	$Fi = \frac{1}{Pi}$	Fi=22/8	2.75

Descripción de los instrumentos de levantamiento de información en campo

Con base en el tipo y análisis de apoyos y servicios relevantes que las IMEF proporcionan en las unidades de prevención y atención apoyadas con recursos del PAIMEF, se identificaron tres poblaciones de interés de estudio:

- Unidades de prevención y atención
- Personal Especialista contratado con recursos del PAIMEF
- Mujeres en situación de violencia usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las unidades

De acuerdo con las ROP (anexo 3), las unidades se clasifican según dos tipos:

- Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA)
- Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAE)

Por lo anterior, se tomó la decisión de elaborar un cuestionario para cada tipo de servicios. Los instrumentos de medición fueron los siguientes:

- Guía de verificación de unidades*. Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAE)

- *Guía de verificación de unidades.* Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA)

El o la informante clave para la *Guía de verificación de unidades* fue la persona visitadora del Indesol, quien a partir de su observación respondió la mayor parte de las preguntas de la *Guía*, para responder otras preguntas se apoyó de la información que le proporcionó el personal directivo de la Unidad.

Con base en las diferencias identificadas en cada uno de los subgrupos de personal contratado con recursos PAIMEF y considerando su vinculación directa con los servicios de prevención y atención que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia, se decidió elaborar el siguiente instrumento de medición:

- *Cuestionario de Especialistas*

El o la informante clave del *Cuestionario de Especialistas* fue el personal contratado con recursos del PAIMEF, quienes desempeñaron sus funciones en alguna de las siguientes áreas:

- Psicología
- Legal – Jurídica
- Trabajo Social
- Pedagogía
- Derivación Médica
- Empoderamiento Económico.

Respecto a las usuarias / beneficiarias de los servicios de atención proporcionados en las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF, las informantes clave fueron las mujeres en situación de violencia que recibieron algún servicio de atención en las unidades. Para este grupo de población se diseñó el *Cuestionario de Satisfacción de Usuaris*.

Debido a la complejidad que reviste el abordaje de la violencia contra las mujeres por razones de género, la colección de datos de las usuarias se realizó con estricto respeto a la decisión de las mujeres de colaborar con la entrevista, se realizó en espacios privados y el cuestionario fue aplicado sólo por mujeres, con el fin de proporcionar confianza a la entrevistada.

Aclaración metodológica

Es de suma relevancia hacer la aclaración de que el ejercicio de seguimiento físico y operativo del PAIMEF realizado en 2015 no cumplió con la muestra planteada en el diseño metodológico, razón por la cual, los resultados obtenidos no son representativos a nivel nacional para ese año, lo cual significa que **los resultados planteados en este informe únicamente son válidos para las unidades de la muestra, es decir para las unidades de prevención y atención visitadas.**

Con el fin de plantear con claridad el alcance de los resultados obtenidos en el seguimiento físico y operativo 2015, en este apartado se exponen las causas principales del no cumplimiento de la muestra, los datos sobre unidades visitadas y cuestionarios aplicados, asimismo se plantean las áreas de mejora que deberán atenderse, con el propósito asegurar el cumplimiento del diseño muestral en los siguientes ejercicios de seguimiento físico y operativo del PAIMEF.

Unidades visitadas

La metodología de seguimiento físico y operativo PAIMEF de 2015 estableció una muestra de 80 unidades de prevención y atención (incluyendo la Tasa de No Respuesta), de las cuales sólo **se visitaron 76 unidades de prevención y atención** (número de unidades que corresponde la muestra *-n-* sin aplicar la TNR). La Tasa de No Respuesta esperada era de 5%, al ser la primera vez que se realizaba este ejercicio. Sin embargo, la Tasa de No Respuesta en este caso fue de 23.75%, muy superior a la esperada de 5 por ciento.

En el cuadro siguiente se muestran las unidades que no se visitaron y los motivos por los que no se visitaron.

Unidades que no se visitaron, según IMEF y modalidad

Entidad Federativa (IMEF)	Nombre de la Unidad	Modalidad	Motivo de no visita
Tamaulipas Instituto de la Mujer Tamaulipeca	Centro Regional de la Franja Fronteriza	Centro de Atención Externa	El 29 de septiembre, el Instituto de la Mujer Tamaulipeca informó que reorientaba el apoyo PAIMEF para la unidad de Matamoros, en tanto que la unidad de Reynosa continuaría operando con recursos del estado.
Tamaulipas Instituto de la Mujer Tamaulipeca	Centro Regional de la Zona Centro	Centro de Atención Externa	La visita a esta unidad se programó para finales de noviembre, fecha en la que se suscitaron diversos actos de violencia en la

			capital de Tamaulipas, motivo por el que se tomó la decisión de cancelar la visita.
Querétaro Instituto Queretano de la Mujer	módulo itinerante (SAE2200905) del Instituto Queretano de las Mujeres ubicado en el Municipio de Jalpan de Serra y Arroyo Seco	Unidad de Atención Itinerante	La unidad se ubica en el municipio de Jalpan de Serra y Arroyo Seco, lugar de difíciles condiciones climáticas y orográficas. El Indesol-PAIMEF canceló esta visita a solicitud de la propia IMEF, quien advirtió de los riesgos que se podían presentar en virtud de que durante los días previos a la visita se registraron fuertes lluvias que provocaron deslaves.
Chiapas Secretaría para el Desarrollo y Empoderamiento de las Mujeres	Unidad de atención a mujeres en situación de violencia, Suchiate	Módulo de Atención	La unidad se ubica en la zona fronteriza de México y Guatemala, se encuentra en la región de Suchiate del estado de Chiapas. El Indesol-PAIMEF canceló la visita a esta unidad por razones de seguridad, toda vez que la región se caracteriza por los altos índices de delincuencia.

Aplicación de la Guía de verificación de unidades

De las 76 unidades de prevención y atención visitadas, **sólo en 61 unidades se aplicó el cuestionario *Guía de verificación de unidades***, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Distribución de las unidades según la muestra y aplicación de la *Guía de verificación de unidades*

Estrato/Modalidad	Marco muestral	Muestra	Con Guía*	Sin Guía*
TOTAL	212	80	61	19
Estrato 1	80	30	30	0
Centros de Atención Externa	74	30	27	
Centros de Justicia para las Mujeres	6	0	3	
Estrato 2	92	35	24	11
Módulos de Atención	50	20	17	3
Unidades de Atención Itinerante	31	11	7	4
Unidades Móviles de Atención	11	4	0	4
Estrato 3	18	7	7	0
Refugios	16	5	5	
Albergues	1	1	1	
Casas y cuarto de tránsito	1	1	1	
Estrato 4	22	8	0	8
Línea telefónica	6	2	0	2

Módulo de Orientación	1	0	0	0
Unidad de Prevención Itinerante	3	2	0	2
Unidad Móvil de Prevención	12	4	0	4

Las principales causas por las que no se aplicó el cuestionario **Guía de verificación de unidades** fueron las siguientes:

El instrumento de captación de información denominado **Guía de verificación de unidades** está diseñado para verificar condiciones físicas de las unidades, es decir, para identificar las características de la infraestructura del lugar en donde se proporcionan los servicios. Sin embargo, en las visitas se observó que este instrumento no aplica adecuadamente para todas las unidades, principalmente las de prevención, ya que algunas de ellas no cuentan con un espacio físico y/o con un lugar fijo para proporcionar sus servicios. Como se puede observar en el cuadro anterior, las unidades del estrato 4, que corresponden a líneas telefónicas, módulos de orientación, unidades de prevención itinerante y unidades móviles de prevención, son las unidades a las cuales no se aplicó la **Guía de verificación de unidades**. También en las visitas de seguimiento se identificó que hay unidades del estrato 2, como los módulos de atención, unidades de atención itinerante y unidades móviles de atención, que no tienen un lugar fijo para proporcionar sus servicios, en estos casos se observó que se trata de unidades que cuentan con un auto para dar los servicios o bien se ubican en espacios públicos; por tanto, no era posible aplicar la **Guía de verificación de unidades**.

Es necesario reconocer que esta situación debió preverse en el diseño metodológico, sin embargo, no fue posible debido a que en los ejercicios de seguimiento físico y operativo realizados en los años anteriores, no se encuentra documentada esta dificultad. Por otra parte, es importante reconocer que el Indesol-PAIMEF no cuenta con un catálogo de unidades suficientemente claro y preciso sobre los tipos de servicios y las características de las unidades; ya que en las visitas de seguimiento se identificó que hay unidades con la misma modalidad de servicio, pero cuyas características físicas y operativas son muy diferentes. En este último caso se encuentran las unidades de atención itinerante y los módulos de atención, unidades que, aunque comparten el mismo nombre, presentan diferencias en cuanto a la infraestructura de la unidad y el tipo de servicios que proporcionan.

Por lo anterior, se considera importante señalar que en las visitas de seguimiento físico y operativo realizadas en 2015 se observó que las unidades de prevención y las móviles de atención proporcionan sus servicios principalmente en un lugar público donde se colocan mesas y sillas para atender a las mujeres que solicitan los servicios o bien, los servicios se

proporcionar en algún lugar abierto como el patio de una escuela. Otras unidades proporcionan los servicios en una unidad móvil acondicionada con espacios para atender a las usuarias de los servicios y su ubicación varía constantemente porque visitan diversas comunidades. Por otra parte, hay unidades que proporcionan sus servicios en un espacio físico pero que no es un lugar fijo, es decir, el espacio es prestado por alguna organización o autoridad municipal para dar una plática o servicios de orientación e información, pero estos servicios se proporcionan por única vez, una vez a la semana o al mes, incluso el servicio que se proporciona puede ser por única ocasión.

Cabe señalar que los hallazgos derivadas del Seguimiento Físico y Operativo 2015 fueron resultado del muestreo aleatorio que se estableció conforme a una metodología rigurosa; de no haber sido este el caso, los resultados del informe hubieran sido diferentes.

El seguimiento físico y operativo de 2015 fue un ejercicio que generó múltiples aprendizajes, a partir de los cuales se desprenden las siguientes áreas de oportunidad:

- ✱ Es indispensable contar con un catálogo de unidades actualizado que permita identificar las características físicas de las unidades, así como el tipo de servicios que proporcionan (prevención, atención o mixtas), para que a partir de esta información se diseñe la metodología de seguimiento físico y operativo del PAIMEF (marco muestral y cuestionarios).
- ✱ Analizar la conveniencia y pertinencia de elaborar al menos tres tipos de cuestionarios para las unidades, según las características físicas de las unidades y el tipo de servicios que proporcionan.

UNIDADES DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN



UNIDADES DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN



Aplicación del Cuestionario de Especialistas

De acuerdo con la metodología de seguimiento físico y operativo PAIMEF todas las unidades de la muestra contaban con algún especialista del área de psicología, jurídica, de trabajo social o para el empoderamiento económico contratado(a) con recursos del programa; por lo tanto, se propuso aplicar el cuestionario al total de especialistas contratados(as) con recursos del PAIMEF que laboraba en las unidades seleccionadas en la muestra.

En los cuadros siguientes se observa que no se aplicaron cuestionarios a especialistas de dos unidades (albergue y casa de tránsito), por lo que sólo **se contó con información de especialistas de 74 unidades de prevención y atención especializada**.

Respecto al número de especialistas encuestados(as), se identifican 230 especialistas entrevistados(as) de 74 unidades; este dato es inferior al número de cuestionarios programados y establecidos en el documento metodológico, en el cual se estimó aplicar 260 cuestionarios a especialistas. Son diversos los motivos por los cuales no se encuestó al total de especialistas previstos, entre los cuales cabe destacar que en algunos casos el o la especialista no se encontraba en la unidad por motivos de salud, situación que fue comprobada con certificado o constancia médica; en otros casos se observó que el dato de Indesol no estaba actualizado, ya que la IMEF no realizó la contratación del personal y, por otra parte, 11 especialistas no fueron encuestados(as) porque correspondían a las cuatro unidades que no se visitaron.

Distribución de unidades visitadas, según aplicación del Cuestionario de Especialistas

Modalidad	Total	Con Especialistas	Sin Especialistas
Total	76	74	2
Albergue	1		1
Casa y cuarto de tránsito	1		1
Centro de Atención Externa	27	27	
Centro de Justicia para las Mujeres	3	3	
Línea telefónica	2	2	
Módulo de Atención	17	17	
Refugio	5	5	
Unidad de Atención Itinerante	10	10	
Unidad de Prevención Itinerante	2	2	
Unidad Móvil de Atención	4	4	
Unidad Móvil de Prevención	4	4	

**Distribución de especialistas encuestados(as) según
modalidad de la unidad en donde laboran**

Modalidad	Especialistas
Total	230
Centro de Atención Externa	105
Centro de Justicia para las Mujeres	16
Línea telefónica	5
Módulo de Atención	46
Refugio	12
Unidad de Atención Itinerante	25
Unidad de Prevención Itinerante	5
Unidad Móvil de Atención	7
Unidad Móvil de Prevención	9

El seguimiento físico y operativo 2015 generó información valiosa respecto a las características de las y los especialistas, toda vez que se logró cubrir el 85 por ciento del total de personas que laboran en las unidades seleccionadas en la muestra. De igual forma, las visitas de campo permitieron identificar la necesidad de mejorar las bases de datos respecto a las unidades apoyadas, con el propósito de que estas bases incluyan datos sobre el número y tipo de especialistas contratados(as) con recursos del PAIMEF. La disponibilidad de estas bases de datos actualizadas permitirá mejorar el diseño muestral del seguimiento físico y operativo del PAIMEF.

ESPECIALISTAS



Aplicación del Cuestionario de Usuaris

De acuerdo con la metodología de seguimiento físico y operativo, el Indesol se propuso aplicar 251 cuestionarios a mujeres usuarias de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las unidades apoyadas por el programa. Asimismo, la metodología establecía que los cuestionarios se aplicarían a usuarias de todas las unidades, tanto de prevención como de atención especializada, toda vez que, de acuerdo con los registros de 2014, en todas las unidades del marco muestral se proporciona atención especializada a mujeres en situación de violencia, motivo por el cual estas unidades reportaron en 2014 mujeres beneficiadas de estos servicios. Sin embargo, en las visitas de seguimiento se detectó que en muchas de estas unidades no se ofrecen servicios de atención, que permitan que la mujer lleve un proceso terapéutico y/o un asunto litigioso.

El instrumento de captación de información que diseñó el Indesol-PAIMEF, es decir el *Cuestionario de Satisfacción de Usuaris*, se elaboró fundamentalmente para mujeres que reciben atención especializada en las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF, servicios que permiten que la usuaria lleve un proceso terapéutico y/o litigioso. Sin embargo, durante la visita en campo se detectó que este cuestionario no era adecuado para las mujeres beneficiadas de los servicios de las unidades de prevención; asimismo se identificó que algunas unidades de atención, principalmente las unidades móviles de atención, no proporcionan servicios permanentes a las usuarias, toda vez que estas unidades no cuentan con un lugar fijo y la irregularidad de sus visitas a una comunidad no permite que las mujeres usuarias puedan llevar un proceso terapéutico o litigioso. En cuanto a las unidades de prevención, se observó que sus servicios consisten fundamentalmente en pláticas masivas que proporcionan a las mujeres en materia de prevención de la violencia.

Por lo anterior, se decidió no aplicar el *Cuestionario de Satisfacción de Usuaris* a las mujeres que asisten a los servicios de prevención o a las mujeres que reciben algún tipo de atención especializada pero que no es un servicio permanente.

Por otra parte, no fue posible entrevistar a usuarias de algunas unidades, debido a que en el momento de la visita no se encontraron mujeres atendidas en la unidad; esta situación se presentó sólo en dos unidades (refugio y casa de tránsito).

Se levantaron **encuestas a usuarias de 62 unidades de las 76 unidades visitadas**, en las cuales se entrevistaron a 213 mujeres en situación de violencia; cifra ligeramente inferior a la programada en el documento metodológico, ya que se había previsto encuestar a 251 usuarias.

**Distribución de unidades visitadas, según aplicación de
Cuestionario de usuarias**

Modalidad	Total	Con Usuarias	Sin Usuarias
Total	76	62	14
Albergue	1	1	
Casa y cuarto de tránsito	1		1
Centro de Atención Externa	28	26	2
Línea telefónica	2		2
Módulo de Atención	19	19	
Refugio	5	4	1
Unidad de Atención Itinerante	10	9	1
Unidad de Prevención Itinerante	2		2
Unidad Móvil de Atención	4	1	3
Unidad Móvil de Prevención	4	2	2

La distribución del número de usuarias encuestadas según la modalidad de las unidades en donde reciben los servicios de atención es marcadamente desigual, ello se debe a la desigual distribución de unidades según modalidad y al número de mujeres promedio que se atienden en cada una de estas unidades.

**Distribución de mujeres usuarias entrevistadas,
según modalidad de la unidad en donde reciben los
servicios**

Modalidad	Usuarias
Total	213
Albergue	1
Centro de Atención Externa	87
Centro de Justicia para las Mujeres	10
Módulo de Atención	61
Refugio	12
Unidad de Atención Itinerante	27
Unidad Móvil de Atención	4
Unidad Móvil de Prevención	11

Es importante mencionar que fue la primera vez que, en el seguimiento físico y operativo del PAIMEF, se aplica *un Cuestionario de Satisfacción de Usuarias*. Se considera que este ejercicio fue muy importante, toda vez que generó información valiosa para conocer las

características sociodemográficas de las usuarias, así como para identificar los tipos y modalidades de violencias que presentan las mujeres que solicitan los servicios de atención especializada. Además de ello, esta experiencia generó un valioso conocimiento sobre la utilidad del instrumento de captación de información, así como para identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar este proceso. Al respecto, cabe destacar los siguientes aprendizajes:

- * Analizar la conveniencia y pertinencia de elaborar dos tipos de cuestionarios para las usuarias, según tipo de servicios que reciben en las unidades (prevención y atención).
- * Consolidar las bases de datos sobre las mujeres que reciben servicios de prevención y atención, con la idea de identificar las unidades que proporcionan atención especializada que permita llevar un proceso terapéutico o litigioso.

Otros aprendizajes

No obstante que no se cumplió con la muestra, se considera que el seguimiento físico y operativo del PAIMEF generó información relevante para la mejora de la operación del Programa, asimismo fue un ejercicio relevante para mejorar el diseño metodológico del seguimiento físico y operativo. Los retos son de gran relevancia y será necesario emprender diversas acciones que permitan contar con el material necesario para un adecuado diseño de la metodología de seguimiento físico y operativo, entre los cuales se reitera la importancia de las bases de datos de unidades y el catálogo de clasificación de unidades.

También se identificó la necesidad de mejorar la capacitación para el personal que realiza las visitas, así como la relevancia de establecer un mecanismo de supervisión en campo que permita tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar el cumplimiento de la muestra.

Informe de Resultados de Unidades

Características Generales⁴

Tipo y modalidad

El PAIMEF proporciona servicios especializados para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres a través de las Unidades de prevención y atención que las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF) incluyen en sus Programas Anuales. Estas Unidades reciben apoyos en diferentes rubros como son mobiliario y equipamiento, adquisición y mantenimiento de vehículos y la contratación de personal, entre otros. La mayor parte de los recursos que reciben estas unidades está orientados a la contratación de especialistas que proporcionan los servicios en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica, aunque también se otorgan apoyos para personal que realiza funciones de seguimiento, coordinación y logística.

De acuerdo con los tipos de servicios que brindan las Unidades, éstas se clasifican en dos grandes grupos: Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAЕ) y Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA). A su vez, estos tipos de servicios se subdividen en modalidades, según las características físicas de las unidades y los servicios que proporcionan.

Cuadro 1 Vertiente C Atención especializada a las mujeres en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas*	
Tipo de servicios	Modalidad de las Unidades
Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAЕ)	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de Justicia para Mujeres • Unidades y Centros de Prevención y Atención Externa • Módulos de orientación • Ventanillas de información • Líneas telefónicas • Unidades Itinerantes • Unidades Móviles
Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA)	<ul style="list-style-type: none"> • Refugios • Casas y cuartos de emergencia • Casas y cuartos de tránsito • Albergues

* Clasificación de los servicios que el PAIMEF apoya para su creación y fortalecimiento. Anexo 3 de las Reglas de Operación del PAIMEF, DOF, 28 de diciembre de 2014.

⁴ Este apartado “*Características Generales*” contiene información correspondiente a las 212 unidades de prevención y atención que conformaron el marco muestral. En virtud de que se considera relevante mostrar el contexto general de las unidades apoyadas por el PAIMEF, se tomó la decisión de incluir este apartado.

La oferta de servicios de prevención y atención que el PAIMEF proporciona a nivel nacional, a través de la ejecución de las acciones que realizan las IMEF, se caracteriza por su profunda diversidad, toda vez que se apoyan Unidades como refugios, casas de tránsito, centros de atención externa, unidades móviles e itinerantes, así como módulos de orientación y líneas telefónicas, entre otras. La variedad de unidades -de servicios- se debe, por una parte a las diferentes causas y situaciones en las que se desarrolla el problema de la violencia contra las mujeres, toda vez que es indispensable fortalecer las acciones de difusión, promoción, sensibilización y orientación en el tema, con el propósito de visibilizar la extrema discriminación que las mujeres viven a consecuencia de factores histórico culturales, así como es necesario difundir el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y orientarlas respecto a las opciones que existen para ejercer sus derechos.

Por otra parte, también se requiere de servicios que aseguren una atención más especializada, con el objetivo de proporcionar a las mujeres en situación de violencia las oportunidades para que, a través de procesos terapéuticos, puedan estar en posibilidades de desmontar los mecanismos de culpa, vergüenza, temor y angustia, con lo cual se espera contribuir secuencialmente al desarrollo de su autoestima y eventualmente a su empoderamiento. Aunado a lo anterior, se busca que estos servicios también apoyen a las mujeres en la realización y seguimiento de algún trámite que les permita acceder a los beneficios de algún programa social, de la IMEF o de otra institución, que contribuya a trascender su situación de violencia. De igual forma, es fundamental brindar los servicios de asesoría legal, acompañamiento y, en su caso, representación jurídica, con lo cual se busca apoyar a las mujeres para que tengan acceso a la justicia.

Además de los servicios antes descritos, existen unidades apoyadas por el programa que ofrecen los servicios de alojamiento y protección temporal para las mujeres que se encuentran en una situación de riesgo o peligro, con la finalidad de resguardar la seguridad de la víctima. De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), en los refugios se debe ofrecer a las usuarias los apoyos de hospedaje, alimentación, vestido y calzado; servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico; capacitación, para que las mujeres puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten. Asimismo, las mujeres que ingresan a un

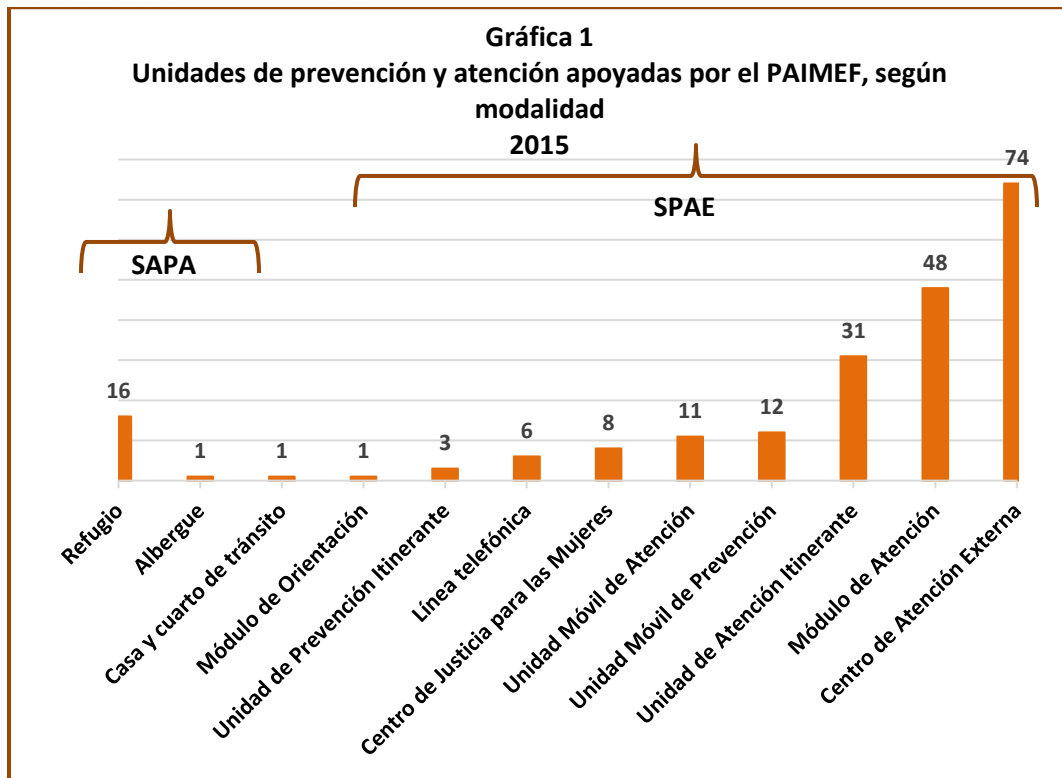
refugio deben beneficiarse de programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada.⁵

Es así, que la diversidad de los servicios que el Estado debe ofrecer para que las mujeres en situación de violencia puedan ejercer de manera plena su derecho a una vida libre de violencia, se refleja en la heterogeneidad de las unidades que el PAIMEF apoya. En el cuadro 2, se aprecia una marcada diversidad en la distribución porcentual de las Unidades apoyadas en 2015, según la modalidad de servicios que ofrecen, toda vez que poco más de la tercera parte de ellas (34.9%) corresponde a los centros de atención externa, le siguen los módulos de atención (22.6%) y las unidades de atención itinerantes (14.6%). Mientras que el 27.9 por ciento de las unidades corresponde a otras ocho modalidades, entre las que se encuentran unidades móviles de prevención y atención, centros de justicia para las mujeres y refugios.

Cuadro 2			
Unidades de atención apoyadas por el PAIMEF, según tipo y modalidad 2015*			
Tipo	Modalidad	Absoluto	Porcentaje
Total		212	100
Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA)	Refugio	16	7.5
	Albergue	1	0.5
	Casa y cuarto de tránsito	1	0.5
Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAЕ)	Módulo de Orientación	1	0.5
	Unidad de Prevención Itinerante	3	1.4
	Línea telefónica	6	2.8
	Centro de Justicia para las Mujeres	8	3.8
	Unidad Móvil de Atención	11	5.2
	Unidad Móvil de Prevención	12	5.7
	Unidad de Atención Itinerante	31	14.6
	Módulo de Atención	48	22.6
	Centro de Atención Externa	74	34.9

*El número de unidades apoyadas por el PAIMEF que se reportan en este cuadro corresponde a las unidades incluidas en el marco muestral utilizado para el seguimiento físico y operativo del PAIMEF, 2015. Este dato es inferior al total de unidades apoyadas en 2015, para mayor información véase Anexo 1 "Nota Técnica".

⁵ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Art. 56.

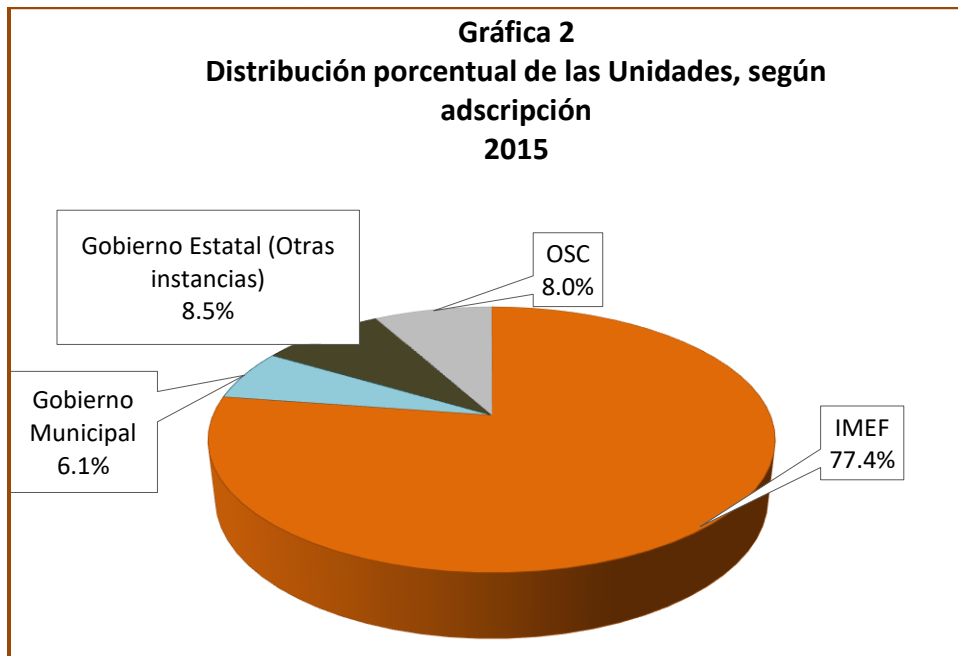


* El número de unidades apoyadas por el PAIMEF que se reportan en este cuadro corresponde a las unidades incluidas en el marco muestral utilizado para el seguimiento físico y operativo del PAIMEF, 2015. Este dato es inferior al total de unidades apoyadas en 2015, para mayor información véase Anexo 1 "Nota Técnica".

De acuerdo con estos datos, se puede afirmar que las unidades de atención para mujeres en situación de violencia que apoya el PAIMEF son en su mayoría Servicios de Prevención y Atención Externa, unidades que representan poco más del 90 por ciento del total de unidades apoyadas en 2015. Aunque cabe destacar que el programa también otorga importantes apoyos para las unidades de tercer nivel que ofrecen servicios de alojamiento y protección, principalmente refugios.

Adscripción y año de creación de las Unidades

De acuerdo con la adscripción de la Unidad, es decir la instancia que tiene a su cargo la operación y mantenimiento de los servicios de prevención y atención para las mujeres en situación de violencia, en la gráfica 2 se observa que el 77.4 por ciento de las unidades que apoya el PAIMEF pertenece a las IMEF, el 8.5 por ciento corresponde a otras instancias del gobierno estatal, como Procuraduría de Justicia, DIF, etc., mientras que el 6.1 por ciento pertenece a gobiernos municipales. En tanto que el 8.0 por ciento de las unidades está a cargo de alguna Organización de la Sociedad Civil.

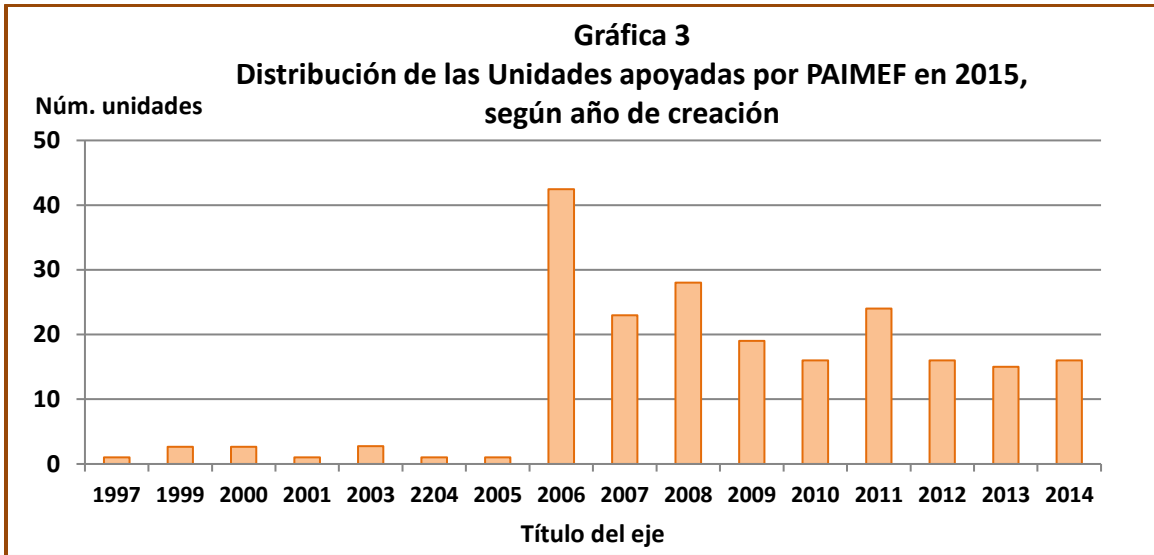


El PAIMEF comenzó a operar en 2006, un año antes de la promulgación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia,⁶ a partir de entonces se ha incrementado la oferta de servicios para las mujeres en situación de violencia, asimismo, se ha fortalecido a las unidades que ya operaban con anterioridad a esta fecha. Sin duda alguna, la antigüedad de los servicios permite tener una idea de la experiencia que se tiene en el tema y de la evolución de estos servicios. Al respecto, en la gráfica 3 se observa que el 94.3 por ciento de las unidades apoyadas por el PAIMEF en 2015, fueron creadas a partir de 2006; también se muestra que el período en el que se creó casi la mitad de las unidades que actualmente apoya el programa fue durante el primer trienio de vida del PAIMEF (2006-2008). Es importante resaltar que se observa una evolución creciente de unidades año con año, de forma tal que el 20 por ciento de las unidades fueron creadas en los últimos tres años (de 2012 a 2014).

Al analizar los datos de adscripción y año de creación, se observa una relación directa entre estas características, principalmente en el número de Unidades que corresponden a la IMEF y su año de creación, que es precisamente a partir de 2006. Por ello, se puede afirmar que el PAIMEF ha sido un importante motor para incrementar en el país la oferta institucional de servicios especializados de atención a las mujeres en situación de violencia. Asimismo, es importante destacar la creciente participación de otras instancias de los gobiernos

⁶ La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia fue aprobada en la LIX Legislatura, el 19 de diciembre de 2006 y se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007.

estatales y municipales en la creación y fortalecimiento de este tipo de servicios, su participación se observa de manera especial en los refugios, centros de atención externa, centros de justicia para las mujeres y unidades de atención itinerante.



Cuadro 3
Distribución porcentual de las Unidades de atención por modalidad, según
adscripción de la Unidad*

Modalidad	Total	IMEF**	Gob. Estatal (Otras instancias)	Gobierno Municipal	Organización de la Sociedad Civil
Total	100	78.9	7.5	8.7	4.9
Refugio	100	21.4	21.4	21.4	35.8
Albergue	100	---	---	---	100
Casa y cuarto de tránsito	100	---	---	100	---
Centro de Atención Externa	100	67.9	14.1	14.1	3.8
Centro de Justicia para las Mujeres	100	62.5	37.5	---	---
Línea telefónica	100	100	---	---	---
Módulo de Atención	100	100	---	---	---
Unidad de Atención Itinerante	100	89.7	---	10.3	---
Unidad de Prevención Itinerante	100	100	---	---	---
Unidad Móvil de Atención	100	100	---	---	---
Unidad Móvil de Prevención	100	100	---	---	---

* Adscripción se refiere a la instancia que tiene a su cargo la operación y mantenimiento de la unidad.

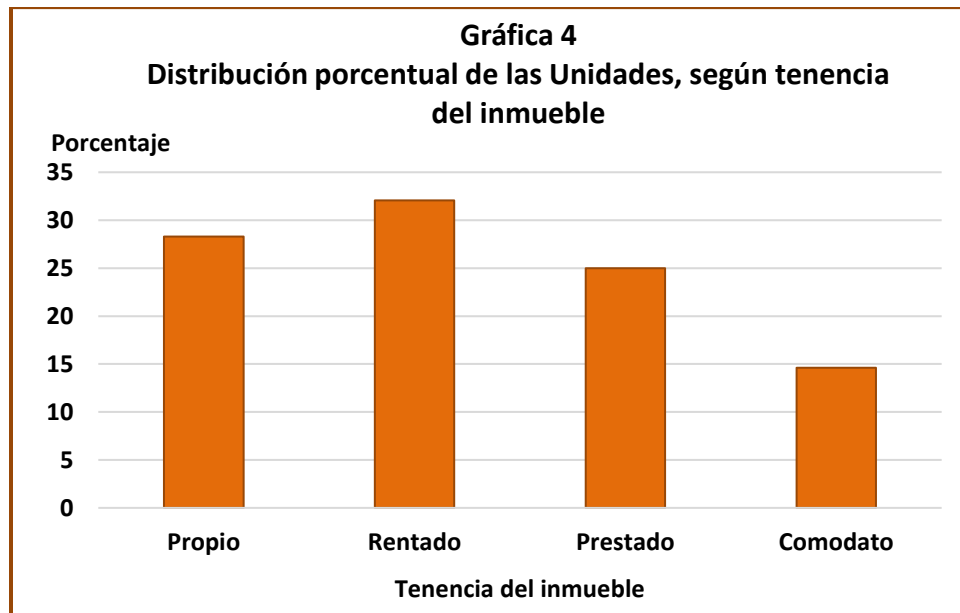
** IMEF son las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas.

Tenencia del inmueble de las Unidades

La tenencia del inmueble o espacio físico en el que se proporcionan los servicios de atención es una característica importante de las Unidades, al respecto se aprecia que sólo el 28.3 por ciento de las unidades cuenta con un inmueble propio, entendiendo por ello que la instancia que tiene la adscripción o la titularidad de la unidad es la dueña del inmueble. En tanto que una de cada tres unidades apoyadas por el programa (32.1 por ciento) ocupa un inmueble rentado; el 25.0 por ciento de unidades cuenta con un espacio prestado y un 14.6 por ciento lo tiene en comodato.

Este aspecto representa una situación de vulnerabilidad para la operación del Programa, ya que por una parte es necesario erogar recursos para la renta de estos inmuebles, apoyo que el programa proporciona; pero además está latente el riesgo de no disponer del inmueble en aquellas unidades con tenencia de prestado o en comodato.

Estos datos deben tenerse en cuenta, toda vez que debido a que la mayoría de las unidades de atención se ubican en inmuebles rentados, prestados o en comodato, se hace más difícil realizar modificaciones físicas a los inmuebles, como crear espacios privados para los servicios de atención psicológica, trabajo social y legal, contar con rampa de acceso y mejorar el mantenimiento de la unidad, entre otras.



Difusión de los servicios en las Unidades⁷

En las últimas décadas se han implementado diversas reformas en la administración pública con el objetivo de mejorar el desempeño de las políticas públicas; en particular se ha desarrollado un marco normativo dirigido a los programas sociales con la finalidad de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y mejorar la cultura orientada al servicio. Estas reformas se han orientado hacia transformar las estructuras y procesos administrativos, la tecnología usada por el gobierno y el comportamiento de los empleados públicos para proveer más y mejores servicios públicos a un menor costo.⁸

En la actual administración, el Plan Nacional de Desarrollo establece la estrategia transversal “Gobierno Cercano y Moderno”, a través de esta estrategia se propone lograr que las políticas y acciones de gobierno incidan directamente en la calidad de vida de las personas, para lo cual se considera imperativo “contar con un gobierno eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, y rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía”.⁹

En este marco de modernización de la gestión administrativa, el acceso a la información básica de los servicios que proporcionan los programas gubernamentales es una acción de mejora indispensable para fortalecer la transparencia. Es por ello, que se considera relevante conocer la situación en la que se encuentran las Unidades de atención apoyadas por el PAIMEF respecto a la difusión de información básica de los servicios que proporcionan a las mujeres en situación de violencia.

Es importante señalar que las preguntas relacionadas con la difusión de los servicios en el exterior o en el interior del inmueble donde se proporciona el servicio de atención a mujeres en situación de violencia no se aplicaron en los cuestionarios para refugios, albergues y casas de tránsito, debido a que la fracción VI del Art. 8 de la LGAMVLV establece que la información sobre la ubicación de los refugios será secreta, disposición que se aplicó también para las otras Unidades de protección y alojamiento.

⁷ Las siguientes secciones del *Informe de Resultados de Unidades* hace referencia a los datos de 61 Unidades de atención, información correspondiente a la *Guía de verificación de unidades*. Cabe recordar que este informe de resultados no tiene representatividad nacional, la información es válida sólo para las unidades visitadas. Para más información, véase la sección “Aclaración metodológica” de este documento.

⁸ CONEVAL. “La calidad del gasto público”, Nota Núm. 2, Junio 2008.

http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/med_pobreza/Banco_mundial/Nota2.pdf

⁹ Gobierno de la República, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, México, p. 23.

Por otra parte, también es relevante aclarar que si bien no existen lineamientos específicos para la difusión de este tipo de servicios en el exterior o interior del inmueble, toda vez que no hay consenso sobre la conveniencia de su difusión debido a las situaciones de riesgo que con llevan estas actividades tanto para las propias mujeres que se encuentran en una situación de violencia, como para las y los especialistas que proporcionan los servicios de atención; no obstante ello, se considera importante que en el interior del inmueble se difundan algunos aspectos básicos como son: el derecho de las mujeres a vida libre de violencia, los tipos de servicios que se proporcionan, los días y horario de atención, los requisitos para ser beneficiarias de los servicios y la gratuidad de los mismos.¹⁰

En este sentido, se observa que únicamente el 57.6 por ciento de las Unidades de atención difunden, en el exterior o en interior del espacio físico donde proporcionan sus servicios, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; en tanto que el 49.4 por ciento difunde información sobre los servicios que se ofrecen y el 46.1 por ciento difunde los días y horario de atención. En tanto que la información respecto a los requisitos para ser beneficiaria de los servicios de atención y la gratuidad de los mismos, son los aspectos que menos se difunden en las unidades, toda vez que sólo el 13.1 y 19.7 por ciento de las unidades difunde estos aspectos, respectivamente.

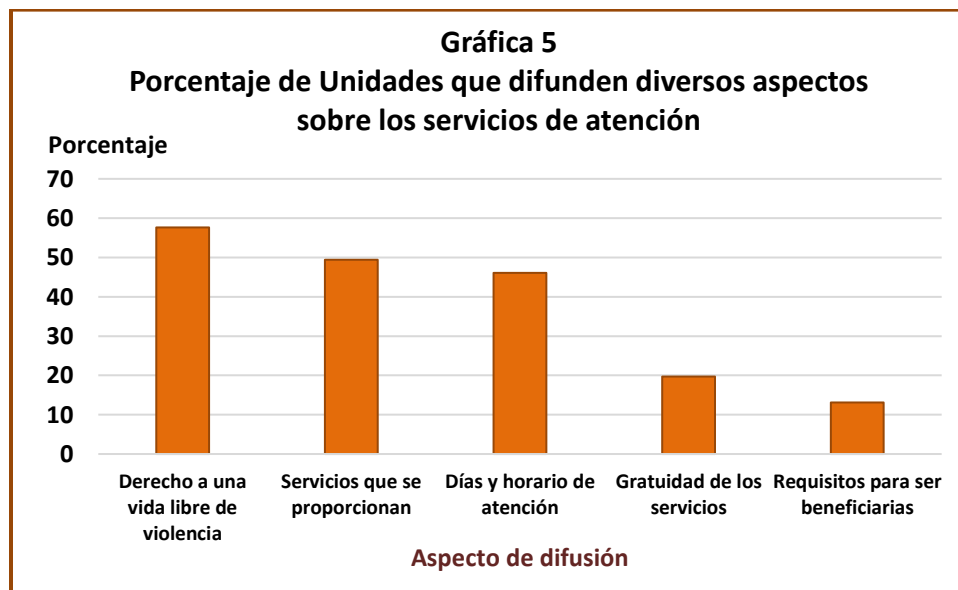
Los centros de justicia para las mujeres son las unidades que mayor difusión realizan, en el exterior o en el interior del inmueble, sobre los diversos aspectos de los servicios que proporcionan. El 66.3 por ciento de este tipo de unidades difunden los cinco aspectos de los servicios; en tanto que en esta misma condición también hay módulos de atención (11.8 por ciento) y algunos centros de atención externa (3.7 por ciento).

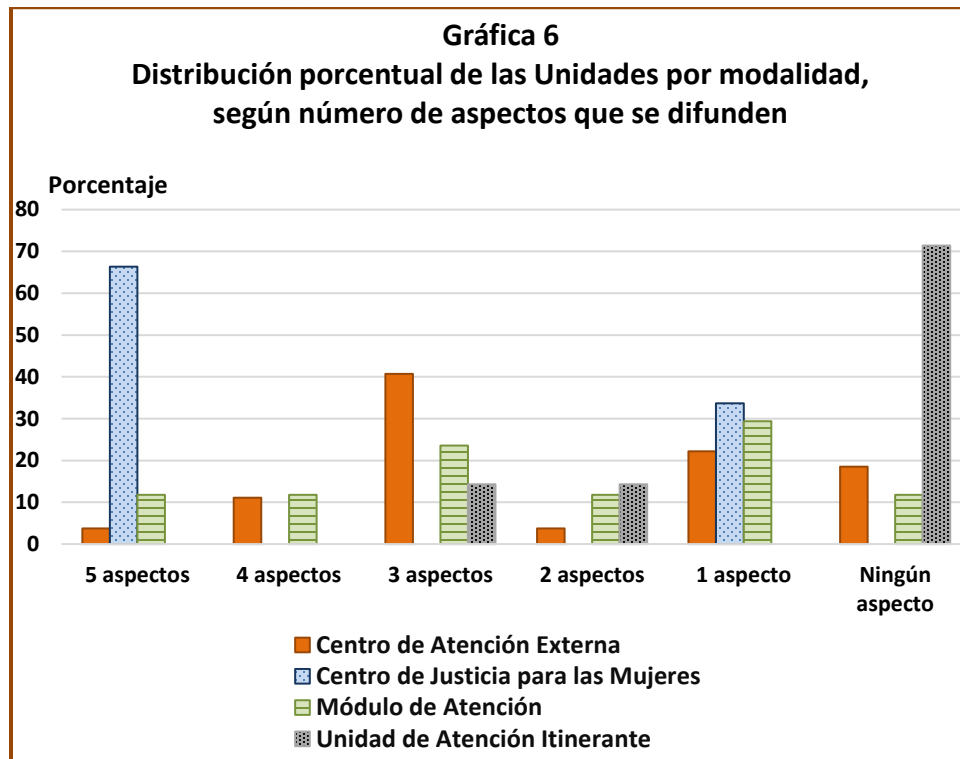


¹⁰ La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el capítulo II “De las obligaciones de transparencia comunes” establece la obligatoriedad de las dependencias y entidades de proporcionar información clara y accesible respecto a sus programas y apoyos (bienes y servicios), en especial cabe resaltar que la fracción XIX del Art. 70 señala que deberá difundirse “Los servicios que ofrecen señalando los requisitos para acceder a ellos”. Por otra parte, en la Fracción I, del Art. 8 de la LGAMVLV establece la gratuidad de los servicios que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia.



Cabe destacar que, en los centros de atención externa -unidades que en su mayoría están al cargo de las IMEF-, se observan avances importantes en cuanto a la difusión del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, los servicios que se ofrecen y los días y horario de atención; sin embargo, los datos muestran que prácticamente la mayoría de ellas no informa sobre los requisitos y la gratuidad de los servicios. En el caso de los módulos de atención se identifica una heterogeneidad en cuanto al número de aspectos que se difunden en sus espacios, tal situación se aprecia en la gráfica 6.





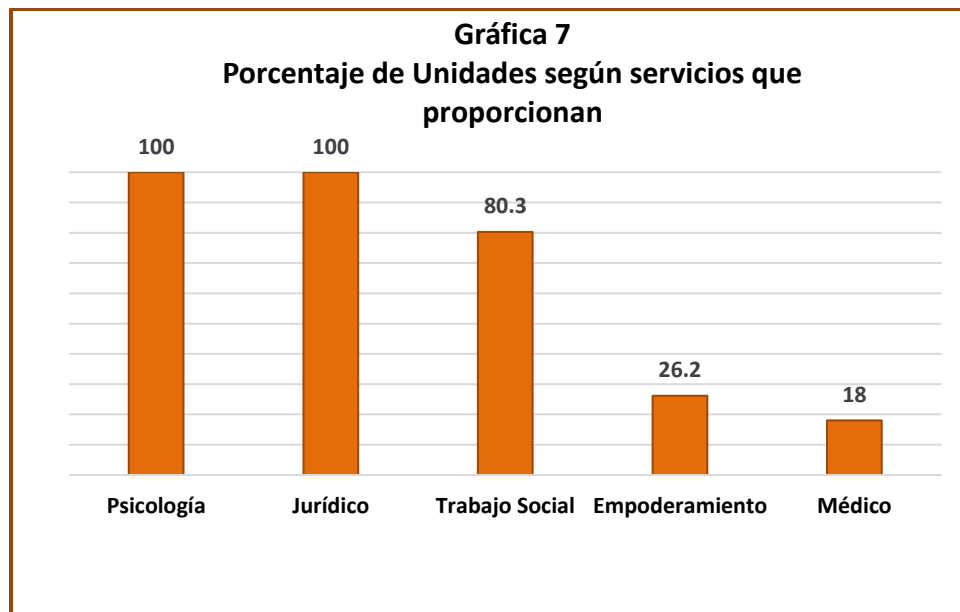
Finalmente, cabe resaltar que la difusión de los aspectos básicos de los servicios que se brindan en las unidades de atención para las mujeres en situación de violencia y, en su caso, a hijas e hijos, es un tema pendiente que requiere ser analizado con profundidad, toda vez que es importante considerar por un lado, el derecho a la información, las disposiciones de transparencia y rendición de cuentas y por otra parte, también es indispensable realizar el análisis en el marco de las aristas que plantea la problemática de violencia contra las mujeres en el ambiente de inseguridad y violencia que prevalece en el país.

Servicios que se proporcionan en las Unidades

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) señala que la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios establecerán un conjunto de medidas y acciones con el objetivo de proteger a las mujeres víctimas de violencia, garantizar su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos. Para ello, estas instancias deberán proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico especializados a las víctimas, con el objetivo de que favorezcan su empoderamiento y reparen el daño causado por dicha violencia. La LGAMVLV establece que los servicios integrales y especializados también deben incluir a las hijas e hijos de las mujeres en situación de violencia.

El PAIMEF promueve la creación y el fortalecimiento de servicios especializados cuyo objetivo sea el proporcionar atención especializada a mujeres en situación de violencia y, en su caso a hijas e hijos. El programa pretende que esta oferta institucional ofrezca una atención integral, en la cual se incluyan los servicios de trabajo social, de atención psicológica y de asesoría - acompañamiento jurídico; así como acciones encaminadas a fortalecer la autonomía económica de las mujeres.¹¹ En los años recientes también se ha promovido la creación de espacios lúdicos para el cuidado de las hijas e hijos, mientras sus madres, abuelas o mujeres a las que acompañan son atendidas por el personal especialista de la unidad de atención.

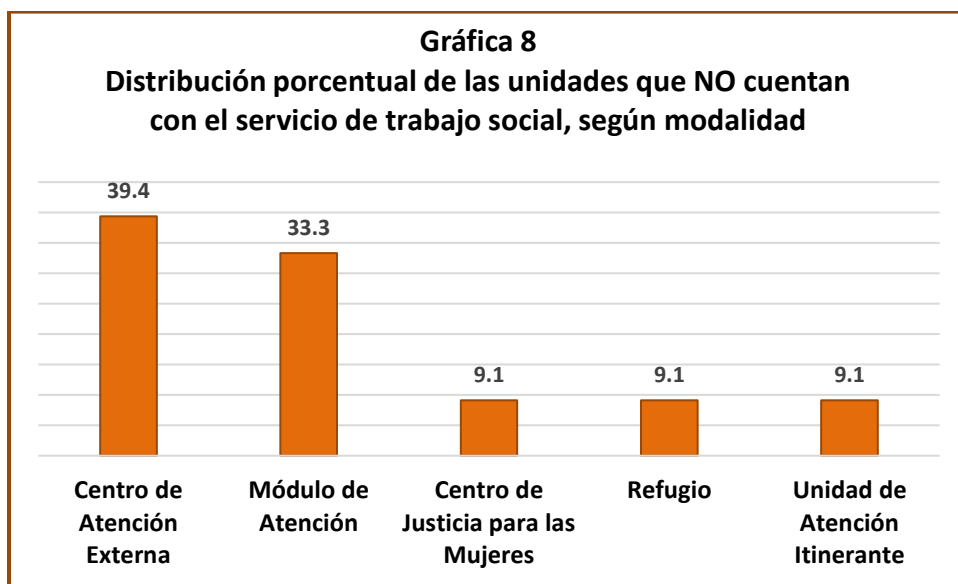
Como se puede observar en la gráfica 7, todas las unidades de atención que son apoyadas por el PAIMEF proporcionan los servicios de atención psicológica y jurídica, el 80 por ciento de ellas brinda servicios de trabajo social, el 26.2 por ciento realiza acciones en materia de empoderamiento económico y el 18 por ciento ofrece derivación médica o el servicio médico. Al respecto, cabe señalar que se observa un incremento en el número de unidades que incluyen los servicios de trabajo social, lo cual se debe a que desde el PAIMEF se ha promovido la incorporación de este servicio.



La ausencia de servicios de trabajo social se observa principalmente en los centros de atención externa y módulos de atención, cuya adscripción corresponde a las IMEF. Esta

¹¹ Para mayor información acerca de los apoyos que otorga el programa, véase Anexo 3 de las Reglas de Operación del PAIMEF. DOF., 28 de diciembre de 2014.

situación plantea para el PAIMEF la necesidad de reforzar la incorporación de estos servicios en dichas unidades, toda vez que el área de trabajo social es fundamental para la entrevista de valoración social, la canalización de las mujeres a otros servicios e instituciones, la gestoría de servicios sociales y el seguimiento de los casos atendidos. En la operación de las unidades de atención, se ha observado que este primer contacto es fundamental para lograr la confianza y empatía de las mujeres, niñas y niños, asimismo es importante esta etapa para lograr la sensibilización de las mujeres con el propósito de que soliciten los servicios ofrecidos y acudan a las sesiones de apoyo psicológico y jurídico.



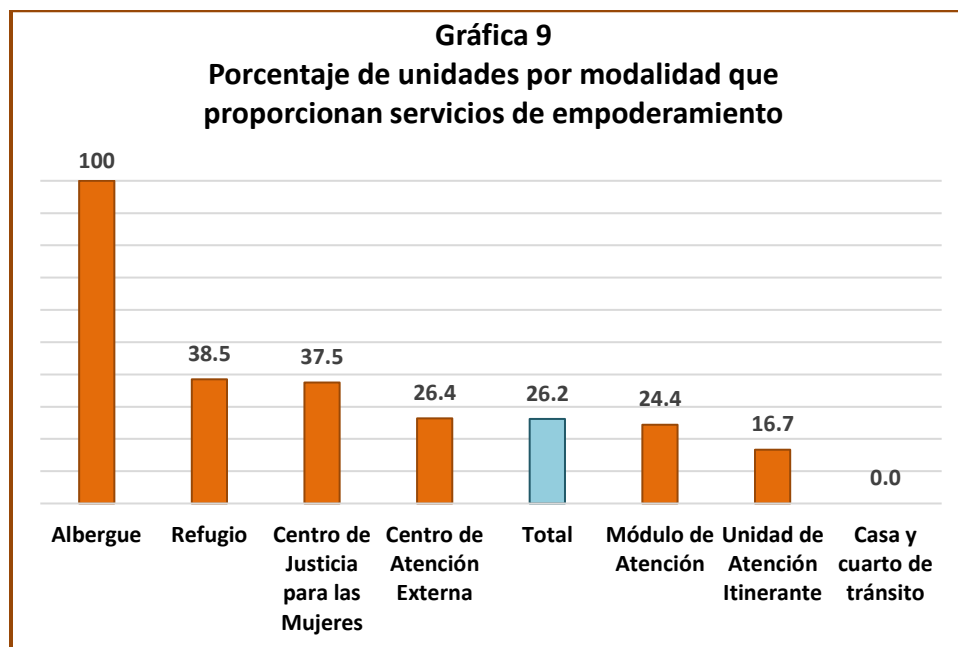
Una de las áreas pendientes para las políticas públicas dirigidas a prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres es el desarrollar y fortalecer acciones para lograr el empoderamiento¹² de las mujeres en situación de violencia. En este sentido, cabe resaltar que el Reglamento de la LGAMVLV establece que “Los centros de atención públicos o privados, que tengan por objeto la atención de alguna de las modalidades de violencia en términos de la Ley, orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentren.”¹³ En este sentido, el PAIMEF ha impulsado, a través de las IMEF, la implementación de acciones encaminadas a alcanzar

¹² De acuerdo con la LGAMVLV, se entiende por empoderamiento de las mujeres el “proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades”. Art. 4, Fracción X.

¹³ Art. 16 del Reglamento de la LGAMVLV.

la autonomía económica de las mujeres, para ello se estableció una estrategia específica en el anexo 3 de las Reglas de Operación del programa.

No obstante, las disposiciones normativas y el empuje que se ha dado al tema de empoderamiento económico, se aprecia que aún falta mucho por avanzar en la materia, ya que sólo el 26.2 por ciento de las unidades visitadas por el PAIMEF realiza acciones específicas para lograr el empoderamiento económico de las mujeres en situación de violencia. En la gráfica 9 es posible observar que estas actividades son más frecuentes en las unidades cuya modalidad es refugio y centros de justicia para las mujeres, sin embargo el porcentaje de unidades con actividades de empoderamiento no supera el 40 por ciento; esta situación es preocupante toda vez que precisamente estas unidades son las que tienen atribuciones específicas para desarrollar acciones para el empoderamiento económico de las mujeres.¹⁴



Por último, es importante resaltar los avances que se observan en cuanto a la oferta institucional de servicios psicológicos y jurídicos que se ofrecen en todas las unidades

¹⁴ El Reglamento de la LGAMVLV en su Art. 56 se establece que los refugios deberán prestar los servicios de capacitación, para que las mujeres puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral y el servicio de bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten. Por su parte, la CONAVIM señala que los Centros de Justicia para las Mujeres ofrecen “talleres de empoderamiento social y económico para apoyar a las mujeres a salir del círculo de violencia”. http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas_de_justicia

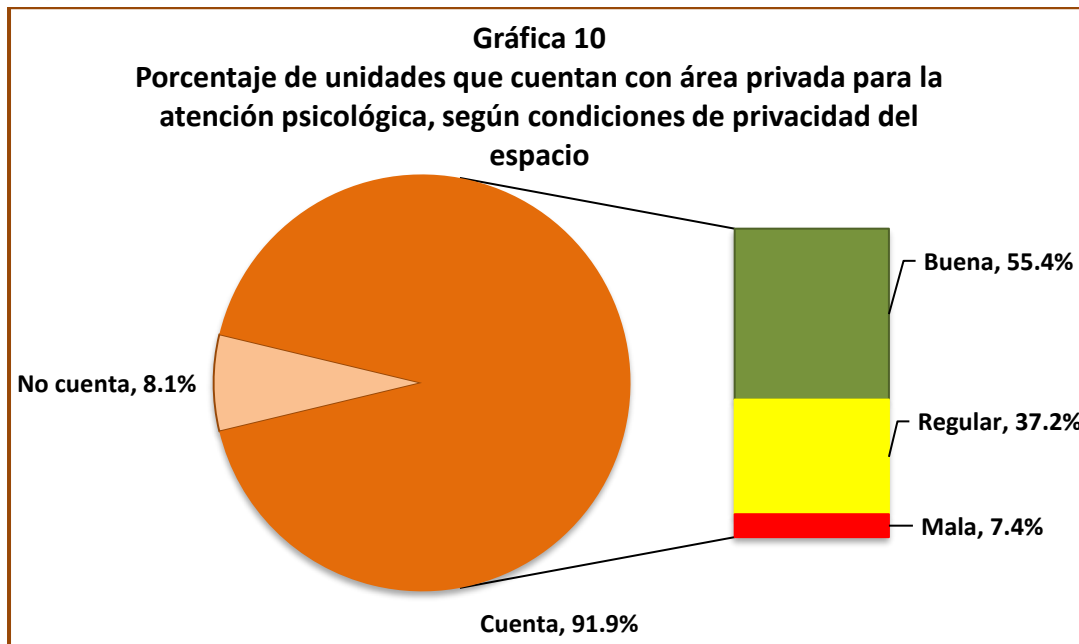
apoyadas por el PAIMEF, por ello es de suma relevancia mantener este logro, toda vez que los servicios de estas áreas son fundamentales para apoyar el proceso de empoderamiento de las mujeres, principalmente el psico-emocional; así como para incrementar las oportunidades de acceso a la justicia.

Infraestructura y mantenimiento de las Unidades

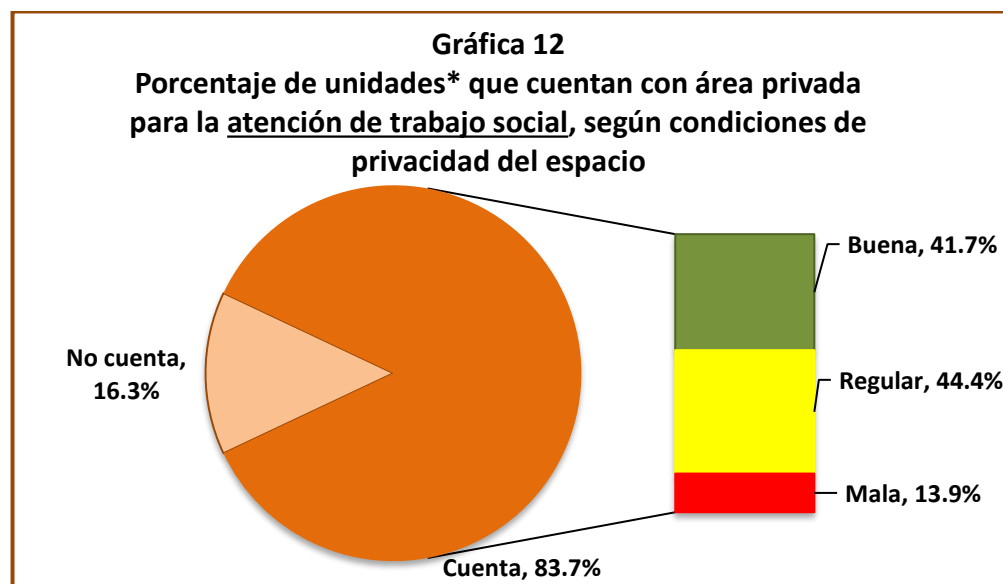
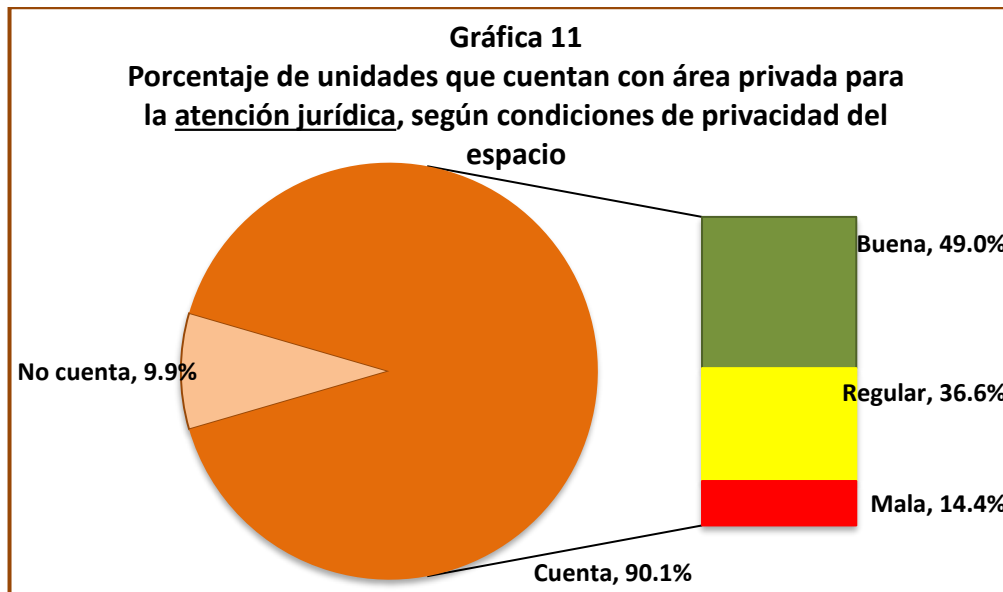
En el seguimiento físico y operativo del PAIMEF se aplicó la *Guía de verificación de Unidades* con el objetivo de conocer si las unidades de atención visitadas cuentan con las medidas mínimas de infraestructura, equipamiento, seguridad y protección civil que permitan garantizar servicios de calidad para las mujeres en situación de violencia. En este sentido, para evaluar la calidad de la atención que se brinda en las unidades apoyadas por el PAIMEF se considera fundamental conocer las características físicas de los espacios en los que se ofrece la atención para mujeres en situación de violencia y, en su caso a hijas e hijos. Por tal motivo, la *Guía de verificación* contiene 11 preguntas en el módulo de infraestructura y equipamiento de la unidad, además de otras 10 preguntas específicas para las unidades de servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA).

Disponer de espacios designados exclusivamente para los servicios de trabajo social, psicología y jurídico y que éstos garanticen un ambiente de privacidad, es indispensable para una atención de calidad, toda vez que es fundamental que las mujeres que han sufrido alguna de las violencias, se sientan en confianza de expresar su situación ante el personal especialista que las atiende. Al respecto, se observan avances significativos en la mayoría de las unidades apoyadas por el programa, ya que la mayoría de los servicios se otorgan en espacios privados; no obstante, aún quedan algunos retos que afrontar, debido a que algunas unidades no cuentan con espacios privados o porque éstos no se encuentran en buenas condiciones.

Los datos muestran que el área de psicología es la que se encuentra en mejores condiciones, pues además de que este servicio se ofrece en todas las unidades, el 91.9% de éstas cuenta con espacios privados y sólo el 7.4 por ciento de esos espacios se encuentra en malas condiciones, véase gráfica 10. En el área jurídica las condiciones son similares a las observadas en el área psicológica en cuanto al porcentaje de unidades que cuenta con áreas privadas, sin embargo, se observa que estos espacios presentan porcentajes mayores de unidades con condiciones malas o regulares.



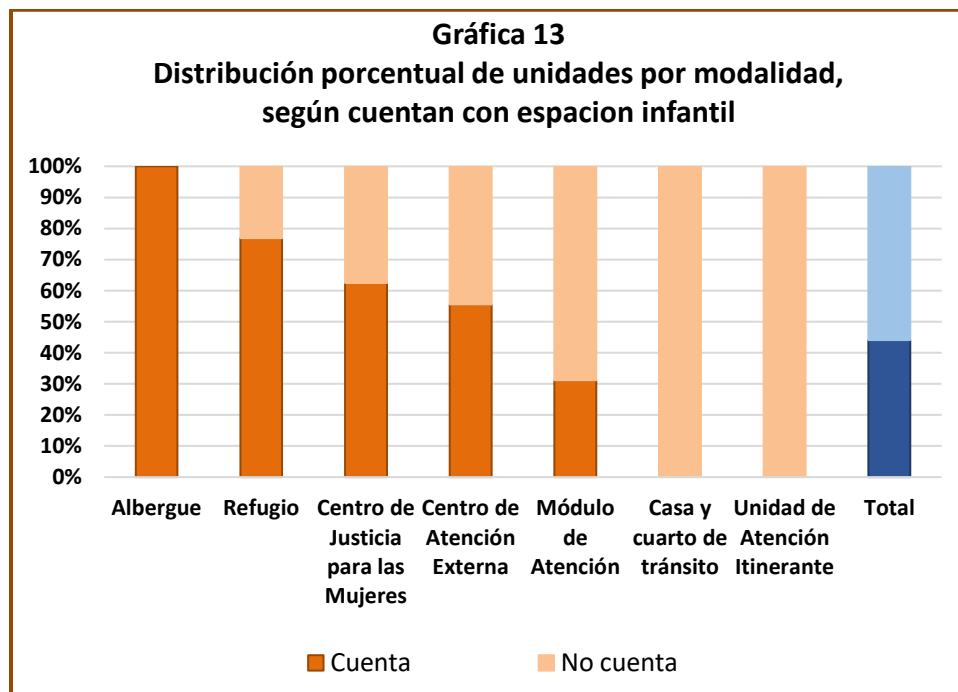
El servicio de trabajo social es el que presenta mayores áreas de oportunidad, debido a que, además de que casi el 20 por ciento de las unidades no proporciona este servicio, el 16.3 por ciento del total de unidades que si incluye este servicio no cuenta con un espacio privado designado para la atención de trabajo social, es decir, que el lugar en donde se atiende a las mujeres se comparte con otras áreas o bien, la atención se da en un espacio abierto que no garantiza la privacidad. Aunado a ello, la mayoría de las unidades que cuentan con área privada, presentan condiciones regulares o malas. Por ello, es importante reforzar las acciones de mejora orientadas a valorar la importancia del área de trabajo social, así como crear espacios privados para estos servicios.



* Estos datos corresponden sólo a las unidades que ofrecen servicios de trabajo social.

Respecto a los espacios destinados para las acciones de empoderamiento económico para las mujeres en situación de violencia, es importante mencionar que del total de unidades que proporcionan estos servicios (26.2 por ciento), la gran mayoría de ellas cuenta con espacios en buenas condiciones (76.2 por ciento) o en condiciones regulares (23.8 por ciento).

El PAIMEF ha impulsado la creación de espacios infantiles en las unidades de atención para apoyar a las usuarias con el cuidado de los hijos y las hijas (u otros acompañantes), menores de 12 años, mientras son atendidas por los y las especialistas; para este servicio es importante que haya personal asignado para el cuidado de los y las infantes y que el espacio cuente con medidas de seguridad y esté debidamente equipado.¹⁵ Al respecto, se observa que poco más de la mitad (55.9 por ciento) de las unidades de atención visitadas no cuenta con una ludoteca. Los albergues, refugios y centros de justicia para las mujeres son las modalidades que presentan mayor porcentaje de unidades con un espacio infantil, esta situación era de esperarse, toda vez que en los modelos de atención para refugios y en los lineamientos arquitectónicos para la construcción de los centros de justicia para las mujeres se prevé la necesidad de disponer de un espacio lúdico para la población infantil.¹⁶

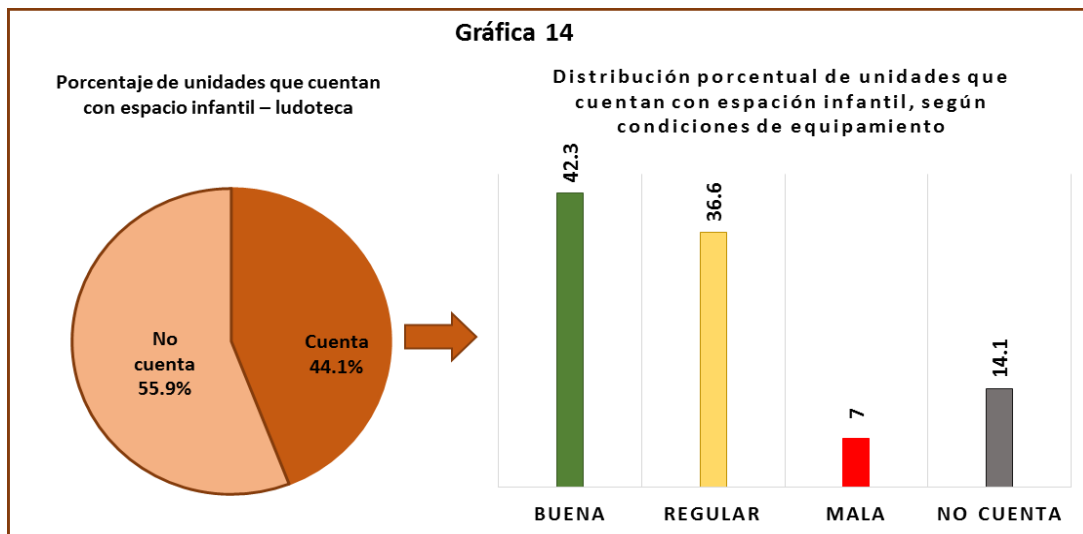


Por otra parte, se observa que las modalidades que presentan mayores carencias respecto a la disponibilidad de ludoteca son los centros de atención externa y los módulos de

¹⁵ En algunos modelos de atención de la violencia contra las mujeres, se refieren a estos servicios como “estancia infantil” o servicio de ludoteca.

¹⁶ Véase Inmujeres, *Modelo de atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*, Inmujeres, 2011. Gobierno de la República / Inmujeres, *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de Género en Refugios*, en proceso de publicación. CONAVIM / SEGOB, *Centros de Justicia para las Mujeres, Lineamientos Arquitectónicos*, México, CONAVIM, 2015.

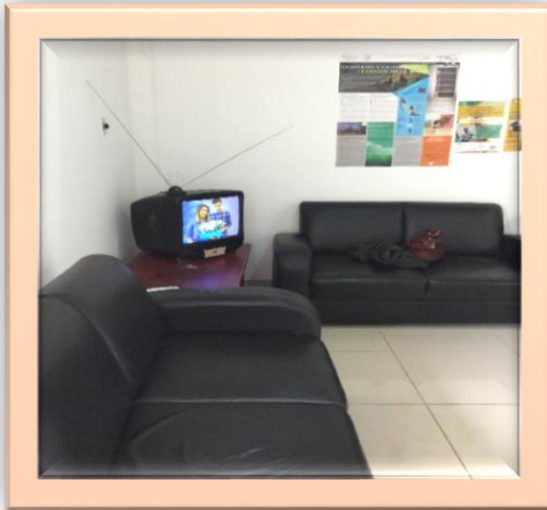
atención, por lo cual será necesario reforzar la promoción de estos espacios en este tipo de unidades. En cuanto al equipamiento de los espacios infantiles, se observa que el 14.1 por ciento de las unidades que cuentan con ludoteca no la tienen equipada, en tanto que el siete por ciento presenta malas condiciones.



Cabe resaltar que ha habido avances significativos en el diseño y equipamiento de espacios infantiles, ya que el 42.3 por ciento de las unidades visitadas que cuentan con ludoteca, ésta se encuentra en buenas condiciones, en tanto que en el 36.6 por ciento de las unidades se registran condiciones regulares.



En el cuadro 4 se observa que la mayoría de las unidades visitadas cuentan con sanitarios para las usuarias y para el personal que labora en ellas, de igual forma se aprecia mejoras en cuanto a la disponibilidad de sala de espera. Sin embargo, al analizar las condiciones de estos espacios, los datos muestran que en la mayoría de las unidades las condiciones son regulares o malas, en especial en los sanitarios.



En los años recientes, el PAIMEF ha impulsado la creación de rampas en las unidades, cuando no sea posible evitar los cambios de nivel en pisos, con el propósito de facilitar el acceso de las personas con alguna discapacidad motriz. Al respecto se observan significativos avances, ya que la tercera parte (31.7 por ciento) de las unidades visitadas ya cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad. Sin embargo, es importante seguir con la promoción de la construcción de rampas, toda vez que la mayoría de las unidades no cuenta con rampa a pesar de que se requiere de acuerdo a las características del inmueble.





La incorporación de otras medidas para adaptar las instalaciones a personas con discapacidad motriz, visual u otra, como pueden ser la disponibilidad de elevadores en los casos que las unidades tengan dos niveles o más, destinar un área para personas en silla de ruedas en la sala de espera, adecuar sanitarios y lavabos y colocar señalización visual, táctil y sonora para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas,¹⁷ es una tarea pendiente que requiere fortalecer su promoción, ya que sólo el 13 por ciento de las unidades cuenta con algunas de estas adaptaciones.

Para las unidades de Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA), como refugios, albergues, casas de tránsito y emergencia se verificaron otros aspectos de la infraestructura, toda vez que este tipo de unidades por normatividad deben proporcionar servicios de alojamiento, alimentación, vestido y calzado, además de los servicios de atención integral especializada.¹⁸ Al respecto, se observa que la mayoría de estas unidades dispone de espacio de ropería o guardarropa para las familias, cocina equipada, espacios para blancos, espacio para artículos de limpieza y alimentos, espacio para lavadora y secado de ropa, así como espacio para el esparcimiento de usuarias. Las casas de tránsito o emergencia son las unidades que generalmente no cuentan con todos los espacios requeridos; en cambio se aprecia que los refugios son las modalidades más completas. Asimismo, en el cuadro 4 se muestra que dos de cada tres unidades presentan buenas condiciones en estos espacios y no se registra alguna unidad con malas condiciones.

¹⁷ Al respecto, véase Muriá Vila, Rafael y Olivares Villagómez, Aleli. “*Criterios de Diseño de Elementos Arquitectónicos de Apoyo para Personas con Necesidades Especiales*”, en Revista Digital Universitaria, 1 Enero del 2001 Vol.1 No.3. <http://www.revista.unam.mx/vol.1/num3/proyec1/>

¹⁸ Al respecto, véase Reglamento de la LGAMVLV y la NOM- 046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención y el Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género en refugios.



Cuadro 4					
Porcentaje de unidades por aspecto de infraestructura, según disponibilidad y condiciones					
Aspecto	Cuenta con el aspecto		Condiciones del aspecto*		
	No cuenta	Cuenta	Buena	Regular	Mala
Instalaciones adaptadas para personas con discapacidad motriz o visual	87.0	13.0	38.1	23.8	38.1
Consultorio para enfermería o medicina	80.7	19.3	58.1	41.9	0.0
Rampa de acceso para personas con discapacidad	68.3	31.7	62.7	37.3	0.0
Sala de espera	12.4	87.6	28.4	63.8	7.8
Sanitarios para personal y usuarias	1.9	98.1	46.8	34.8	18.4
Caseta o módulo de vigilancia**	42.1	57.9	72.7	27.3	0.0
Oficina para la dirección**	42.1	57.9	100.0	0.0	0.0
Espacio de ropería o guardarropa para las familias**	26.3	73.7	64.3	35.7	0.0
Cocina equipada**	15.8	84.2	81.3	18.8	0.0
Espacios para blancos, artículos de limpieza y alimentos**	15.8	84.2	81.3	18.8	0.0
Espacio para el esparcimiento de usuarias**	15.8	84.2	31.3	68.8	0.0
Espacio para lavadora y secado de ropa**	15.8	84.2	68.8	31.3	0.0

* El porcentaje corresponde al total de unidades que cuenta con el aspecto de infraestructura.

** Estos aspectos sólo aplican a las unidades de Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA), como refugios, albergues, casas de tránsito y emergencia.

Las unidades SAPA se diferencian por su infraestructura y la capacidad instalada para albergar a familias, generalmente compuestas por una mujer y sus hijas e hijos. Los refugios son la oferta más completa de servicios y su capacidad para atender familias es superior a las casas - cuarto de tránsito y de emergencia. En este sentido, se observa que generalmente las casas o cuarto de tránsito cuentan con uno o máximo dos cuartos, en los cuales se



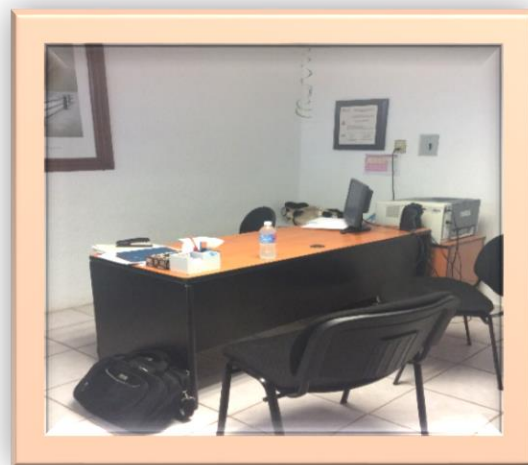
pueden hospedar tres personas por cuarto. Asimismo, en estas unidades se cuenta con un baño completo.



Mientras que en los refugios se observa que la capacidad instalada puede variar de tres a 14 habitaciones, por lo tanto, el número de familias que pueden hospedar tiene un mínimo de tres y un máximo de 14. En estas unidades el número de baños completos corresponde al número de habitaciones, ya que en la mayoría de los casos se ha observado que se cuenta con un baño completo por habitación – familia.

Mobiliario y equipamiento de las Unidades

La mayoría de las unidades visitadas (más del 80 por ciento) cuenta con los materiales básicos para la operación, como son escritorio, sillas, equipo de cómputo, equipo de impresión y archiveros. Poco más de la mitad de las unidades (55.8 por ciento) cuenta con equipo de fotocopiado y proyector. Mientras que, sólo una tercera parte (37.7 por ciento) de las unidades cuenta con equipo de audio, de video y televisión. En cuanto a las condiciones de este equipamiento, los datos del cuadro 5 muestran que en la mayoría de los materiales las condiciones son buenas y en una tercera parte de las unidades las condiciones son regulares o malas.



Cuadro 5
Porcentaje de unidades por aspecto de infraestructura, según disponibilidad y condiciones

Mobiliario	Cuenta con el material		Condiciones del mobiliario*		
	No cuenta	Cuenta	Buena	Regular	Mala
Escritorio y sillas	1.6	98.4	66.7	29.9	3.3
Equipo de cómputo	11.4	88.6	66.7	25.9	7.4
Equipo de impresión	14.6	85.4	67.2	27.0	5.8
Archiveros / libreros	18.0	82.0	54.1	41.9	4.0
Equipo de fotocopiado	44.1	55.9	55.8	41.2	3.0
Proyector	44.2	55.8	79.4	17.6	3.0
Equipo de audio	62.3	37.7	61.0	26.1	12.9
Equipo de video	62.3	37.7	69.8	21.7	8.5
Televisión	62.3	37.7	69.5	21.8	8.7
Refrigerador**	0.0	100.0	84.2	0.0	15.8
Camas/Literas**	0.0	100.0	57.9	42.1	0.0
Colchones**	0.0	100.0	73.7	26.3	0.0
Lavadora/secadora**	15.8	84.2	100.0	0.0	0.0
Guarda ropa para usuarias**	15.8	84.2	50.0	50.0	0.0
Horno de microondas**	26.3	73.7	78.6	21.4	0.0
Cunas**	26.3	73.7	78.6	21.4	0.0
Radio de onda corta**	100.0	0.0	---	---	---

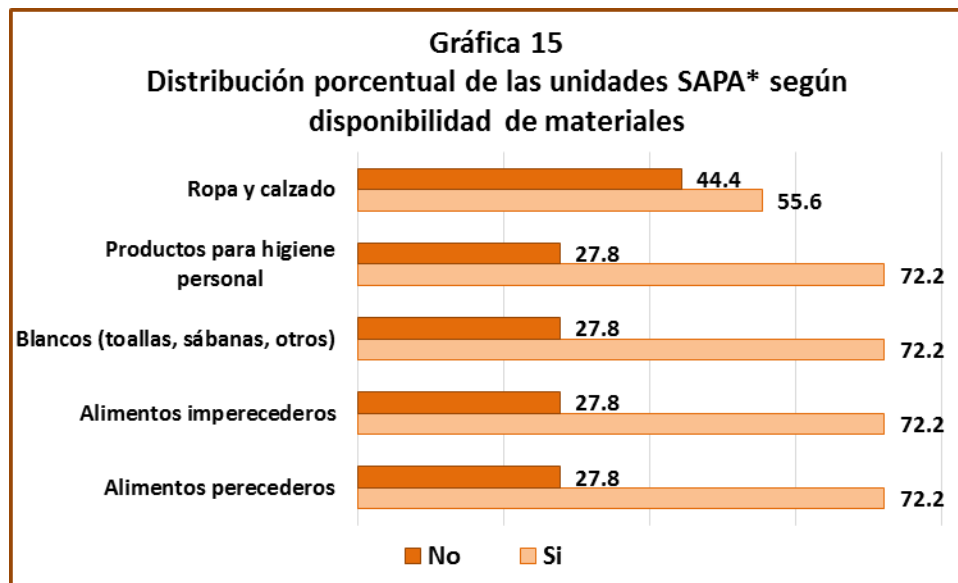
* El porcentaje corresponde al total de unidades que cuenta con el mobiliario.

** Estos materiales sólo aplican a las unidades de Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA), como refugios, albergues, casas de tránsito y emergencia.

Todos los refugios, albergues y casas de tránsito cuentan con refrigerador, camas y colchones, en la mayoría de las unidades este mobiliario está en buenas condiciones, con excepción de las camas o literas, toda vez que en casi la mitad de las unidades este mobiliario está en condiciones regulares. Mientras que en el 15.8 por ciento de las unidades SAPA se observa que no cuentan con lavadora y guarda ropa para las usuarias. Una de cada cuatro unidades no cuenta con horno de microondas y cunas, en aquellas unidades que si tienen este mobiliario sus condiciones se reportan como buenas.

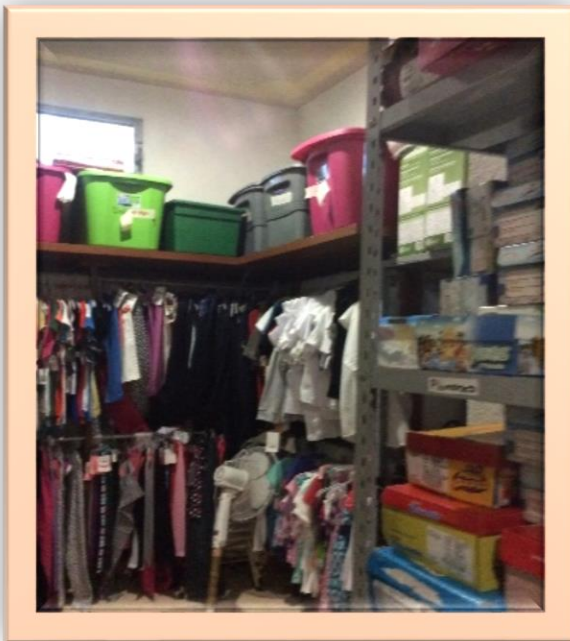
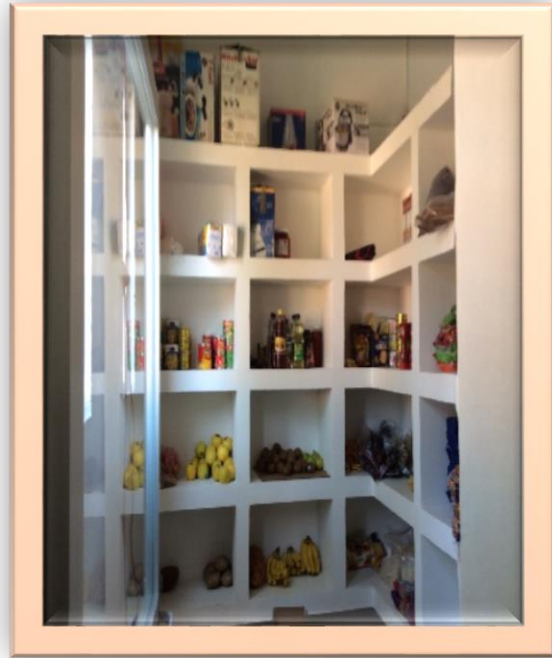
Los refugios están obligados a proporcionar hospedaje de manera gratuita a las mujeres en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos que viven en estos inmuebles hasta por tres meses,¹⁹ además de la atención médica, psicológica y jurídica, alimentación, vestido y calzado. En el caso de los albergues también existe un marco normativo que establece la obligatoriedad de las autoridades de proporcionar alimentación, calzado y vestido a las personas que habitan en ellos de manera temporal. Sobre este tema no existe una normatividad específica respecto a las casas o cuartos de tránsito y de emergencia, sin embargo, para el PAIMEF estas unidades deben proporcionar los apoyos de alimentación, calzado, vestido y otros recursos necesarios para una atención digna.

Por lo anterior, la *Guía de verificación de unidades* incluye preguntas sobre la disponibilidad de estos materiales en las unidades de servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA). En este sentido, en la gráfica 15 se observa que el 44.4 por ciento de las unidades SAPA no cuenta de manera permanente con ropa y calzado para las usuarias y sus hijos e hijas. En tanto, que la mayoría de las unidades (72.2 por ciento) si cuenta con productos para la higiene personal, blancos y alimentos (perecederos e impercederos).



*SAPA Servicios de alojamiento, protección y atención como los refugios, albergues, casas - cuartos de tránsito y casas - cuartos de emergencia.

¹⁹ De acuerdo con la LGAMVLV, la permanencia de las víctimas de la violencia (mujeres, hijas e hijos) en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo. Para ello, el personal médico, psicológico y jurídico del refugio realizará una evaluación de la condición de las víctimas. Es importante señalar que en ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad.



Servicios Básicos en las Unidades

Para una adecuada operación de las unidades es necesario que éstas cuenten con servicios básicos que posibiliten que el personal realice de manera óptima sus funciones. Al respecto, se observa que todas las unidades cuentan con drenaje y el 95 por ciento cuenta con agua potable. Es importante destacar que en el seguimiento físico y operativo que se ha realizado a las unidades de atención, se ha observado que en algunas de ellas no se dispone de agua para el consumo de las usuarias y del personal que ahí labora, situación que es preocupante toda vez que esta carencia afecta el ambiente laboral y la calidad del servicio. En 2015, se aprecian avances significativos al respecto, toda vez que sólo el cinco por ciento de las unidades carece de este servicio, situación que se registra principalmente en las unidades de atención itinerante y en algunos módulos de atención.

Cuadro 6			
Porcentaje de unidades según disponibilidad de servicios básicos			
Servicio básico	Total	Si	No
Drenaje	100	100	---
Agua potable	100	95.0	5.0
Internet	100	85.1	14.9
Línea telefónica	100	72.0	28.0
Aire acondicionado, clima, calefacción	100	41.0	59.0
Gas	100	28.0	72.0

En cuanto a la disponibilidad de internet se observa que el 85.1 por ciento de las unidades de atención cuenta con este servicio. El internet es considerado un servicio básico debido a que se requiere para realizar diversas funciones como son la consulta de información, acceso a directorios de instancias públicas y privadas que ofrecen servicios para mujeres en situación de violencia indispensables para la referencia y contra referencia de las usuarias, así como para el registro en línea de los datos de beneficiadas y servicios que se otorgan. No obstante, la importancia del internet, el 15 por ciento de las unidades no cuenta con este servicio, situación que afecta y limita el desempeño de estas unidades. En tal caso se encuentran principalmente los centros de atención externa, algunos módulos de atención y casas de tránsito.

Respecto a la disponibilidad de línea telefónica se registra que el 28 por ciento de las unidades no cuenta con este servicio. Al igual que el internet, la línea telefónica es un servicio básico para realizar la canalización de las usuarias a otra institución pública o privada, cuando las unidades de atención se vean imposibilitadas para proporcionar cualquiera de los servicios que requiera la usuaria; asimismo es un recurso necesario para la comunicación expedita que se requiere para acciones de seguridad, tanto de las usuarias como del personal y de coordinación con la IMEF y otras instancias. En tal caso se encuentran principalmente los centros de atención externa, algunos módulos de atención y casas de tránsito.

Debido a las condiciones climáticas de algunas regiones del país, es necesario disponer de aire acondicionado, ventiladores o calefacción, toda vez que en algunas zonas se registran temperaturas extremas. Al respecto, se observa que poco menos de la mitad de las unidades (41.0 por ciento) cuenta con este servicio, por lo que es necesario realizar un análisis para detectar las unidades que requieren estos aparatos y no cuentan con ellos.



Medidas de seguridad en las Unidades

Las áreas de seguridad y protección civil son las que presentan las mayores oportunidades de mejora, toda vez que se observa que en la mayoría de las unidades no se han desarrollado acciones en la materia. Un aspecto fundamental para la seguridad tanto de las

usuarias como del personal que labora en las unidades, es que exista personal asignado para resguardar la seguridad en el inmueble, no obstante, se observa que poco más de la mitad de las unidades no cuenta con este personal (59.2 por ciento).

Una de cada tres unidades cuenta con sistemas de monitoreo y vigilancia, se observa que los centros de justicia para las mujeres y los albergues son las únicas modalidades en las que todas sus unidades cumplen con esta medida de seguridad. Llama la atención que uno de cada cuatro refugios no tiene un sistema de monitoreo y vigilancia y que las casas o cuarto de tránsito también presentan esta situación, este aspecto deberá revisarse toda vez que las disposiciones normativas y el modelo de atención a refugios establece la obligatoriedad de esta medida.

Cuadro 7					
Porcentaje de unidades por medida de seguridad, según disponibilidad y condiciones					
Medida de seguridad	Cuenta con la medida		Condiciones de la medida*		
	No cuenta	Cuenta	Buena	Regular	Mala
Personal de seguridad	59.2	40.8	56.0	44.0	0.0
Sistemas de monitoreo y vigilancia	68.9	31.1	84.3	10.4	5.3
Medidas de protección para niñas/os	80.5	19.5	57.9	33.9	8.2
Sistema de alarma	92.0	8.0	60.3	0.0	39.7
Bardas de dos metros de altura mínimo**	26.3	73.7	71.4	28.6	0.0
Protecciones de herrería en puertas y ventanas**	26.3	73.7	71.4	28.6	0.0
Mirilla / ventanilla en puerta de entrada**	52.6	47.4	55.6	0.0	44.4
Botón de pánico**	100.0	0.0	---	---	---

* El porcentaje corresponde al total de unidades que cuenta con la medida de seguridad.

** Estas medidas de seguridad sólo aplican a las unidades de Servicios de Alojamiento, Protección y Atención (SAPA), como refugios, albergues, casas de tránsito y emergencia.

Particular importancia reviste la situación en que se encuentran las unidades de servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA), toda vez que en virtud de los servicios de tercer nivel que se ofrecen en dichas unidades, es indispensable que se tenga un plan de seguridad, en el cual se incluyan al menos las medidas que se establecen en el modelo de atención de refugios. En este sentido, en el cuadro 7 se muestra que una cuarta parte de

las unidades SAPA no cuenta con bardas de dos metros de altura mínimo y tampoco tiene protecciones de herrería en puertas y ventanas; más de la mitad de las unidades (56.6 por ciento) no tiene mirilla o ventanilla en puerta de entrada

Medidas de protección civil

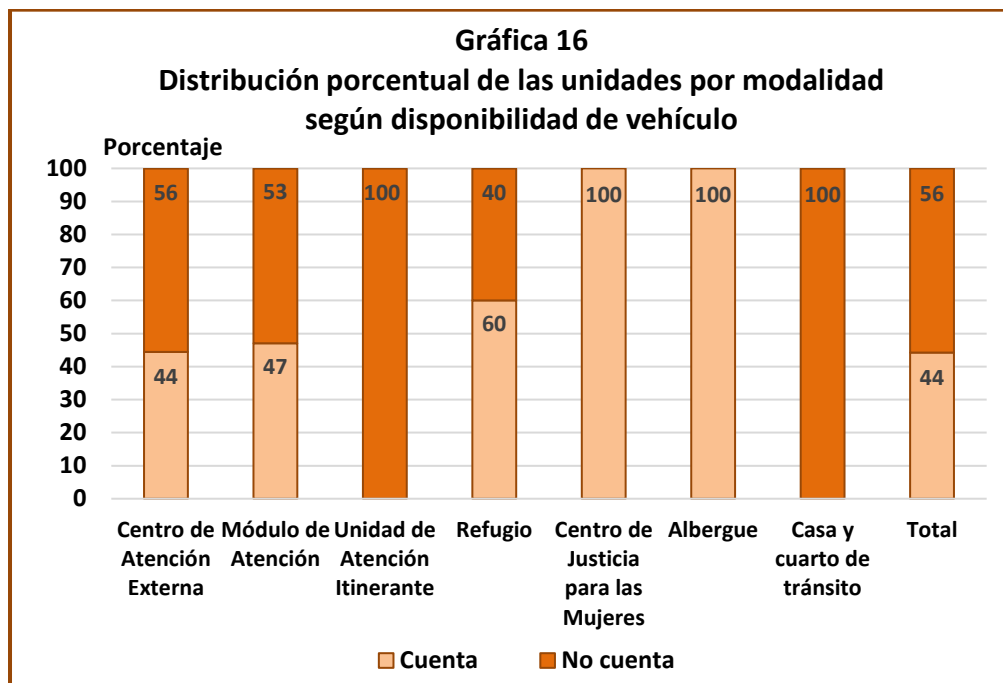
En el cuadro 8 se observa que en materia de protección civil hay fuertes debilidades en las unidades apoyadas por el PAIMEF, toda vez que más de la mitad de las unidades no cuenta con botiquín de primeros auxilios, sistema de comunicación de emergencia, salidas de emergencia o extintores. Además de ello, se aprecia que las unidades que si cuentan con estas medidas, en la mayoría de ellas las condiciones son regulares o malas. La situación es más grave si se revisa la disponibilidad de señalización, carteles de plan o ruta de evacuación, de protocolos de reacción a emergencias y de alerta sísmica e incendios; estos aspectos sólo los cumple alrededor del 25 por ciento de las unidades, con excepción de la alerta sísmica e incendios que únicamente la tiene el 9.8 por ciento de las unidades.

Cuadro 8					
Porcentaje de unidades por medida de protección civil, según disponibilidad y condiciones					
Medida	Cuenta con la medida		Condiciones de la medida*		
	No Cuenta	Cuenta	Buena	Regular	Mala
Botiquín de primeros auxilios	52.4	47.6	37.8	41.6	20.5
Sistema de comunicación de emergencia	54.1	45.9	57.3	32.1	10.7
Salidas de emergencia	55.8	44.2	33.4	44.6	22.0
Extintores	57.4	42.6	46.2	34.7	19.1
Señalización / carteles de plan o ruta de evacuación	70.5	29.5	50.2	39.0	10.8
Protocolos de reacción a emergencias	77.1	22.9	42.8	50.2	7.0
Sistemas de sirena o alerta sísmica e incendios	90.2	9.8	50.2	49.8	0.0

* El porcentaje corresponde al total de unidades que cuenta con la medida de seguridad.

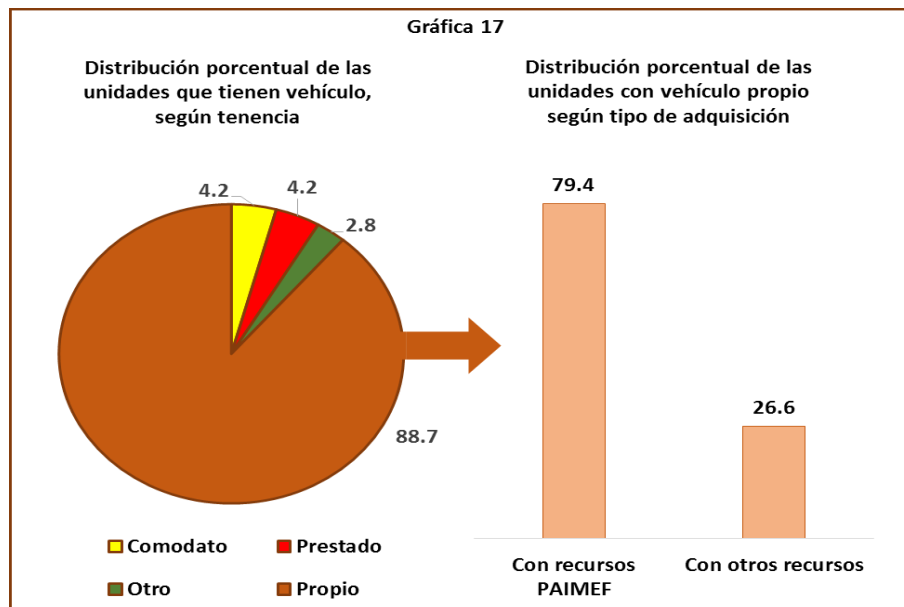
Disponibilidad de vehículo y sus características

El vehículo es un medio indispensable para garantizar una adecuada y expedita atención a las mujeres que se encuentran en una situación de violencia, toda vez que es necesario para las diligencias de las usuarias, llevar a los niños y niñas a la escuela, trasladar a las usuarias, hijas e hijos a las visitas médicas, así como para cualquier situación de emergencia que se presente. Al respecto, en la gráfica 16 se observa que poco menos de la mitad (44 por ciento) de las unidades cuenta con vehículo; según la modalidad de la unidad, se aprecia que todos los centros de justicia para las mujeres y albergues cuentan con este medio de transporte, los refugios le siguen con 60 por ciento de unidades con vehículo; en tanto que las unidades de atención itinerante no cuentan con vehículo, situación que se debe a su condición de itinerante, es decir, son unidades que prestan sus servicios en un lugar fijo pero sólo algunos días de la semana, por lo que en ocasiones cuentan con el apoyo de las autoridades municipales para el traslado de usuarias. No obstante, es indispensable realizar un análisis detallado de las necesidades de vehículo tanto en las unidades itinerantes como en los centros de atención externa y módulos de atención, con el objetivo de impulsar la adquisición de este medio en aquellas unidades en las que se identifique que este medio es esencial para garantizar un servicio de calidad y expedito.



Respecto a las unidades que si cuentan con vehículo, en la gráfica 17 se muestra que en la mayoría de ellas (88.7 por ciento) el vehículo es propio, mientras que el 4.2 por ciento de las unidades funciona con vehículo prestado o en comodato.

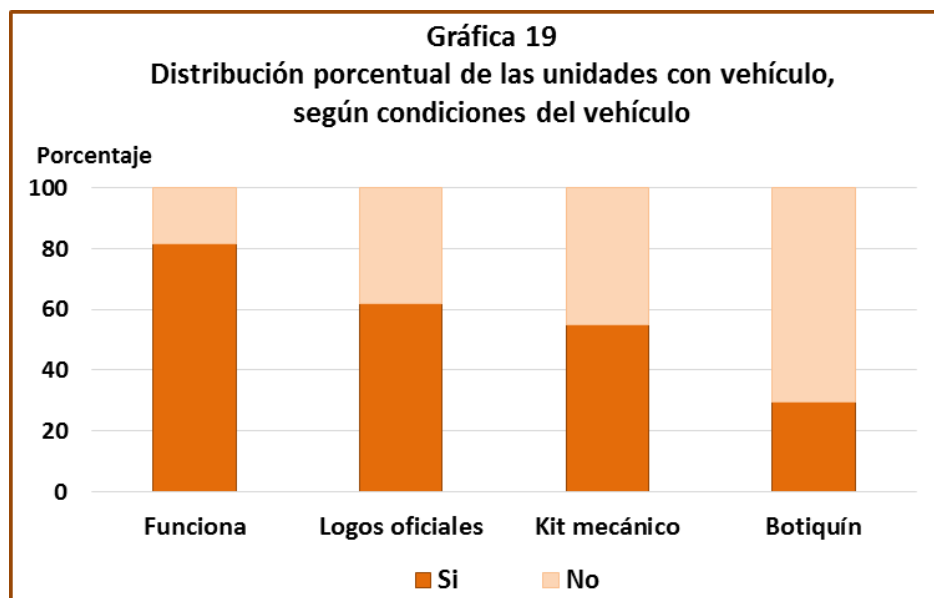
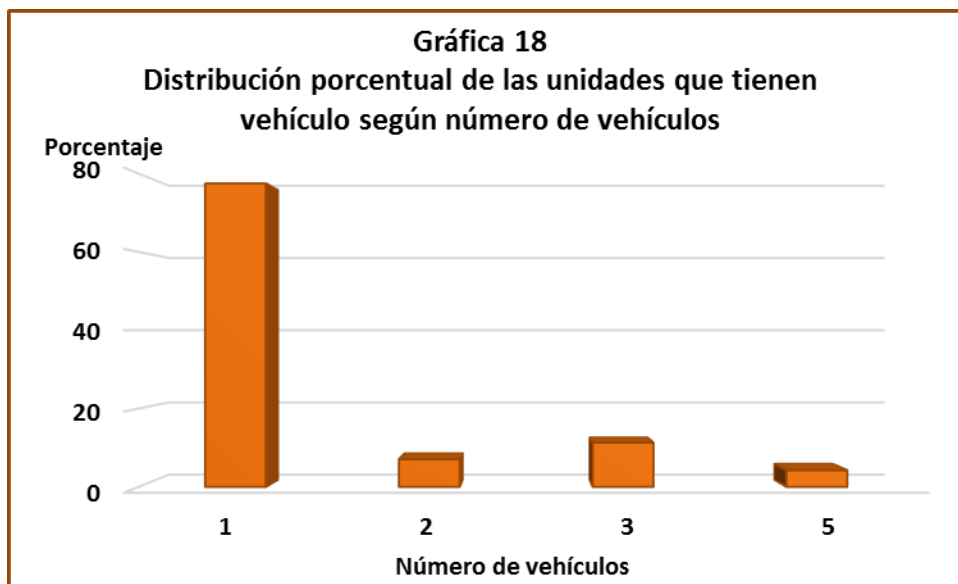
Durante varios años, el PAIMEF ha apoyado a las IMEF con recursos para la adquisición de vehículos destinados a las unidades de prevención y atención, apoyo que se observa en la gráfica 17, toda vez que el 79.4 por ciento de las unidades que cuenta con vehículo propio lo adquirió con recursos del programa, dato que muestra la importancia que el PAIMEF ha tenido en la capacidad instalada para los servicios de atención a mujeres en situación de violencia.



Las unidades que cuentan con vehículo propio, se diferencian en cuanto al número de vehículos que tienen asignados para las funciones propias de la unidad, aunque la gran mayoría de ellas (77.5) cuenta con un solo vehículo, se observa que el 11.3 por ciento de las unidades tiene tres vehículos, el siete por ciento tiene dos vehículos y el 4.2 por ciento de unidades cuenta hasta con cinco vehículos.

La disponibilidad del vehículo en algunas unidades no asegura que este medio de transporte sea utilizado para las actividades que requieren los servicios de atención, ya que en la gráfica 19 se muestra que casi el 20 por ciento de unidades que cuenta con vehículo, éste no está en funcionamiento, muchas de las veces por falta de mantenimiento adecuado o algún problema de cumplimiento de las normas viales que impiden que esté en circulación. Asimismo, se observa que más de la mitad de las unidades no cuentan con un kit mecánico

o botiquín de primeros auxilios en el vehículo. Por otra parte, el 40 por ciento de los vehículos asignados a las unidades no cuenta con logos oficiales, situación que en el caso de los refugios es comprensible toda vez que se requiere discreción respecto a la ubicación del refugio y los servicios que en este espacio se ofrecen. Sin embargo, evitar el uso de logos oficiales en los vehículos de las unidades de servicios de prevención y atención externa (SPA) puede deberse a una cuestión de seguridad, ya que al usarlos serían fácilmente identificables por grupos delictivos poniendo en riesgo la integridad de las y los profesionistas.



Informe de Resultados de Especialistas

Características Sociodemográficas

La mayoría del personal especialista que se contrata con recursos del PAIMEF para proporcionar los servicios de prevención y atención psicológica, jurídica y de trabajo social corresponden a las unidades cuya modalidad es centro de atención externa (45.7 por ciento), le siguen los módulos de atención y las unidades de atención itinerante con 20.0 y 10.9 por ciento de especialistas, respectivamente. En tanto que, el 7.0 por ciento de especialistas PAIMEF laboran en algún centro de justicia para las mujeres y en el resto de las modalidades la proporción de especialistas oscila entre un 3.9 y 2.2. Con respecto a los servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA), en la gráfica 1 se observa que el 5.2 por ciento de los y las profesionistas de PAIMEF laboran en algún refugio.

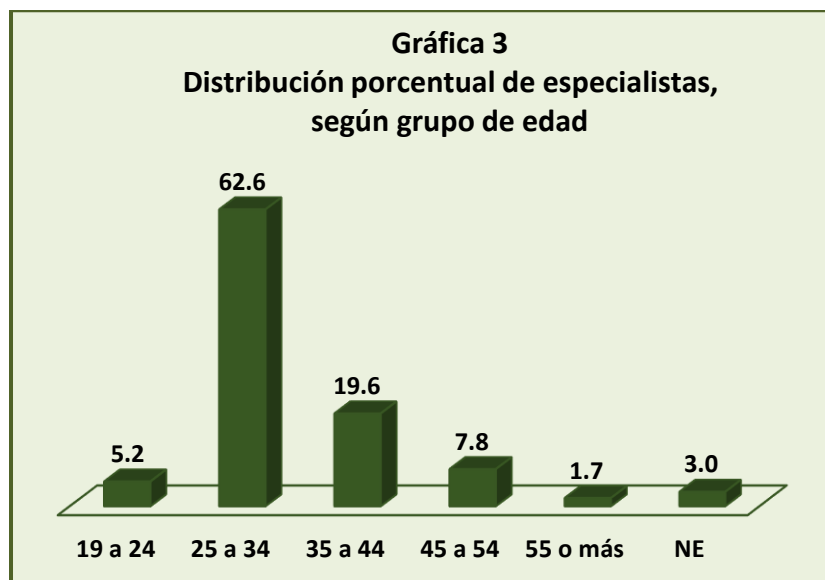


Sexo y edad

El personal especialista que proporciona los servicios de prevención y atención a las mujeres en situación de violencias y en su caso, a hijas e hijos, contratados(as) con recursos del PAIMEF son en su gran mayoría mujeres (88.7 por ciento), sólo el 11.3 por ciento son hombres.

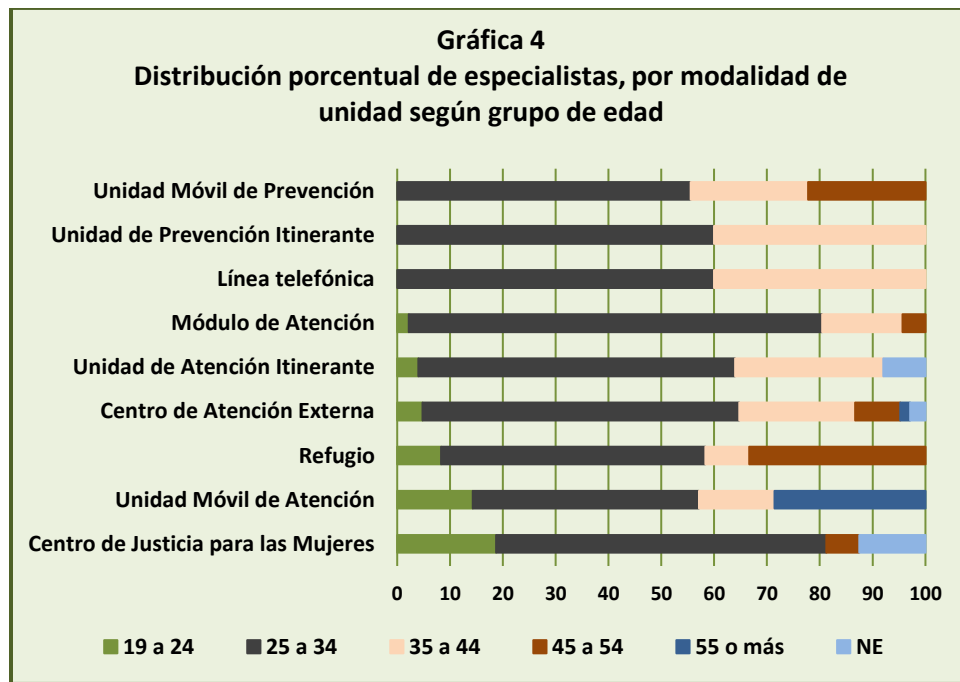


La edad promedio del personal especialista es 32.8 años, la edad mínima registrada es de 19 años y la máxima de 61 años. La mayoría de los y las especialistas se concentra en el grupo de 25 a 34 años (62.6 por ciento), le sigue el grupo de 35 a 44 años con 19.6 por ciento.



Al revisar la edad del personal especialista por modalidad de la unidad donde proporcionan los servicios de prevención o atención, se observa que los centros de justicia para las mujeres y las unidades móviles de atención son las unidades en donde hay mayor

proporción de jóvenes, toda vez que el 18.8 y el 14.3 por ciento de especialistas se encuentra en el grupo de 19 a 24 años de edad. En tanto que el 78.3 por ciento de las y los especialistas que laboran en los módulos de atención corresponden al grupo de edad de 25 a 34 años.



Grado máximo de estudios y carrera estudiada

La gran mayoría de especialistas tiene como estudios máximos, la licenciatura (80.9 por ciento), le siguen los y las especialistas con estudios de maestría (14.4 por ciento) y con alguna especialidad el 2.6 por ciento. En tanto que el 2.1 por ciento del personal tiene como máximo estudios de educación media superior, ya sea bachillerato o estudios técnicos – comerciales. Cabe mencionar que el personal que realiza funciones del área de trabajo social es el que cuenta con menores estudios, toda vez que en esta área labora el personal con estudios de bachillerato o técnicos – comerciales. Mientras que el área con mayor proporción de especialistas con estudios de especialidad o maestría, es el área de psicología (25.8 por ciento) y le sigue el área jurídica con 14.1 por ciento.



En cuanto a la carrera de estudio del personal especialista, se observa que la mayor parte del personal contratado con recursos del PAIMEF corresponde a psicólogas(os), toda vez que ellos y ellas representan el 42.6 por ciento del total de personal; en tanto que le siguen los y las especialistas con estudios de derecho (37.0 por ciento) y el 16.5 por ciento tiene estudios de trabajo social. El 2.6 por ciento del personal tiene otros estudios que corresponden principalmente a carreras de sociología y antropología.



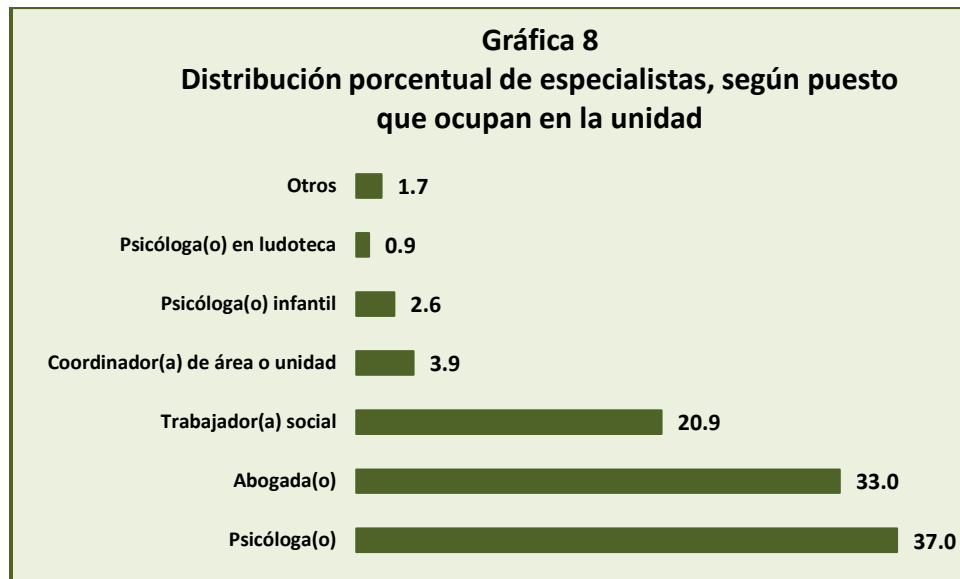
Funciones y cargo de los y las especialistas

Las y los especialistas contratados con recursos del PAIMEF para proporcionar los servicios de prevención y atención a mujeres en situación de violencia y, en su caso, hijas e hijos son fundamentalmente personas que desempeñan funciones en el área psicológica (42.2 por ciento) y en el área jurídica (33.9 por ciento). En la gráfica 7 se observa que el personal contratado para realizar funciones de trabajo social representa el 21.3 por ciento; en tanto que las personas contratadas para otras actividades como pedagogía y apoyo para el empoderamiento económico representan porcentajes menores al 1 por ciento y también se identificó que el 1.7 por ciento se dedica a actividades diversas como apoyo a los servicios de ludoteca y vinculación comunitaria.



Respecto al cargo o puesto en el cual fue contratado el personal especialista, en la gráfica 8 se aprecia una clara correspondencia con las funciones que desempeña, así como con la carrera de estudio del especialista. De modo que el 37.0 por ciento tiene el cargo de psicóloga(o), le sigue el cargo de abogada(o) con 33.0 por ciento, el 20.9 por ciento ocupa el puesto de trabajador(a) social y, en menor proporción, se identificó personal con puesto de coordinador(a) de área, ya sea de psicología o jurídica o bien, tiene el cargo de coordinador(a) de unidad, en esta situación se encuentra el 3.9 por ciento del personal. El

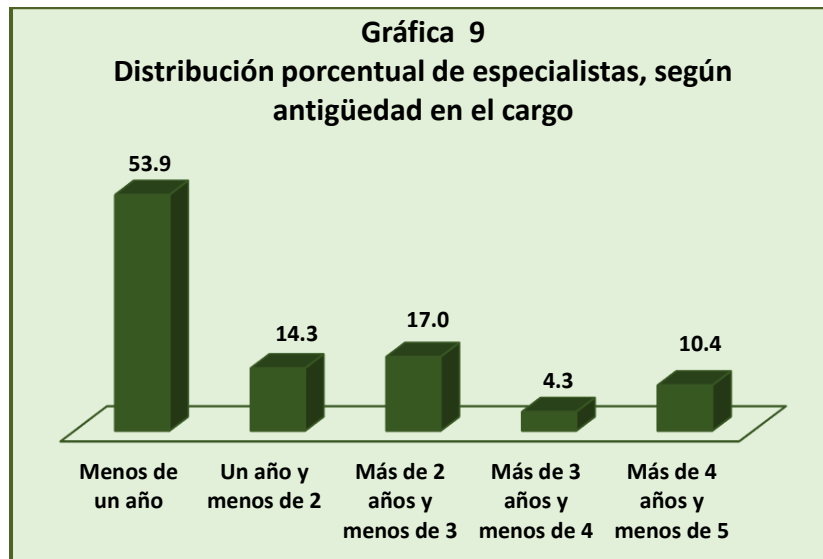
2.6 por ciento de especialistas ocupa el puesto de psicóloga(o) infantil y el 0.9 por ciento ocupa el puesto de psicóloga(o) en ludoteca.²⁰



Experiencia laboral en el tema de violencia contra las mujeres
Antigüedad laboral en el cargo que ocupa en la unidad

La mayoría de especialistas (53.9 por ciento) que son contratados con recursos del PAIMEF y laboran en las unidades de prevención y atención tiene menos de un año en el cargo que ocupan, dato que expresa una fuerte debilidad en la operación de los servicios especializados; toda vez que la escasa experiencia en el puesto (sólo el 14.7 por ciento tiene más de tres años) plantea grandes retos en materia de profesionalización del personal.

²⁰ Es importante aclarar que con recursos del PAIMEF también se contrata a otras personas cuyas funciones no están directamente vinculadas a la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia, toda vez que sus labores se centran en acciones de planeación, coordinación, seguimiento u otras. Este informe se centra sólo en el personal contratado con recursos del PAIMEF y que tiene un trato directo con las mujeres atendidas.



Esta situación se observa más preocupante cuando se revisan los antecedentes laborales del personal especialista. Al respecto, primero se señala que la tercera parte de las y los especialistas (37.4 por ciento), antes de ocupar el cargo actual, trabajaban en la IMEF; sin embargo, la mayoría de estas personas (61.6 por ciento) duró menos de año en su cargo anterior. El segundo aspecto a resaltar, es que poco menos de la mitad de profesionistas (44.3 por ciento) declaró que antes de ingresar a la Unidad y/o a la IMEF no tenía antecedentes laborales en materia de género y/o violencia contra las mujeres.

Por lo anterior, es importante reiterar la necesidad de identificar las acciones pertinentes para disminuir la movilidad laboral de las y los especialistas, con lo cual se podrá disponer de profesionistas con mayor experiencia, aspecto que redundará en la calidad de los servicios.

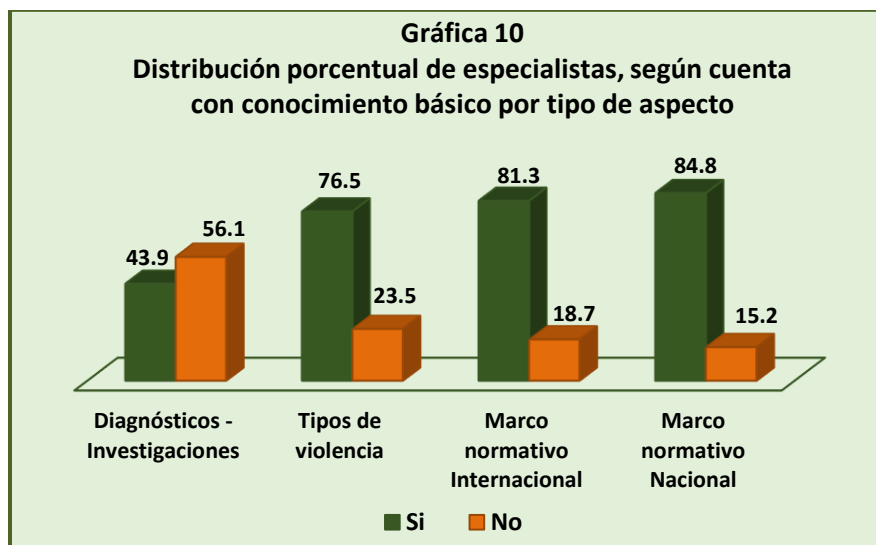
Conocimientos básicos en el tema de violencia contra las mujeres

Para conocer el grado de conocimientos de las y los especialistas en el tema de violencia contra las mujeres, se aplicaron preguntas relacionadas con cuatro aspectos que se consideran básicos y que son generales para todas las áreas de atención (psicología, jurídica y trabajo social):

- a) Conocimiento de la normatividad internacional en la materia
- b) Conocimiento de la normatividad nacional y/o estatal en la materia

- c) Conocimiento respecto a diagnósticos, investigaciones u otra información sobre la violencia contra las mujeres
- d) Conocimiento sobre los tipos de violencia establecidos en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia²¹

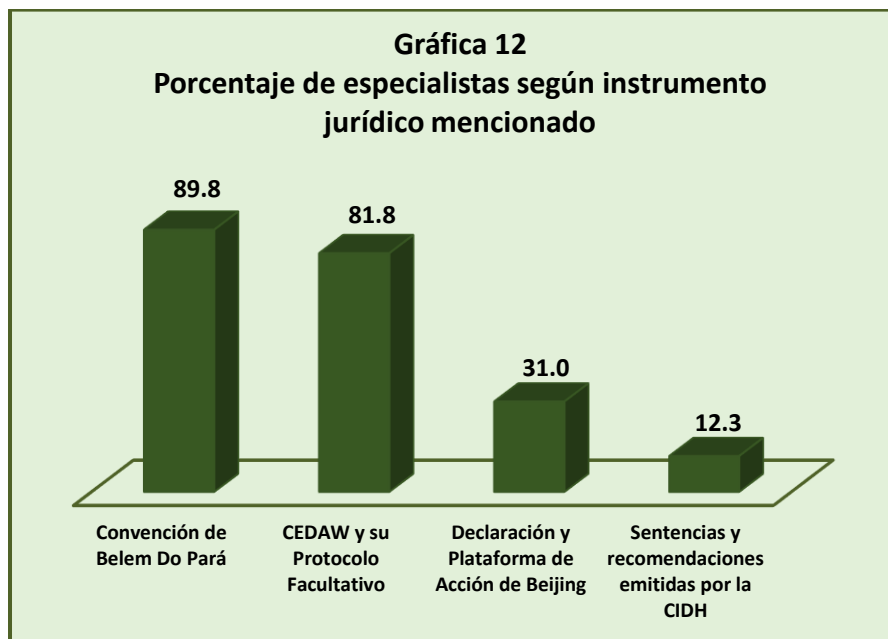
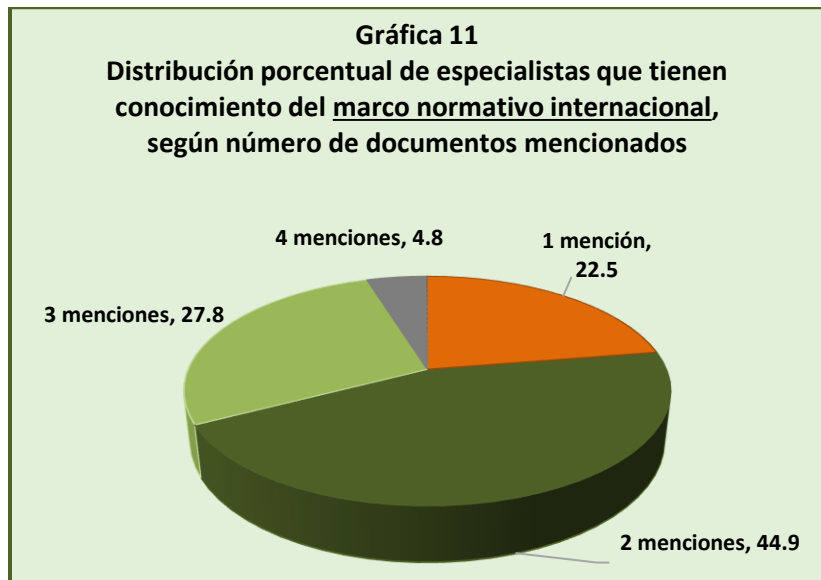
En la gráfica 10, se observa que el personal tiene un mayor desconocimiento respecto a diagnósticos, investigaciones u otra información sobre la violencia contra las mujeres, toda vez que más de la mitad de las y los profesionistas (56.1 por ciento) dijeron no conocer información al respecto. Casi una quinta parte del personal (23.1 por ciento) no conoce o no recordó los cinco tipos de violencia, la mayoría de ellos(as) mencionó tres o cuatro tipos. En cuanto al conocimiento básico sobre la normatividad internacional y nacional en la materia, se aprecia que alrededor del 80 por ciento de las y los especialistas conoce al menos algún documento en la materia.



Conocimiento básico sobre la normatividad del marco internacional

Respecto al conocimiento del marco normativo internacional de la violencia contra las mujeres, se aprecia el 22.5 por ciento de profesionistas mencionó sólo uno de los diversos documentos en cuestión; en tanto que el 44.9 por ciento mencionó dos, el 27.8 por ciento recordó tres normas (convenios, leyes o reglamentos) y el 4.8 por ciento conoce cuatro instrumentos jurídicos.

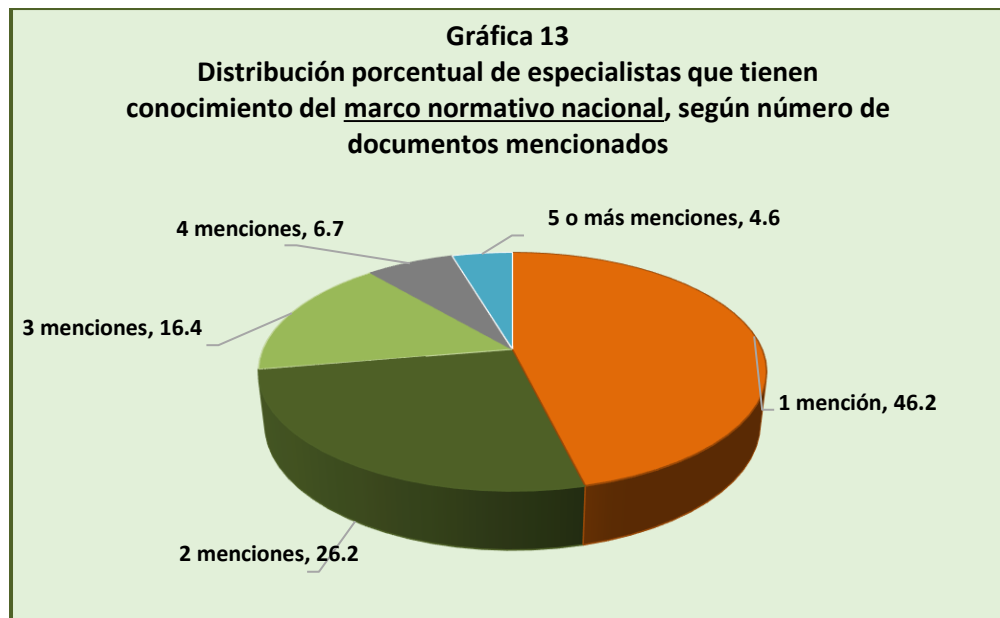
²¹ En los primeros tres aspectos (a, b y c) se considera que el o la profesionista cuenta con conocimiento básico si señaló al menos algún documento normativo o de diagnóstico. En el caso de los tipos de violencia, se considera que el profesionista cuenta con conocimiento básico si mencionó los cinco tipos de violencia establecidos en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.



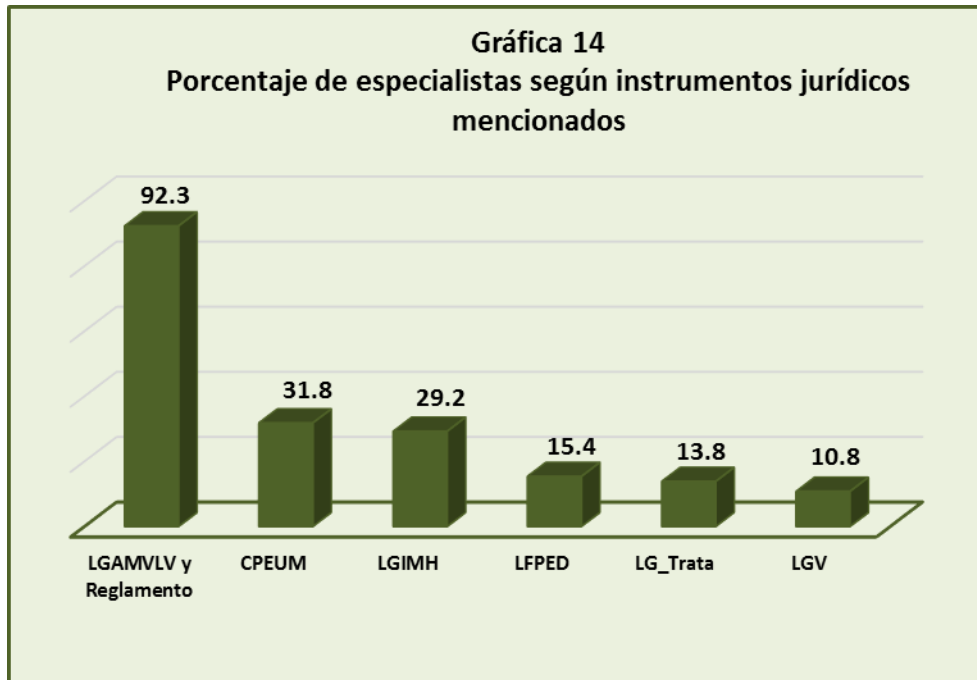
En la gráfica 12 se aprecia que los instrumentos jurídicos internacionales más conocidos por los y las profesionistas son: la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem Do Pará) y la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés); mientras que las sentencias y recomendaciones emitidas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) son documentos prácticamente desconocidos para la mayoría de los y las profesionistas, toda vez que únicamente el 12.3 por ciento los mencionó.

Conocimiento básico sobre la normatividad del marco nacional

El 46.2 por ciento del personal mencionó sólo una ley nacional relacionada con el tema de violencia contra las mujeres, en tanto que el 26.2 por ciento recordó dos instrumentos jurídicos y el 16.4 por ciento señaló tres documentos normativos. Mientras que con un mayor conocimiento de las leyes nacionales se identificó al 6.7 y al 4.6 por ciento de las y los profesionistas, debido a que mencionaron cuatro o más de cinco leyes, respectivamente.



Como era de esperarse, la ley más mencionada y conocida por las y los profesionistas que laboran en las unidades de prevención y atención, es la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (LGAMVLV), toda vez que el 92.3 por ciento la mencionó; casi una tercera parte (31.8 por ciento) mencionó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el 29.2 por ciento también mencionó la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH). Alrededor del 10 por ciento del personal mencionó también otras leyes, como se puede apreciar en la gráfica 14. Por último, cabe señalar que también hubo especialistas que mencionaron el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018 y el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018.

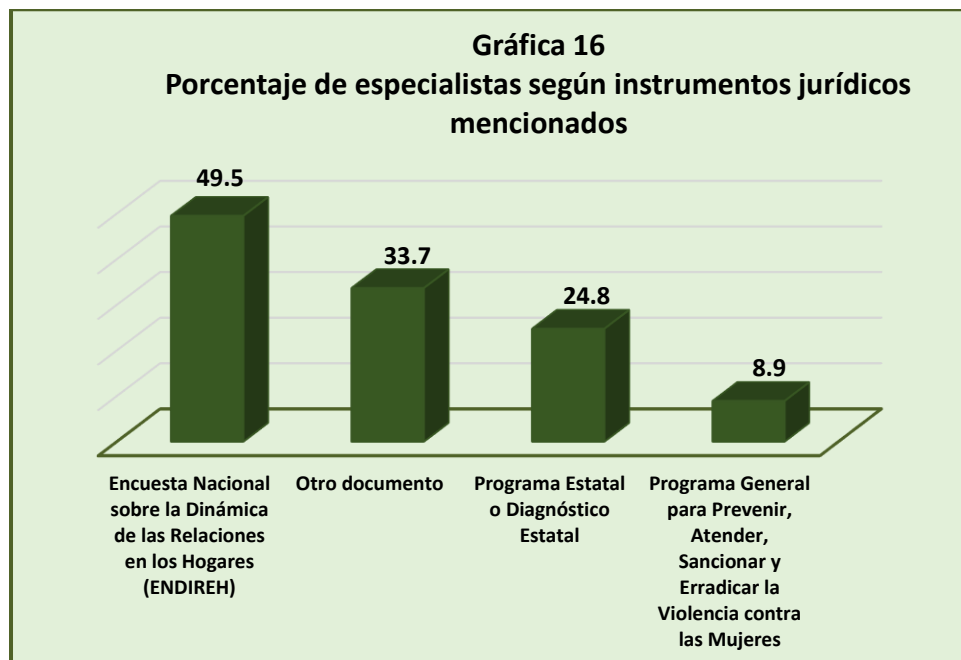
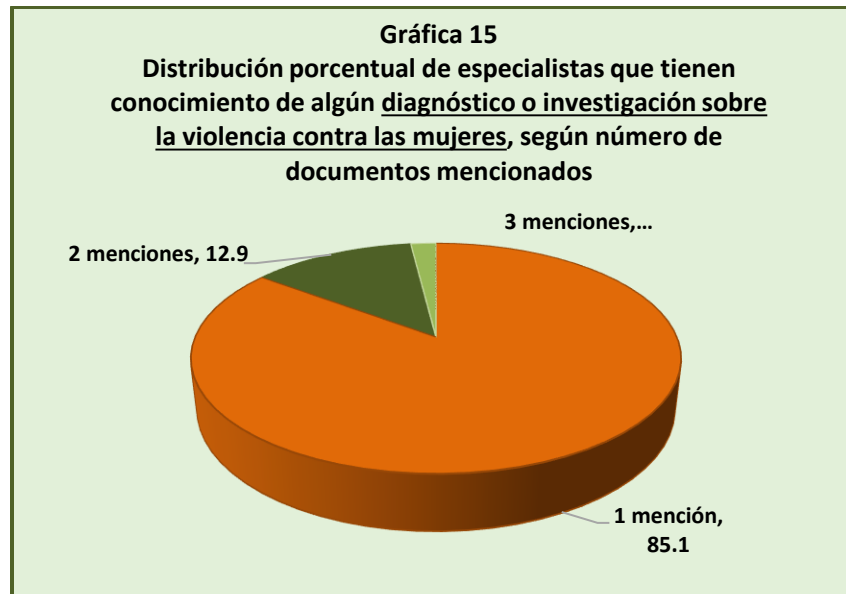


Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (LGAMVLV)
 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)
 Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (LGIMH)
 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED)
 Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos delitos (LG_Trata)
 Ley General de Víctimas (LGV)

Conocimiento básico sobre diagnósticos, investigaciones u otra información sobre la violencia contra las mujeres

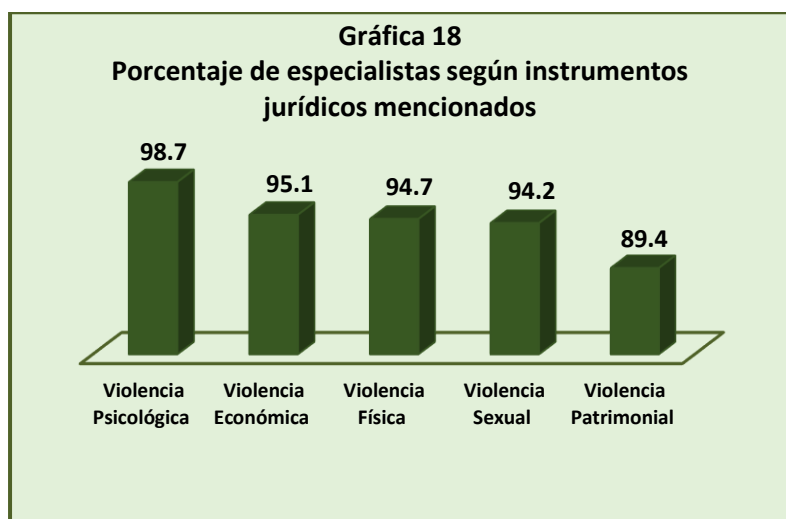
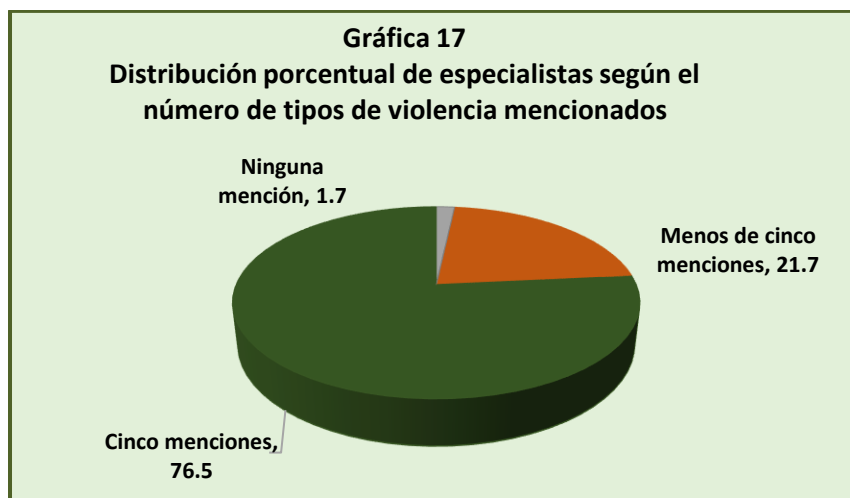
En cuanto al conocimiento del personal especialista sobre diagnósticos, investigaciones u otra información sobre el tema, en la siguiente gráfica se aprecia que la gran mayoría sólo mencionó un documento, el 12.9 por ciento conoce dos documentos y sólo el dos por ciento señaló hasta tres diagnósticos o investigaciones. Estos datos muestran que la mayoría de las y los especialistas tienen un limitado conocimiento sobre los estudios diagnósticos de la violencia contra las mujeres, toda vez que la mayoría mencionó únicamente la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (49.5 por ciento); en tanto que el 33.7 por ciento señaló otros documentos de variada índole, como estudios regionales o municipales, diagnósticos planteados en los modelos o protocolos de atención, estudios de las propias IMEF, información proveniente de las alertas de género, información de otras instituciones como de la Procuraduría General de la República, del Consejo de Naciones Unidas, de Observatorios estatales, etc. Asimismo, el 24.8 por ciento señaló el programa

estatal y el 8.9 por ciento dijo conocer el diagnóstico del Programa General para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.



Conocimiento básico sobre los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres de acuerdo con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Debido a que el objetivo específico del PAIMEF es prevenir y atender la violencia contra las mujeres por medio de las acciones que promueven y ejecuta las IMEF, se espera que todas(os) los y las especialistas conozcan los tipos y modalidades de la violencia contra las mujeres establecidos en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; sin embargo, en la gráfica 17 se observa que sólo el 76.5 por ciento mencionó los cinco tipos de violencia señalados en la ley, mientras que 21.7 por ciento del personal mencionó algunos tipos pero no identificó todos los tipos de violencia (a la mayoría le faltó mencionar un tipo de violencia), en tanto que el 1.7 por ciento no mencionó algún tipo de violencia. El tipo de violencia menos mencionado fue la violencia patrimonial.



Capacidades institucionales de las Unidades

Esta sección está orientada a conocer la disponibilidad de algunos documentos, procedimientos y lineamientos que se consideran relevantes para el desarrollo de capacidades institucionales en materia de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, aunque es importante advertir que existen diversos aspectos para evaluar las *capacidades institucionales*,²² en este apartado se seleccionaron los elementos más importantes respecto a las capacidades de planeación y organización, es decir, la disponibilidad de documentos esenciales para el ejercicio de las funciones que realizan las y los profesionistas.

Disponibilidad de modelo o protocolo de atención en la unidad

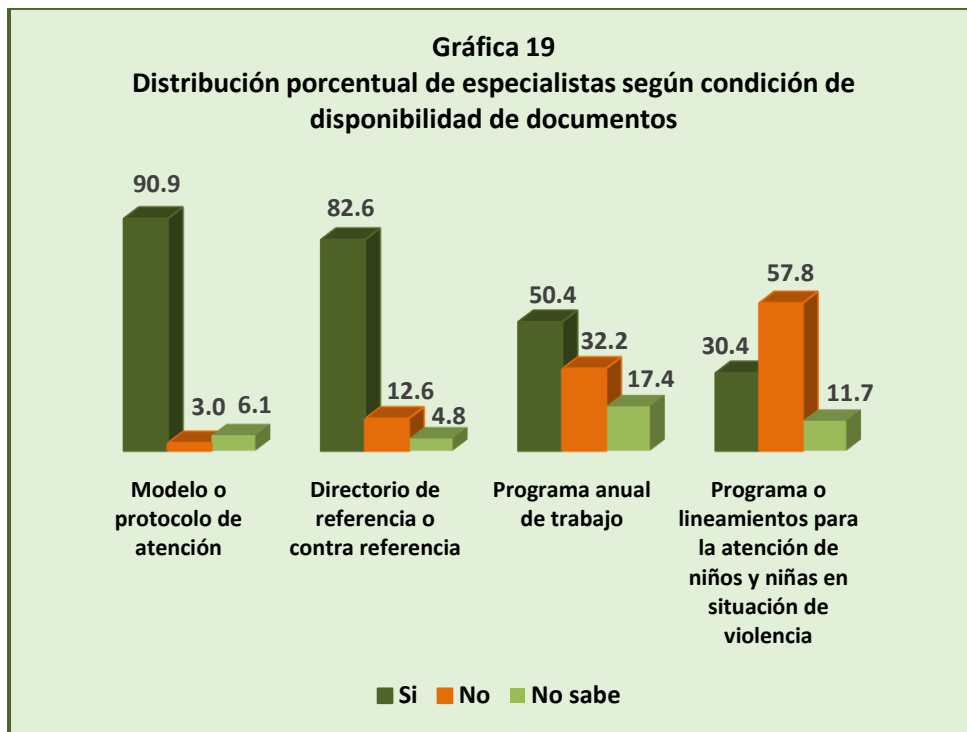
De acuerdo con el Reglamento de la LGAMVLV un modelo de atención es “el conjunto de servicios integrales y especializados proporcionados a las víctimas, sus hijas e hijos, y a los agresores, con la finalidad de atender el impacto de la violencia [...]”. Es así, que el modelo de atención o protocolo es un documento esencial para garantizar una atención integral de calidad a las mujeres en situación de violencia. Al respecto, en la gráfica 19 se muestra que la mayoría de los y las especialistas (90.9 por ciento) afirmó que cuentan con un modelo o protocolo de atención en la Unidad.

Disponibilidad de directorio de referencia y contra referencia en la unidad

Respecto a la disponibilidad de directorio de referencia y contra referencia, es importante mencionar que la orientación sobre la oferta institucional y la canalización son acciones fundamentales para la atención de las mujeres en situación de violencia, razón por la cual es indispensable que las unidades cuenten con un directorio de instituciones públicas y/o privadas, así como de organizaciones de la sociedad civil que proporcionan servicios que requieren las usuarias, éstos pueden ser de tipo jurídico, médico, apoyo al empleo, entre otros. En la gráfica 19 se observa que el 82.6 del personal especialista señaló que cuenta con este documento, el 12.6 por ciento dijo que no y el 4.8 por ciento desconoce si la unidad cuenta con el directorio. Si bien, la gran mayoría del personal afirmó contar con este

²²De acuerdo con la literatura acerca de la administración pública se identifican diversos conceptos sobre *capacidades institucionales*, entre las cuales cabe destacar aquellos que se refieren a “la habilidad de las organizaciones para absorber responsabilidades, operar más eficientemente y fortalecer la rendición de cuentas”, además de la capacidad de “promover y crear redes de interacción entre las organizaciones del sector público y privado y las organizaciones no gubernamentales”. Rosas Huerta, Angélica. *Una ruta metodológica para evaluar la capacidad institucional*. Polít. cult. [online]. 2008, n.30 [citado 2015-05-22], pp. 119-134

directorío, es necesario asegurar que este material esté disponible en todas las unidades y que sea del conocimiento de todo el personal, de lo contrario se compromete la calidad de los servicios de orientación y canalización de las mujeres hacia otras instancias que pudiesen apoyarlas.



Programa o lineamientos para la atención de niñas y niños en situación de violencia

Debido a que varias IMEF han señalado que proporcionan servicios de atención especializada para niñas y niños en situación de violencia, se interrogó a las y los especialistas sobre la disponibilidad de un programa o lineamientos específicos para este tipo de servicios. Al respecto, se observa que sólo el 30.4 por ciento del personal afirmó que cuentan con dicho material, en tanto que la mayoría (57.8 por ciento) señaló que no cuentan con un programa o lineamientos para la atención de niñas y niños en situación de violencia. Cabe mencionar que estos datos muestran que las acciones de prevención y atención especializada están orientadas fundamentalmente a las mujeres (jóvenes y adultas) en situación de violencia.

Disponibilidad de programa anual en la unidad

Para un óptimo desempeño de las instituciones es fundamental disponer de un programa anual de trabajo en el cual se identifiquen los objetivos, estrategias y acciones esenciales que se proponen realizar durante el ejercicio fiscal; asimismo, es de suma relevancia establecer metas e indicadores que permitan el seguimiento y la evaluación de las acciones. En este sentido, se observa que sólo la mitad de los y las especialistas afirmaron que si cuentan con un programa anual de trabajo; en tanto que el 32.2 por ciento afirmó que no tienen este documento y el 17.4 por ciento contestó que no sabe. Aquí se observa un área de mejora para las unidades de prevención y atención, toda vez que se reitera la importancia de que las IMEF realicen procesos de planeación y difundan entre el personal los documentos normativos derivados de esos procesos.

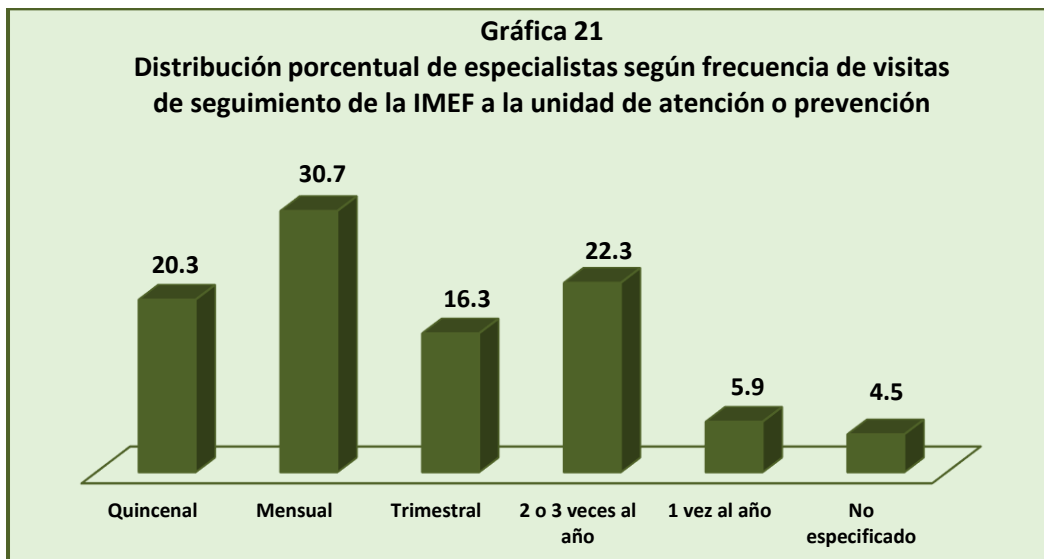
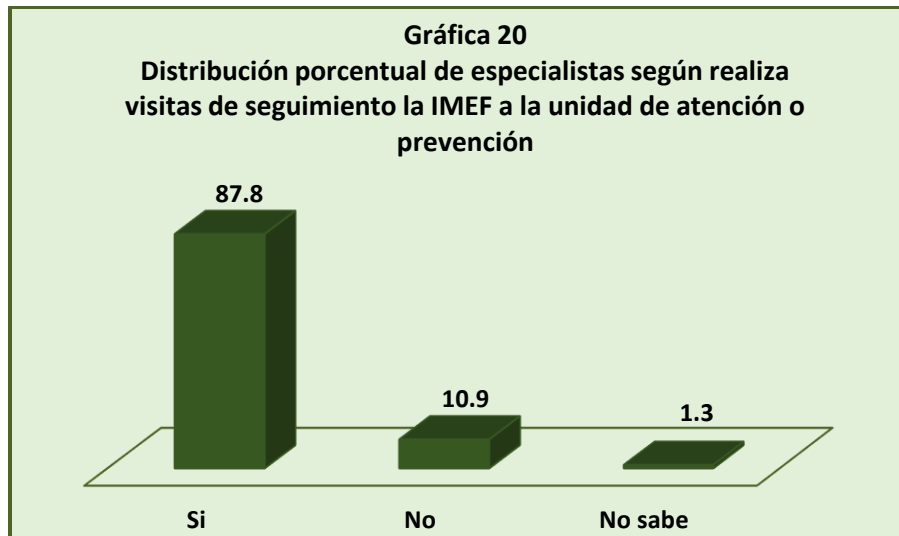
Visitas de seguimiento de la IMEF a las Unidades de atención y prevención

Al igual que la planeación, el seguimiento físico y operativo que realizan las IMEF a sus Unidades es una tarea fundamental para el cumplimiento de los objetivos del PAIMEF. De ahí, que establecer una metodología, realizar las visitas de seguimiento, elaborar el análisis de la información e identificar las fortalezas y debilidades de las acciones de prevención y los servicios de atención que se realizan en las Unidades, es un proceso que el PAIMEF recomienda incluir en el Proyecto de las IMEF. En este sentido, en la gráfica 20 se observa que el 87.7 por ciento del personal especialista afirmó que reciben visitas de seguimiento por parte de la IMEF, mientras que el 10.9 por ciento dijo que no se realizan visitas de seguimiento y el 1.3 por ciento dijo que no sabe.

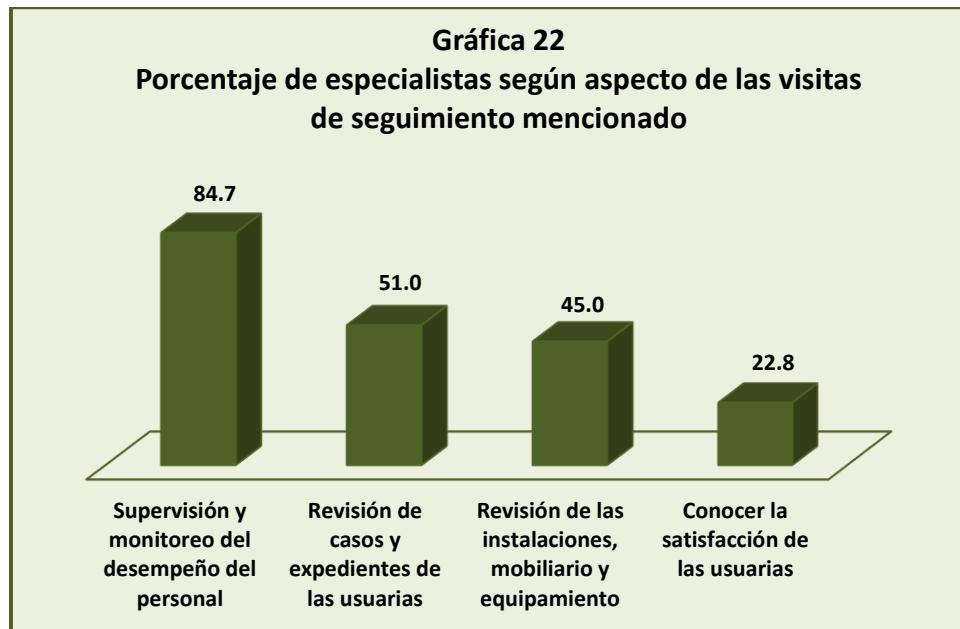
El 51 por ciento de las y los especialistas que afirmaron recibir visitas de seguimiento por parte de la IMEF, dijeron que la frecuencia de estas visitas era quincenal o mensual, lo cual señala una supervisión casi permanente. Por otra parte, el 38.6 por ciento de especialistas señaló que las visitas de seguimiento se realizan en un período trimestral, cuatrimestral o semestral; el 5.9 por ciento dijo que sólo una vez al año se realiza estas visitas y el 4.5 por ciento no especificó la frecuencia de las visitas de la IMEF.

Respecto a las características de las visitas de seguimiento físico y operativo que las IMEF realizan a las unidades de atención y prevención, se observa que la gran mayoría de las y los especialistas (84.7 por ciento) coincide en señalar que las principales actividades de las visitas consisten en la supervisión y monitoreo del desempeño del personal; el 51 por ciento también señaló que se realiza la revisión de casos y de los expedientes de las usuarias, el 41 por ciento mencionó que durante las visitas de seguimiento, la IMEF revisa las condiciones

en que se encuentran las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento de la unidad y sólo el 22.8 por ciento de las y los especialistas comentó que las visitas de seguimiento tienen el propósito de conocer la satisfacción de las usuarias.



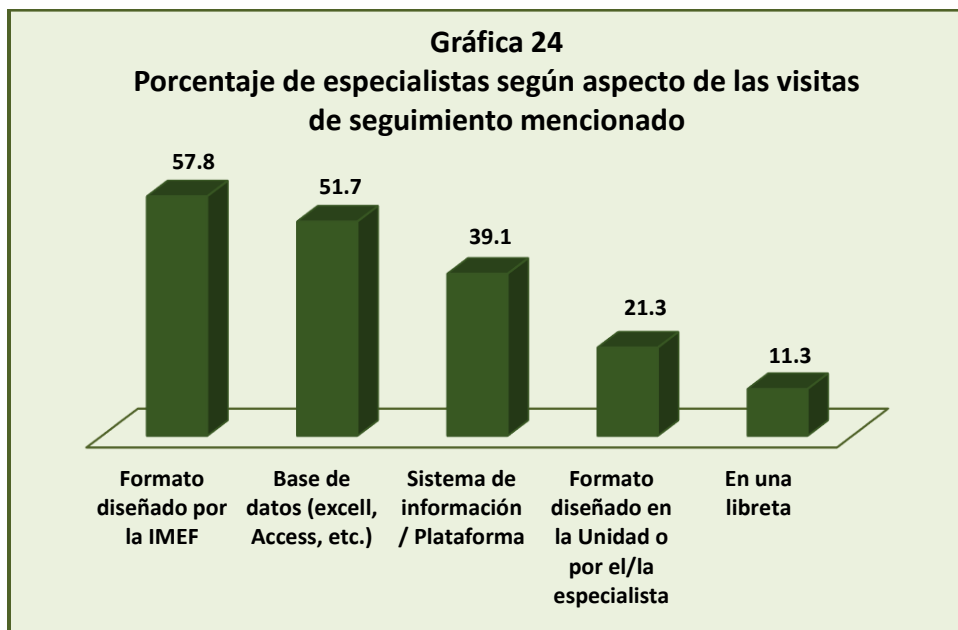
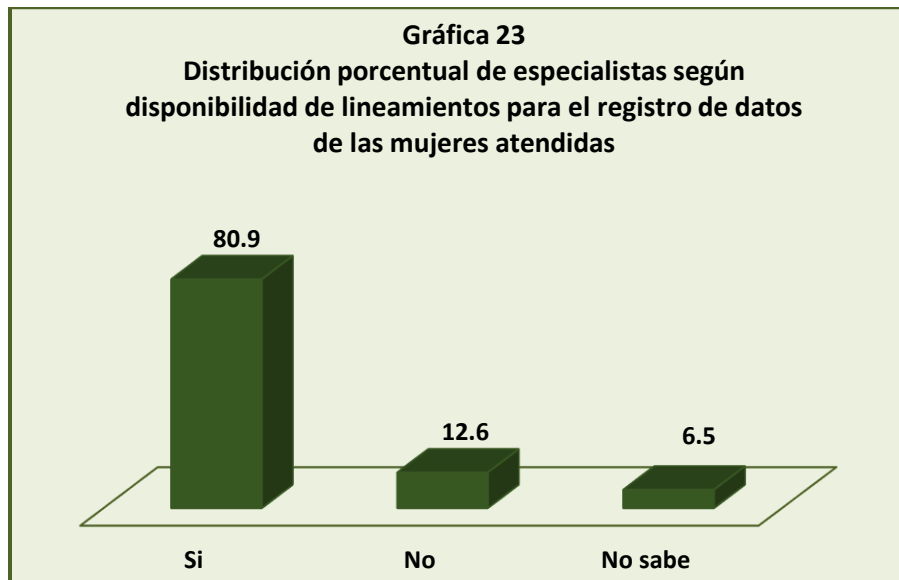
Es importante destacar que se observa una fortaleza del programa en cuanto al incremento de número de IMEF que realizan visitas de seguimiento físico y operativo a las unidades de atención y prevención, proceso que es fundamental para el seguimiento y evaluación del desempeño. Sin embargo, también es relevante señalar la necesidad de que este proceso incorpore instrumentos para conocer la satisfacción de las mujeres beneficiadas de los servicios de atención y prevención, a fin de identificar las fortalezas y debilidades de estos servicios.



Registro de los datos de las mujeres atendidas en las unidades de atención y prevención

El registro de los datos de las mujeres atendidas a través de los servicios de prevención o atención es una tarea indispensable tanto para el análisis de las características de las usuarias como para el seguimiento de los casos; además es un proceso necesario para recopilar, procesar y analizar información de la población atendida, acción necesaria para el seguimiento y la evaluación del desempeño tanto de las unidades, como de la IMEF y del PAIMEF. Para el adecuado registro de datos se requiere de un formato y lineamientos específicos, en los cuales se establezca el procedimiento y los criterios básicos que se deberán observar; al respecto en la gráfica 23 se aprecia que la gran mayoría de especialistas (80.9 por ciento) cuenta con dichos lineamientos, el 12.6 por ciento afirmó que no cuenta con ese documento y el 6.5 por ciento desconoce si cuenta con lineamientos.

Por otra parte, en la gráfica 24 se observa que poco más de la mitad del personal especialista señaló que para el registro de datos de las usuarias, utiliza un formato diseñado por la IMEF y/o registra la información en una base de datos. En cuanto al uso de un sistema de información o una plataforma, el 39.1 por ciento del personal señaló que si registran los datos a través de estos sistemas. Sin embargo, se aprecia que el 21.3 por ciento) señaló que el formato que emplean es diseñado en la unidad o por el mismo personal especialista, además el 11.3 de especialistas afirmó que el registró de datos de las usuarias lo realiza en una libreta.



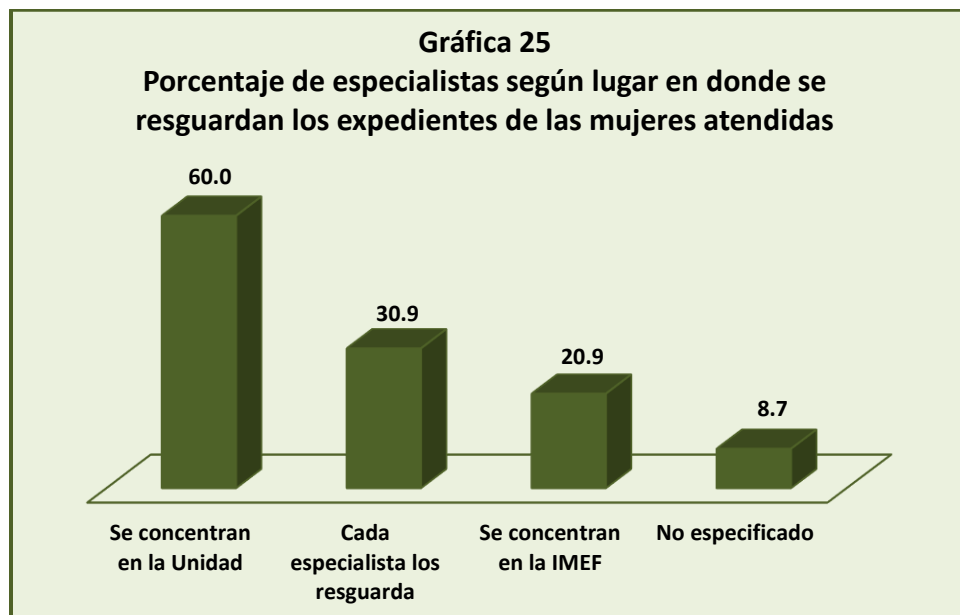
De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que las IMEF presentan avances significativos en cuanto a la disponibilidad de lineamientos específicos para el registro de datos de las usuarias, toda vez que se aprecia que la mayoría de los y las especialistas utilizan formas más modernas y seguras, como son el manejo de base de datos o sistemas de información. No obstante estos avances, es necesario señalar que también se observan algunas debilidades al respecto, ya que una quinta parte del personal especialista afirmó que el formato que utiliza para el registro de los datos de las usuarias es diseñado en la unidad o por ellas mismas o bien, utilizan una libreta para dicha actividad; esta situación representa

un área de oportunidad para el PAIMEF, por lo cual se reitera la necesidad de elaborar y promover lineamientos precisos para el adecuado registro de datos de la población beneficiada de los servicios de prevención y atención.

Resguardo de expedientes de las mujeres atendidas en las unidades de atención y prevención

Para asegurar la confidencialidad de los datos de las usuarias, así como para el seguimiento de sus casos, es necesario establecer criterios para el resguardo de expedientes. Al respecto, se observa que el 60 por ciento de las y los especialistas señalaron que los expedientes se resguardan en la unidad de atención, en tanto que 30.9 por ciento comentó que cada especialista los resguarda y el 20.9 por ciento afirmó que se resguardan en la IMEF. Cabe aclarar que algunos(as) especialistas comentaron más de una opción, toda vez que es posible que los expedientes sean resguardados temporalmente por el personal especialista y después de un tiempo, los expedientes se resguardan en la IMEF.

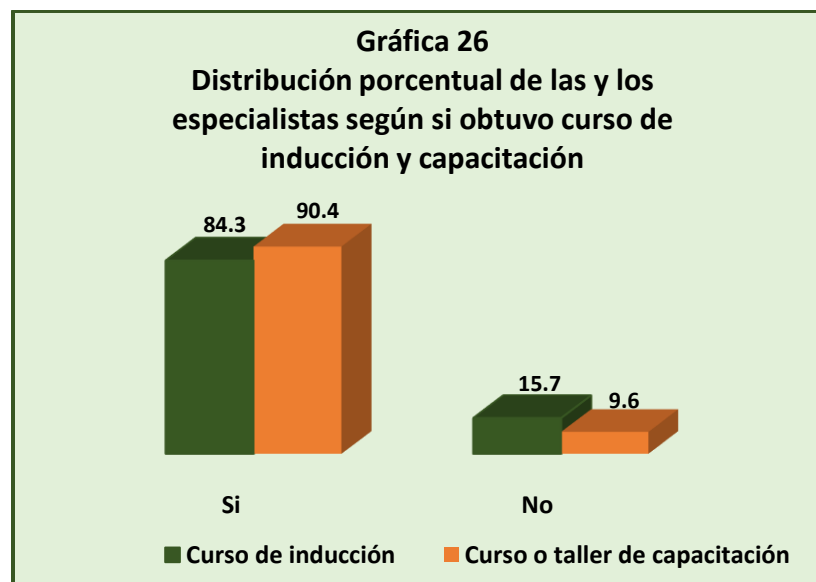
Al respecto, es importante resaltar que se observa que no existen criterios claramente establecidos sobre la política de resguardo de expedientes, motivo por el cual se explica que los datos muestran una diversidad de situaciones. En este sentido, es necesario analizar y determinar criterios básicos para todas las unidades de atención con el objetivo de asegurar el debido resguardo de los expedientes y con ello, garantizar la confidencialidad de los datos de las mujeres atendidas.

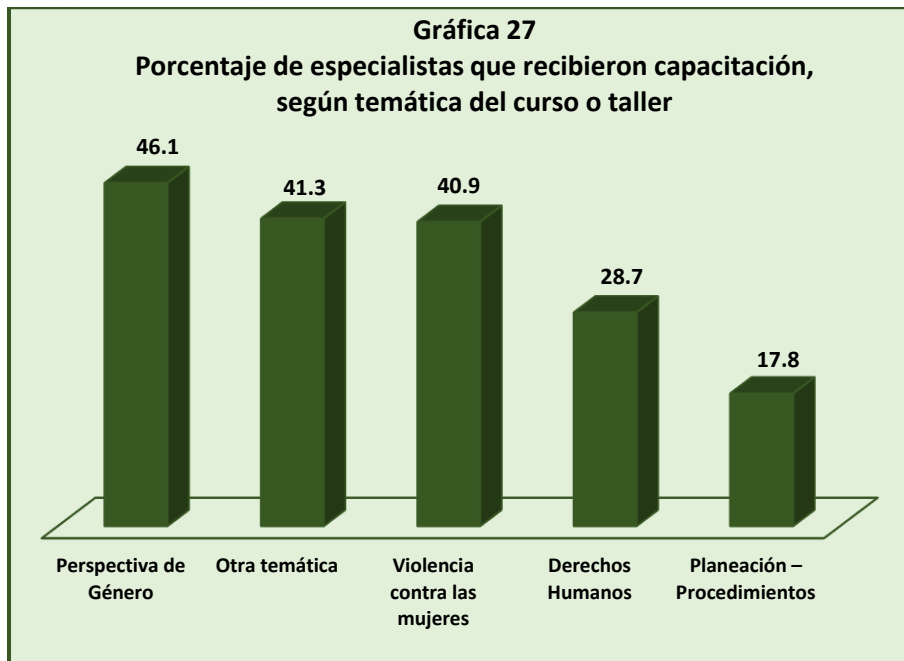


Procesos de Inducción y Capacitación para las y los especialistas

Los procesos de inducción a la IMEF y de capacitación para el personal profesional que brinda servicios de atención psicológica, jurídica, de trabajo social o para el empoderamiento económico son aspectos fundamentales para el desarrollo de capacidades institucionales, así como para mejorar la calidad de los servicios y lograr la satisfacción de las usuarias de dichos servicios. En este sentido, en la gráfica 26 se observa que la gran mayoría del personal (84.3 por ciento) declaró haber recibido algún curso de inducción cuando ingresó a la IMEF y el 90.4 por ciento señaló haber recibido algún curso o taller de capacitación durante el ejercicio fiscal 2015.

En cuanto a las principales temáticas de la capacitación, en la gráfica 27 se observa que el 46.1 por ciento de especialistas señaló haber participado en algún curso o taller sobre perspectiva de género; el 40.9 por ciento señaló que ha recibido capacitación específica en materia de violencia contra las mujeres, un porcentaje menor (28.7) de especialistas mencionó capacitación sobre derechos humanos y sólo el 17.8 por ciento mencionó algún curso o taller en materia de planeación o de procedimientos.

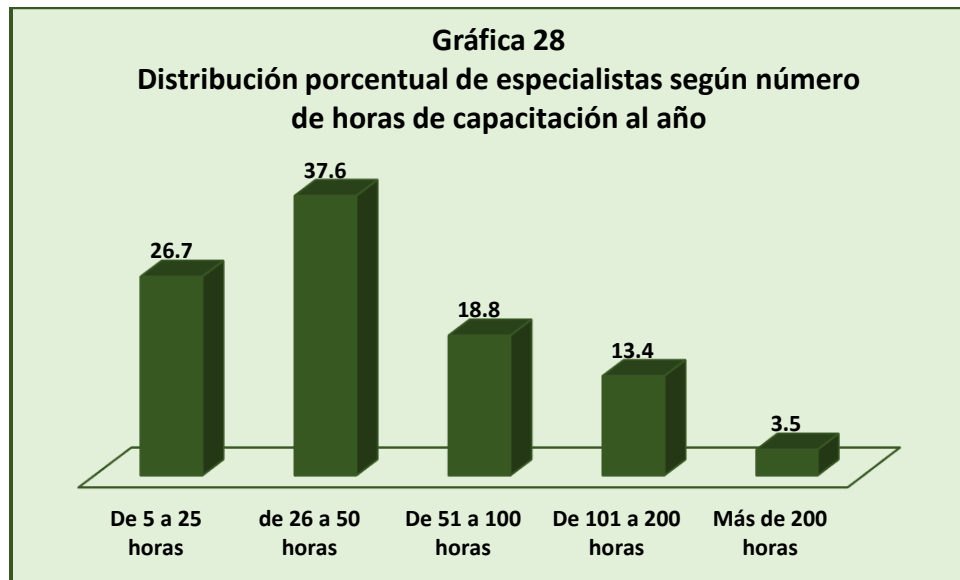




Cabe señalar que el 41.3 por ciento de especialistas mencionó *otra* temática, entre las cuales, las más mencionadas son las siguientes:

- ◇ Nuevo sistema penal acusatorio / Juicios orales / Argumentación jurídica
- ◇ Atención de primera vez / Intervención en crisis / entrevista
- ◇ Atención especializada para niños y niñas / explotación infantil
- ◇ Técnicas y terapias psicológicas
- ◇ Masculinidades
- ◇ Diplomados en políticas públicas con perspectiva de género / conductas socio- afectivas / en peritaje social / discriminación y diversidad sexual / técnicas conductivo conductual / acoso y hostigamiento laboral
- ◇ Certificación para capacitadoras en género / para el personal de línea telefónica

En cuanto al número de horas de capacitación al año, se observa una enorme variación, ya que el valor mínimo observado es de cinco horas mientras que el valor máximo es de 400 horas de capacitación al año, por lo que el promedio de horas capacitadas por especialista es 65.7 horas. Sin embargo, es importante observar en la siguiente gráfica que casi dos terceras partes (64.4 por ciento) de los y las especialistas declararon haber recibido menos de 51 horas de capacitación durante el año 2015; el 18.8 por ciento mencionó entre 51 y 100 horas, el 13.4 por ciento afirmó haber recibido entre 101 y 200 horas de capacitación y un número reducido (3.5 por ciento) declaró haber recibido más de 200 horas.



Al revisar el número de horas por puesto que ocupa el personal, se aprecia que los y las especialistas del área de psicología, jurídica y trabajo social tienen en promedio 64.7 horas de capacitación; sin embargo, se observa que el personal con puesto de coordinador(a) de unidades, del área de psicología o jurídica, son quienes declararon el mayor número de horas de capacitación, toda vez que el promedio de horas es 253. El personal con menos horas de capacitación es el que ocupa puestos de auxiliar de psicología infantil o psicóloga(o) en área de ludoteca, ya que reportan 10 horas de capacitación promedio al año.

Necesidades y disponibilidad de recursos de las y los especialistas

Para el óptimo desempeño de las y los especialistas es importante que cuenten con los recursos materiales indispensables para ejecutar adecuadamente sus funciones. Por tal motivo, es fundamental conocer las principales *carencias*²³ que ellos y ellas reportan con base en un listado de materiales. Al respecto, en el cuadro 1 se observa que los servicios de alimentación emergente es el recurso que presenta mayor de porcentaje de especialistas con *carencia* (53.5 por ciento), es decir que declararon que si necesita este recurso y no cuentan con él. Llama la atención que el 44.3 por ciento de especialistas presenta *carencias*

²³ Para efectos de este documento, se entenderá que la o el especialista se encuentra en situación de *carencia* cuando reporta la necesidad de un recurso material y no cuenta con él, considerando que dicho material es indispensable para el adecuado desempeño de sus funciones en la unidad de prevención o atención.

en cuanto a botiquín de primeros auxilios, situación que se considera importante para las medidas de seguridad y de protección civil en las unidades.

Respecto a viáticos, se observa que el 38.3 por ciento de especialistas se encuentra en *carencia*, toda vez que afirmaron que requieren este recurso para desempeñar sus funciones, pero no cuentan con dicho apoyo. También se aprecia que el 36.1 por ciento de especialistas presenta la *carencia* de equipo de fotocopiado.

Un aspecto fundamental para el óptimo desempeño de las funciones del personal especialista es la disponibilidad de un vehículo, toda vez que es un recurso que se utiliza para atender las diligencias de las usuarias de los servicios, como son traslados a servicios médicos, a juzgados o algún refugio; así también es necesario para el traslado de especialistas a algunas comunidades. En este aspecto se observa que una tercera parte de los y las especialistas (34.8 por ciento) se encuentran en situación de *carencia*.

El agua para tomar es un recurso fundamental, sin embargo, en años anteriores se ha observado que carecen de este líquido en las unidades de atención, motivo por el cual se incluyó en la lista de recursos. Al respecto, se aprecia que 1 de cada 3 especialistas carece de agua para consumo humano, por lo que en ocasiones el personal se ve en la necesidad de comprar sus propias botellas de agua.

Otro recurso que se considera esencial para asegurar la calidad de los servicios de atención especializada, así como para mejorar el desempeño de las y los especialistas es la disponibilidad de una línea telefónica; ya que este medio de comunicación es fundamental para las actividades de canalización y atención a casos urgentes. No obstante, se aprecia que el 30.9 por ciento del personal aseguró que necesita este recurso, pero no dispone de él; por tanto, se encuentra en situación de *carencia*. Cabe mencionar que las y los especialistas afirmaron que con frecuencia utilizan el teléfono personal para realizar llamadas de carácter laboral. Es importante señalar que el 19.6 por ciento del personal está en situación de *carencia* respecto a material de limpieza y sanitario, debido principalmente a que 1 de cada 4 especialistas declaró no contar con papel sanitario en la unidad.

Cuadro 1					
Distribución porcentual de especialistas, por recurso/material según la necesidad y disponibilidad del mismo					
Tipo de recurso / material	Necesidad		Disponibilidad		Carencia*
	Si	No	Si	No	
Servicios de alimentación emergente	72.6	27.4	19.1	80.9	53.5
Botiquín de primeros auxilios	89.6	10.4	45.2	54.8	44.3
Viáticos	73.9	26.1	35.7	64.3	38.3
Equipo de fotocopiado	95.2	4.8	59.1	40.9	36.1
Vehículo	87.0	13.0	52.2	47.8	34.8
Agua para tomar	100.0	0.0	67.4	32.6	32.6
Línea telefónica	92.2	7.8	61.3	38.7	30.9
Equipo de cómputo	97.8	2.2	69.6	30.4	28.3
Copias certificadas	45.7	54.3	17.4	82.6	28.3
Equipo de audio	55.7	44.3	30.4	69.6	25.2
Internet	96.5	3.5	77.0	23.0	19.6
Material de limpieza y sanitario	93.0	7.0	73.5	26.5	19.6
Equipo de video	42.2	57.8	29.1	70.9	13.0
Proyector	68.3	31.7	55.7	44.3	12.6
Papelería (folders, hojas, plumas, etc.)	100	0	90.4	9.6	9.6
Equipo de televisión	33.9	66.1	26.5	73.5	7.4

*Se encuentra en situación de *carencia* cuando la persona reporta la necesidad de un recurso material y no cuenta con él, considerando que dicho material es indispensable para el adecuado desempeño de sus funciones en la unidad de prevención o atención.

Los recursos que presentan los menores porcentajes de especialistas con *carencia* corresponden a la papelería (9.6 por ciento), proyector y equipo de video con 12.6 y 13.0 por ciento, respectivamente. El equipo de televisión es un recurso que muestra un porcentaje bajo de personal con *carencia* (7.4), lo cual se debe a que el 66.1 por ciento de especialistas señaló que este recurso es innecesario para el óptimo desempeño de sus funciones.

Por otra parte, el 42.4 por ciento de los y las especialistas mencionaron otro recurso que es indispensable para realizar sus funciones en la unidad y que no cuentan con él. Entre los recursos o materiales con mayor número de menciones se encuentran los siguientes:

- ◇ Mobiliario para oficina (sillas / escritorios)
- ◇ Instalación de equipo para aire acondicionado
- ◇ Ventiladores
- ◇ Material didáctico y lúdico para la atención a niñas y niños

Otros materiales que algunos(as) especialistas consideran necesarios para el desempeño de sus funciones pero que no obtuvieron tantas menciones son los siguientes:

- ◇ Scanner
- ◇ Cámara fotográfica
- ◇ Baterías de pruebas psicológicas
- ◇ Muñecos sexuados
- ◇ Folletería
- ◇ Ropa para las mujeres sus hijas e hijos
- ◇ Vídeos relacionados al tema de la prevención y atención de la violencia contra las mujeres para transmisión
- ◇ Bibliografía en materia jurídica y atención psicológica

Finalmente, cabe destacar la importancia de considerar estas *carencias*, debido a que dicha situación puede repercutir negativamente en la calidad de los servicios que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia y, en su caso, hijos e hijas. Asimismo, el estar en una situación de *carencia* puede generar molestia e insatisfacción por parte del personal especialista y, por tanto, puede ponerse en riesgo la permanencia laboral de los y las especialistas, con lo cual las unidades tendrán una pérdida de capital humano.

Características de las usuarias y su seguimiento

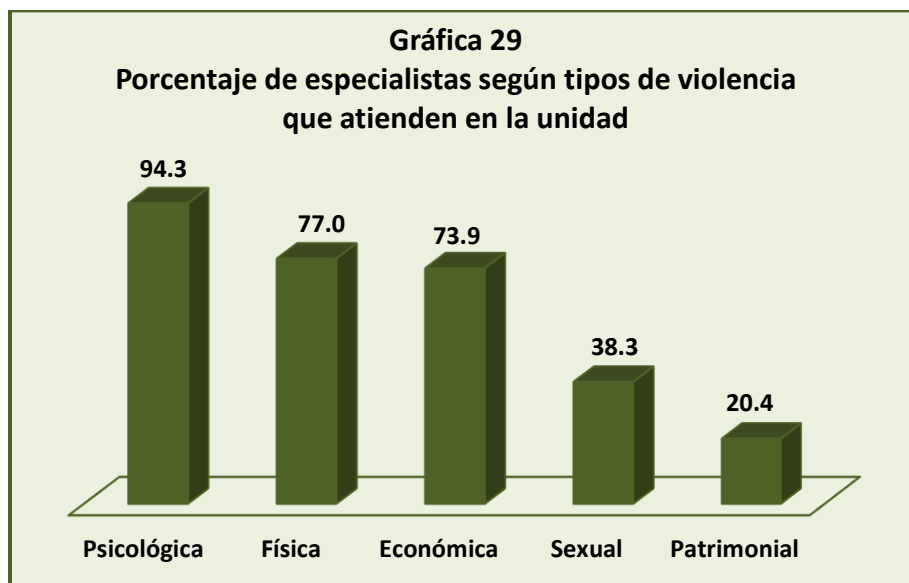
Tipos y modalidades de violencia de las usuarias de los servicios

De acuerdo con la experiencia de las y los especialistas, el principal tipo de violencia que se atiende en las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF es la psicológica, toda vez que así lo manifestó el 94.3 por ciento de especialistas; le sigue la violencia física con 77.0 por ciento de especialistas que reconocen haber atendido mujeres con este tipo de violencia y, el 73.9 por ciento del personal señaló que también atienden mujeres que han vivido, al

menos, un acto de violencia económica. Mientras que el 38.3 por ciento de especialistas afirmó que en las unidades donde laboran han atendido mujeres víctimas de violencia sexual; en tanto que el 20.4 por ciento de especialistas ha atendido también mujeres con violencia patrimonial.

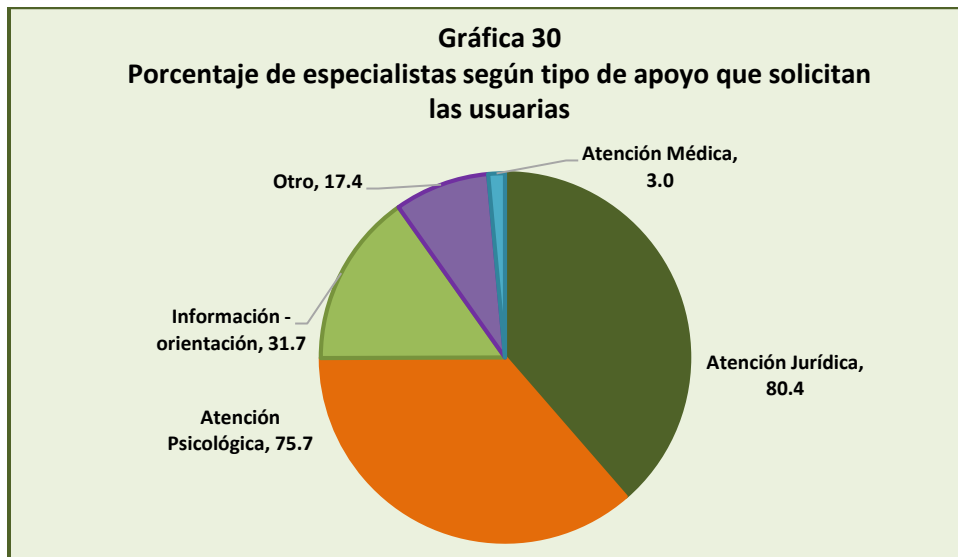
Respecto al ámbito en donde se realiza el acto de violencia contra las mujeres, se observa que todas y todos los especialistas señalaron como principal modalidad el ámbito familiar, en segundo orden identifican el ámbito comunitario y en tercer lugar el ámbito laboral.

Cabe mencionar que estos datos son consistentes con la información obtenida en el cuestionario de usuarias, por lo que se puede afirmar que los principales servicios que proporcionan las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF están dirigidos a mujeres que viven violencia psicológica en el ámbito familiar.



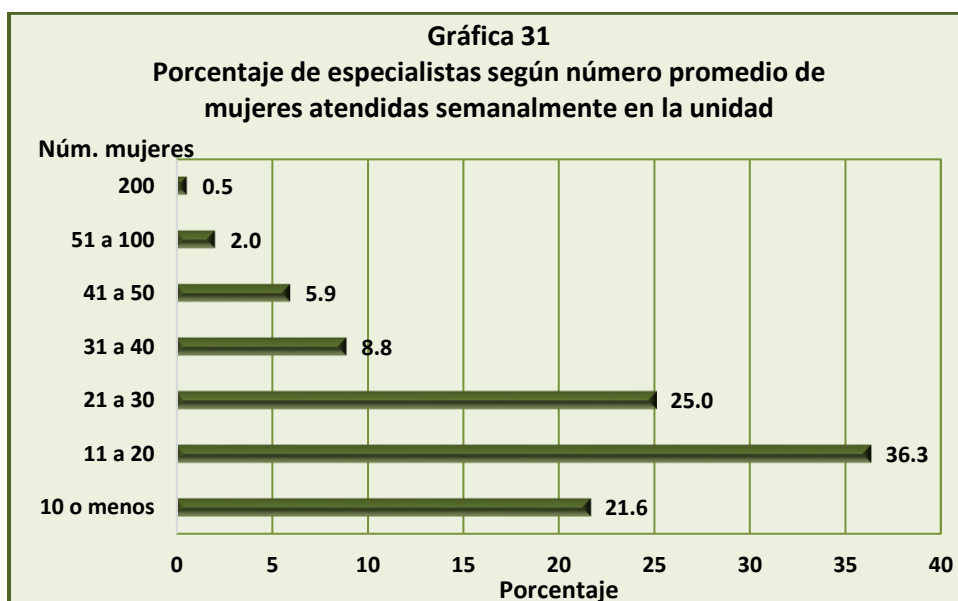
Principales servicios o apoyos que solicitan las usuarias

De acuerdo con la experiencia de las y los especialistas, el principal apoyo o servicio que solicitan las usuarias atendidas en estas unidades, es la atención jurídica (80.4 por ciento de especialistas), muy cerca le sigue la atención psicológica (74.7 por ciento); el 31.7 por ciento del personal declaró que también las mujeres solicitan información u orientación. El 17.4 por ciento de especialistas de igual forma señaló que las mujeres solicitan otro tipo de apoyos como becas, apoyo de otros programas sociales y apoyo psicológico para sus hijos e hijas.



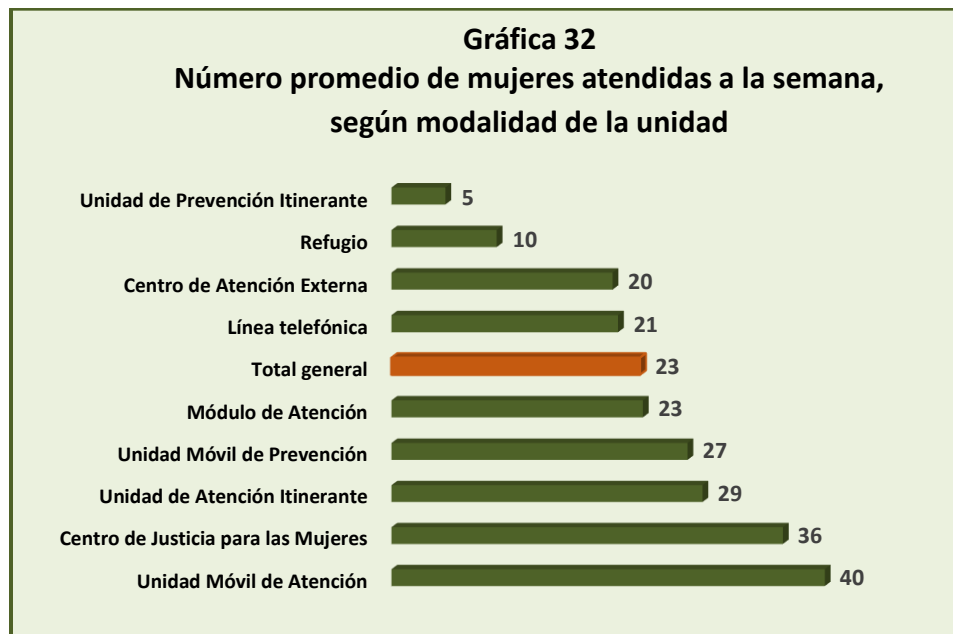
Demanda de servicios (promedio de mujeres que solicitan apoyo)

La demanda de servicios de atención especializada por parte de las mujeres en situación de violencia presenta marcadas diferencias respecto al tipo y modalidad de la unidad, de acuerdo con la experiencia de las y los especialistas el número promedio de mujeres atendidas a la semana es 23; sin embargo, este dato presenta variaciones muy marcadas como se observa en la gráfica 31. Ejemplo de ello, es que el 36.3 del personal afirmó que el promedio de mujeres atendidas a la semana oscila entre 11 y 20 mujeres, le siguen las y los profesionistas que señalaron entre 21 y 30 mujeres y, en tercer lugar, se ubica el personal que señaló 10 o menos mujeres, con el 21.6 por ciento.



En cuanto a la variación del número promedio de mujeres atendidas según la modalidad de la unidad, en la gráfica 32 se aprecia que las unidades móviles de atención y los centros de justicia para las mujeres son las que tienen una mayor demanda de servicios, toda vez que en la primera el número promedio de mujeres atendidas a la semana es 40, en tanto que en los centros de justicia es 36. En tanto que los refugios atienden a la semana un promedio de 10 mujeres, situación que se explica debido a las características de estas unidades, toda vez que su capacidad instalada para el alojamiento y atención de mujeres es menor que la de otras unidades, por lo cual se dice que estas unidades son de mayor complejidad, pero de menor cobertura. La cobertura de las líneas telefónicas, centros de atención externa y los módulos de atención presentan cifras similares respecto al número promedio de mujeres atendidas.

Es importante señalar que los datos de mujeres atendidas varían significativamente en las unidades de prevención y de atención itinerante y las unidades móviles de prevención, debido a que en general estas unidades no tienen un espacio fijo para proporcionar sus servicios, toda vez que se caracterizan por visitar diversas comunidades en las cuales en ocasiones sólo permanecen un día o tres a la semana; en otros casos sólo se visita la comunidad una vez. Por lo anterior, es importante considerar estas características para mejorar el análisis de cobertura de atención especializada para mujeres en situación de violencia.



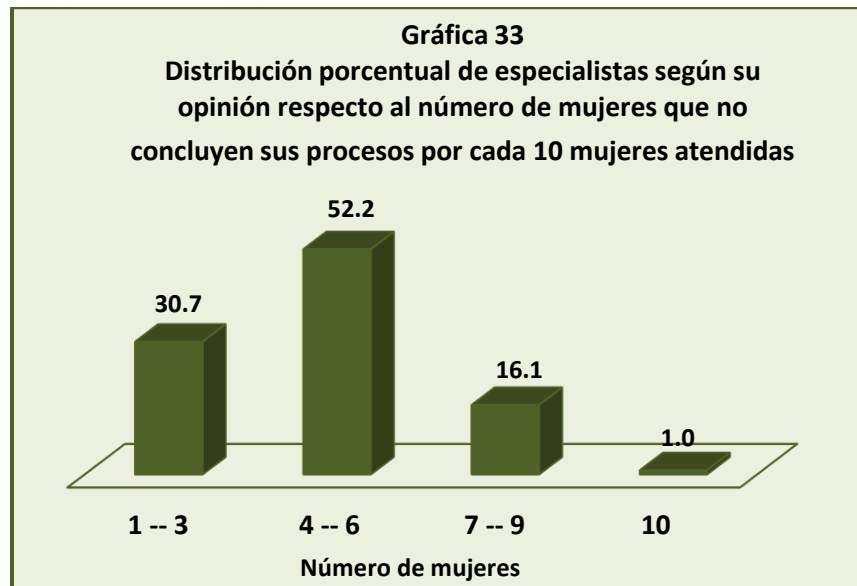
Permanencia de las mujeres en los servicios de atención y seguimiento

Las mujeres que son víctimas de violencia padecen múltiples impactos psicológicos, además de que en muchas ocasiones la situación de violencia que viven conlleva la necesidad de emprender un proceso legal. Por lo cual, la atención integral especializada que se proporciona en las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF debe incluir servicios de atención psicológica y en algunos casos, la atención y acompañamiento jurídico; además de proporcionar apoyo en materia de empoderamiento económico. En el caso de atención psicológica, las mujeres víctimas de violencia requieren de un tratamiento terapéutico que les permita aumentar su seguridad, les ayude a recuperar el control de su vida, así como remediar el impacto psicológico derivado del acto o actos violentos que han vivido.

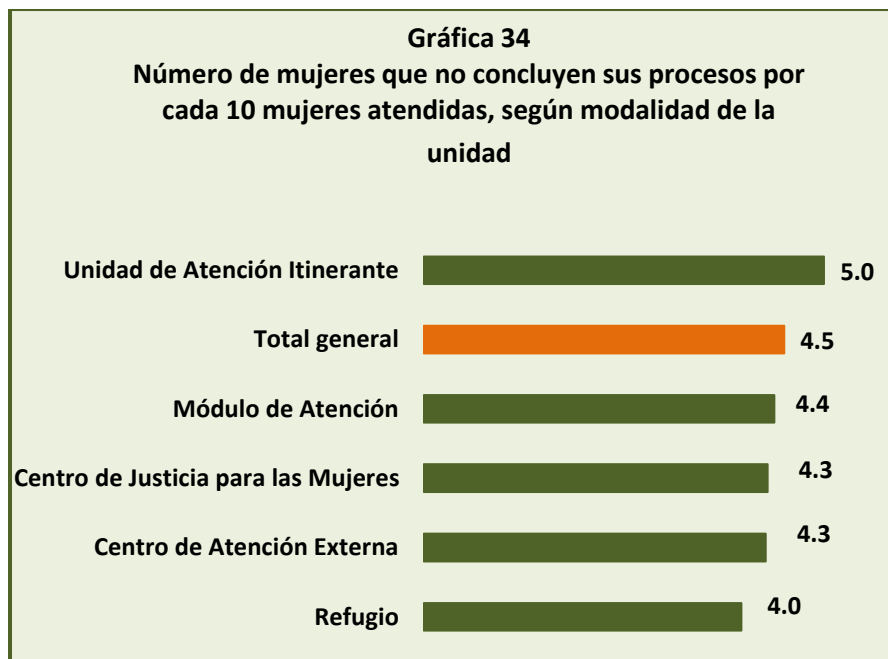
Si bien es cierto que existen diversos modelos, técnicas y estrategias para la atención psicológica, en la gran mayoría de los casos, las mujeres en situación de violencia requieren de un tratamiento terapéutico de forma individual que, en algunas circunstancias, se puede combinar con terapia grupal, según las necesidades de cada mujer. Por lo tanto, la atención psicológica especializada debe constar, al menos, de diez sesiones (terapia breve). Asimismo, cuando la situación de violencia vivida por la mujer conlleva un litigio, la atención jurídica y, en su caso acompañamiento, también requiere de un proceso en el cual la mujer asista en varias ocasiones a la unidad de atención.

Por lo anterior, es importante conocer cuántas mujeres atendidas en las unidades apoyadas por el PAIMEF concluyen sus procesos terapéuticos y/o jurídicos. Al respecto, de acuerdo con la experiencia de los y las especialistas, en promedio 4.5 mujeres por cada 10 mujeres que acuden a la unidad no concluyen su proceso psicológico o jurídico. En la gráfica 33 se observa que para el 16.1 por ciento de especialistas el número promedio de mujeres que abandona su terapia psicológica o proceso jurídico alcanza la cifra de 7 a 9 mujeres por cada 10 mujeres atendidas, este dato resulta preocupante toda vez que muestra un alto índice de deserción.

En cuanto a las modalidades de las unidades, no se observan diferencias significativas, toda vez que el número promedio de mujeres que abandonan sus procesos por cada 10 mujeres atendidas oscila entre 4 y 5 mujeres. En la gráfica 34 se observa que el mayor índice de deserción se da en las unidades de atención itinerante (5 mujeres en promedio), en tanto que los refugios son las unidades que presentan el más bajo índice de deserción (4 mujeres en promedio por cada 10 mujeres atendidas).



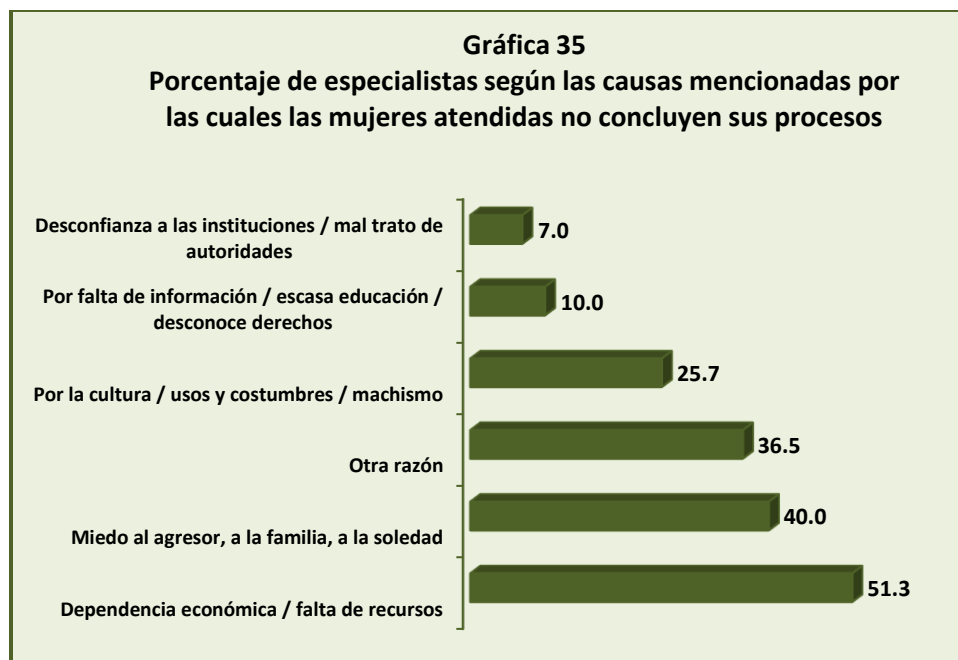
Estos datos son de suma relevancia debido a que casi la mitad de las mujeres en situación de violencia atendidas en las unidades del PAIMEF no concluyen sus procesos, razón por la cual se mantienen las posibilidades de que se encuentren en una situación de riesgo de vivir otro acto violento. Es importante, por tanto, revisar esta información con otros datos que permitan analizar las causas de estos abandonos, entre las cuales habrá que considerar la revisión de los servicios que se proporcionan, así como las características y razones de las propias mujeres que explican la no conclusión de sus procesos.



Con el propósito de acercarse al conocimiento respecto a las causas por las cuales las mujeres atendidas en las unidades abandonan o no concluyen sus procesos, se les preguntó a las y los especialistas su opinión al respecto de acuerdo con su experiencia en la unidad. En la gráfica 35 se aprecia que poco más de la mitad de las y los especialistas (51.3 por ciento) mencionaron que una de las causas es la dependencia económica de las mujeres atendidas, otra causa es el miedo al agresor, a la familia o la soledad (40.0 por ciento de especialistas) y en tercer lugar están las razones de índole cultural, de usos y costumbres y el machismo, con 25.7 por ciento de especialistas.

Cabe resaltar que el 36.5 por ciento de especialistas mencionó otras razones por las cuales las mujeres abandonan sus procesos terapéuticos o jurídicos, las razones más mencionadas son las siguientes:

- ◇ Por falta de tiempo / porque trabajan / por los horarios de la unidad
- ◇ Por la lejanía de la unidad con respecto a su casa / porque son de otra comunidad
- ◇ Por carencia de redes de apoyo
- ◇ Porque los procesos legales son muy tardados y no avanzan



Respecto al procedimiento que las y los especialistas siguen cuando una mujer suspende o abandona su proceso terapéutico o jurídico, se observa que la gran mayoría de especialistas coinciden en señalar que el procedimiento consiste en hablar por teléfono a la mujer

atendida (78.7 por ciento de especialistas) y el 13 por ciento de especialistas también mencionó que realizan visitas al domicilio de la usuaria.

Finalmente, es conveniente reiterar la necesidad de profundizar en el análisis de las causas por las cuales las mujeres atendidas abandonan o no concluyen sus procesos de atención especializada; asimismo es importante revisar los procedimientos establecidos en tales situaciones, con el propósito de dar un adecuado seguimiento a estos casos.

Condiciones laborales de las y los especialistas

Contratación, sueldo mensual y pago

El personal especialista contratado con recursos del PAIMEF es personal de honorarios, por tal motivo su contratación se realiza, en la mayoría de los casos, por un tiempo determinado que es menor a un año; incluso hay personal que se contrata por seis meses debido a que es necesario esperar que el recurso federal del programa lo reciba la IMEF.²⁴

El sueldo promedio que perciben las y los especialistas es 12,361 pesos mensuales, sin embargo, se observan algunas diferencias respecto al cargo que ocupa el personal en la unidad, de modo tal que hay especialistas que declararon recibir menos de 10,000 pesos al mes, en tanto que hubo otros(as) que afirmaron percibir más de 17,000 pesos. En el cuadro 2 se puede apreciar las ligeras diferencias salariales que existen entre el personal, según el cargo que ocupa. Al respecto, cabe destacar que el personal coordinador es el que declaró un sueldo mayor, en tanto que la percepción de especialistas del área de psicología, jurídica y trabajo social señalaron sueldos similares, el personal con menores ingresos reportados es el que se dedica a las actividades de apoyo en la ludoteca o de auxiliares de psicología infantil.

²⁴ Al respecto, es importante mencionar que en algunas IMEF reciben el recurso federal después del mes de mayo debido a la organización administrativa que impera en la entidad federativa, ya que en algunos casos el recurso primero lo recibe una instancia estatal (secretaría de finanzas, por ejemplo) y posteriormente esta instancia lo asigna a la IMEF. Por tal motivo, la contratación de personal se realiza a mitad del ejercicio fiscal, en otros casos, el personal es contratado los primeros meses del año con recursos estatales.

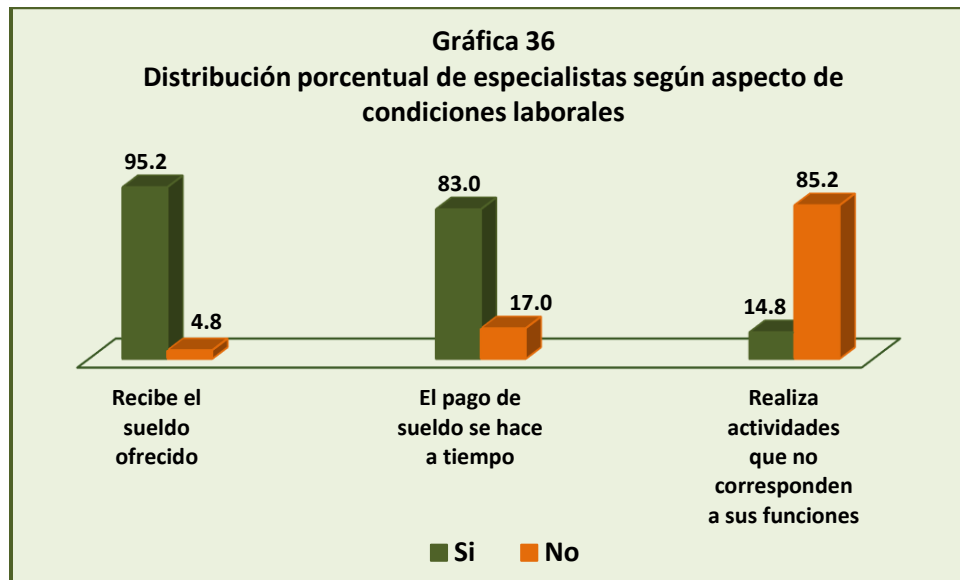
Cuadro 2
Sueldo promedio mensual por tipo de cargo/ puesto del personal especialista

Cargo / puesto	Sueldo Promedio (pesos)
Coordinador(a) de unidad o área	13,494
Abogada(o)	12,497
Psicóloga(o)	12,344
Trabajador(a) social	12,105
Psicóloga(o) infantil	12,048
Psicóloga(o) en ludoteca	10,600
Auxiliar de psicología infantil	10,500
Otros	12,307

En la gráfica 36 se aprecia que la gran mayoría del personal (95.2 por ciento) señaló que el sueldo que recibe corresponde al sueldo ofrecido al momento de contratarlo. Sin embargo, sólo el 83 por ciento comentó que el pago de su sueldo se hace conforme a los tiempos acordados al momento de ser contratado, por lo que es importante resaltar que para el 17 por ciento del personal este pago no se realiza con la regularidad establecida, es decir, en algunos casos su pago se retrasa, situación que genera molestia en el personal.

Por otra parte, el 14.8 por ciento del personal declaró que en algunas ocasiones se le solicita realizar actividades que no corresponden a las funciones establecidas en su contrato. Entre las actividades más mencionadas, se identifican las siguientes:

- ◇ Proporcionar capacitación / impartir talleres a diversos sectores y lugares
- ◇ Apoyar en actividades de logística para diversos eventos de la IMEF
- ◇ Asistir a eventos los sábados y proporcionar volantes



Contención emocional para las y los especialistas

El personal que proporciona atención directa a las mujeres en situación de violencia y, en su caso, hijas e hijos, corre el riesgo laboral de padecer el síndrome del Burnout, en particular aquellos(as) cuyas funciones corresponden al área de psicología, jurídica y de trabajo social. “El síndrome del Burnout [...] es un síndrome psicológico que implica una respuesta a una exposición prolongada a estresores interpersonales en el trabajo.”²⁵

El desgaste profesional por empatía (es un tipo de desgaste del síndrome del Burnout) se incrementa de manera considerable cuando el personal está expuesto a jornadas laborales largas, cuando existe un volumen grande de trabajo y cuando se trabaja con víctimas de violencia de género. Cabe destacar que debido a la naturaleza de las problemáticas que atienden los y las profesionistas del PAIMEF, “al trabajar con víctimas del delito y violencia en todos sus tipos, el personal a cargo puede “contagiarse” del estrés, la ansiedad y el sufrimiento de las personas a las que atiende.”²⁶

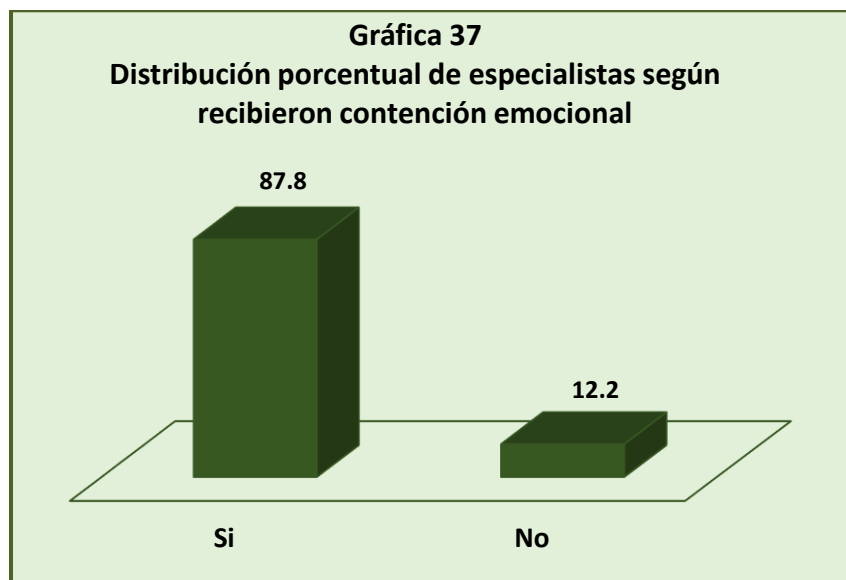
Algunas de las respuestas más comunes del personal que vive el síndrome del Burnout son: agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego en el trabajo y sensación de

²⁵ Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social/ Secretaría de Desarrollo Social/ Gobierno del Estado de México. *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome del Burnout)*, Toluca, México, s/f, p. 9.

²⁶ Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social/ Secretaría de Desarrollo Social/ Gobierno del Estado de México. *Op. Cit.*, p. 12.

ineficacia y falta de logros. La presencia de profesionales con el síndrome del Burnout genera efectos desfavorables en su desempeño laboral y en sus relaciones interpersonales en general; además de ello repercute en la calidad de los servicios que proporciona el especialista a las mujeres en situación de violencia.

Por lo anterior, el Reglamento de la LGAMVLV establece en el Art. 20, fracción II que las y los servidores públicos encargados de brindar atención en materia de violencia deberán recibir “Atención psicológica encaminada a disminuir el impacto o desgaste emocional derivado de brindar atención en materia de Violencia contra las Mujeres.” En este mismo sentido, el PAIMEF establece en sus Reglas de Operación que las IMEF deberán realizar procesos de contención emocional para el personal que brinda la atención especializada a mujeres en situación de violencia, mediante terapia individual y grupal, grupos de autoayuda y/o programas de autocuidado.

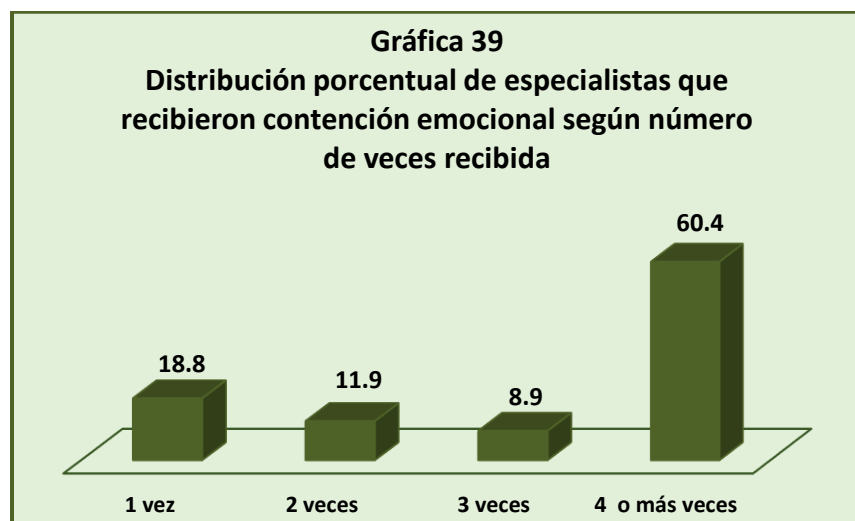
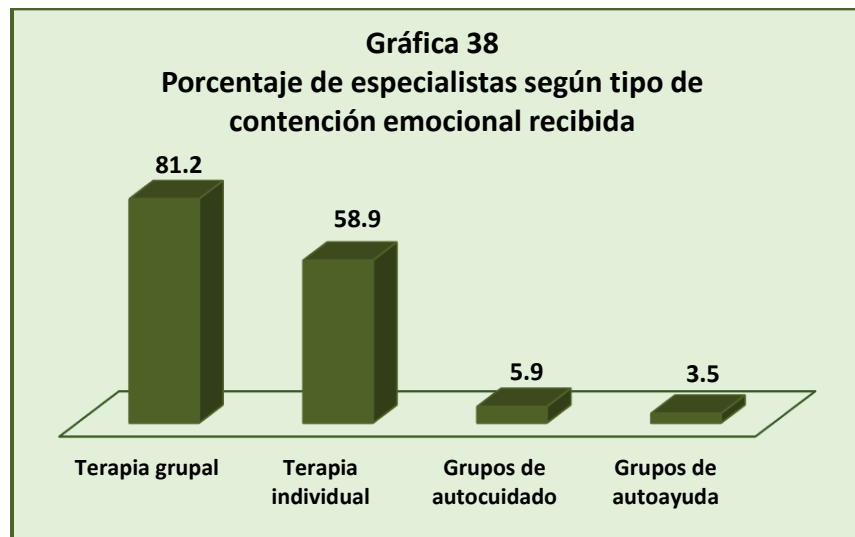


Al respecto, se observa que el 87.8 por ciento de especialistas declaró que ha recibido contención emocional por parte de la IMEF, en tanto que 12.2 por ciento contestó que no ha recibido este servicio. Entre las personas que no han recibido contención emocional se identifican tanto abogadas(os), psicólogas(os) como trabajadoras(es) sociales, por lo cual es necesario reiterar la importancia de cumplir con este mandato para todo el personal que proporciona atención directa a las mujeres en situación de violencia.

La principal contención emocional que las IMEF proporcionan al personal especialista se realiza mediante terapia grupal (81.2 por ciento) y le sigue la terapia individual, con 58.9

por ciento; en tanto que se observa que los grupos de autocuidado y autoayuda son técnicas que prácticamente no se utilizan para contribuir a disminuir el desgaste emocional provocado por las actividades que desempeña el personal especialista, toda vez sólo el 5.9 y el 3.5 por ciento del personal afirmó haber participado en uno de estos grupos, respectivamente.

En la gráfica 39 se observa que más de la mitad de los y las especialistas (60.4 por ciento) afirmaron haber recibido cuatro o más veces contención emocional en el año en curso, este dato llama la atención toda vez que estos procesos suelen ser costosos y requieren de disponibilidad de tiempo, por lo que se requiere realizar un análisis detallado de las técnicas y formas que se emplean para la contención emocional. Mientras que, el 18.8 por ciento del personal afirmó haber recibido una sola vez contención emocional por parte de la IMEF.

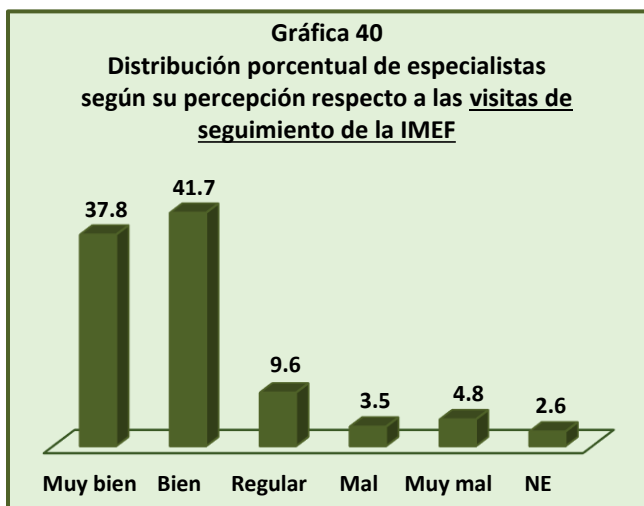


Es importante destacar los avances observados en materia de contención emocional, ya que es un aspecto fundamental para mejorar la prestación de los servicios de atención, disminuir la deserción laboral e incrementar la profesionalización y satisfacción del personal especialista. Por tal motivo, es necesario que el Indesol y las IMEF refuercen y mejoren sus acciones para prevenir y atender el desgaste emocional que padecen los y las especialistas, principalmente del área jurídica, de psicología y de trabajo social.

Satisfacción de las y los especialistas

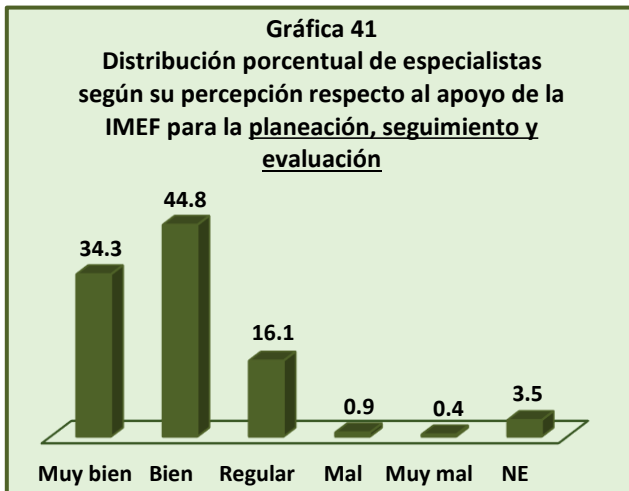
Valoración de los servicios de la IMEF proporcionados a las y los especialistas

En las siguientes gráficas se observa la percepción de las y los especialistas respecto a cuatro aspectos que se consideran esenciales para el buen desempeño de las funciones que realiza el personal del área jurídica, psicológica y de trabajo social. En términos generales, se aprecia que la mayoría del personal evalúa como *muy bien* o *bien* los servicios proporcionados por la IMEF.



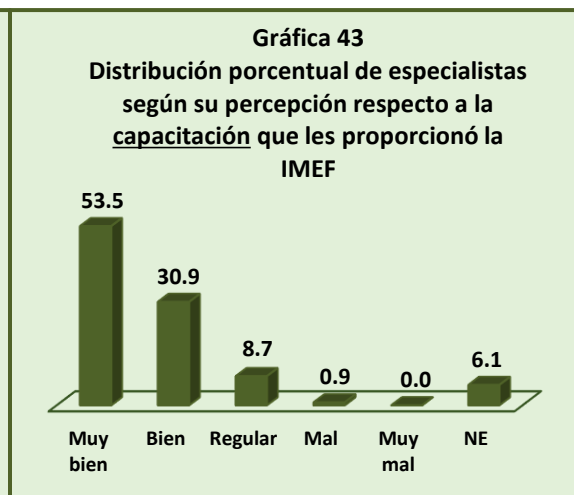
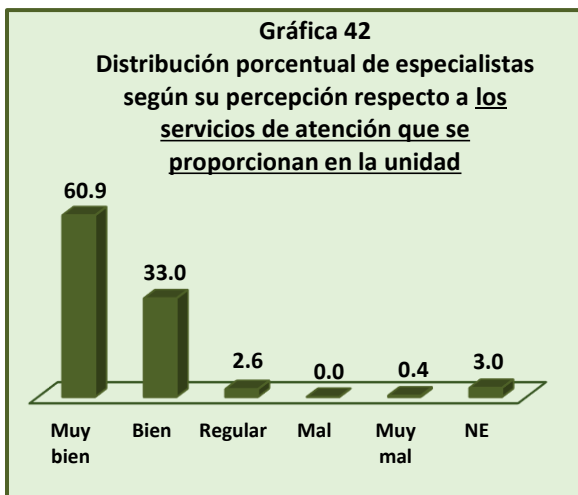
El impacto o utilidad de las visitas de seguimiento que realiza la IMEF a la unidad, es el aspecto que presenta mayor porcentaje de calificación de *muy mal*, en tanto que el 37.8 por ciento calificó como *muy bien* y el 41.7 por ciento como *bien*. Por lo anterior, este aspecto obtiene la calificación promedio más baja, 4.1 puntos, en una escala del 1 al 5.²⁷

²⁷ La calificación promedio se obtiene con base en asignar el valor de 5 a *muy bien*, 4 a *bien*, 3 a *regular*, 2 a *mal* y 1 *muy mal*. Este valor se multiplica por el número de respuestas, se suman todos los valores y se divide entre 5. De forma tal, que 5 es la calificación más alta y 1 la más baja. Para este cálculo se excluye los No Especificado.



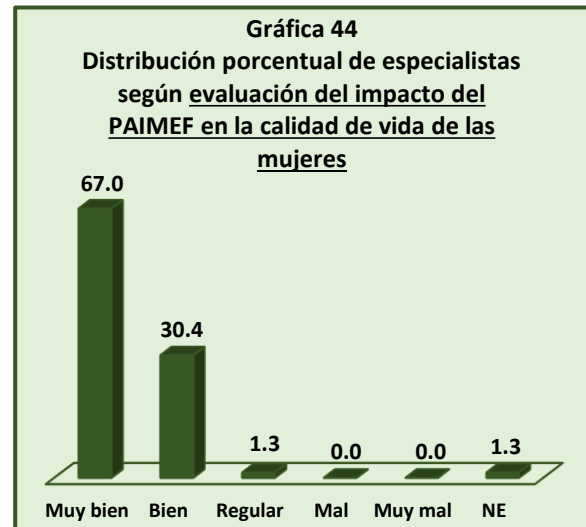
Respecto al apoyo de la IMEF en la planeación, seguimiento y evaluación de las actividades de la unidad, se observa que la calificación con mayor proporción corresponde a *bien* (44.8 por ciento), le sigue la calificación de *muy bien* con 34.3 por ciento, el 16.1 por ciento lo calificó como *regular* y el 3.5 por ciento no especificó su valoración. Este aspecto obtiene una calificación promedio de 4.2 puntos.

Los servicios de capacitación en general son *muy bien* calificados (53.5 por ciento), en tanto que el 30.9 por ciento de especialistas lo califica como *bien* y el 8.7 por ciento como *regular*; aunque es importante mencionar que el 6.1 por ciento del personal no especificó su respuesta. La calificación promedio de este aspecto es de 4.5 puntos, en donde 1 es *muy mal* y 5 *muy bien*.



Respecto a cómo se evalúan los servicios de atención que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia en la unidad, se observa que el 60.9 por ciento de especialistas los califica como *muy bien*, la tercera parte los considera *bien* y el 2.6 por ciento los califica como *regular*. La calificación promedio es de 4.6 puntos.

También se preguntó a las y los especialistas sobre cómo evalúan al PAIMEF en cuanto a su impacto en la calidad de vida de las mujeres usuarias de los servicios de atención especializada que se proporcionan en la unidad. En este aspecto, se observa una de las más altas calificaciones, toda vez que el 67.0 por ciento de especialista valoró este aspecto como *muy bien*, el 30.4 por ciento dijo que *bien* y sólo el 1.3 por ciento considera el impacto como *regular*.

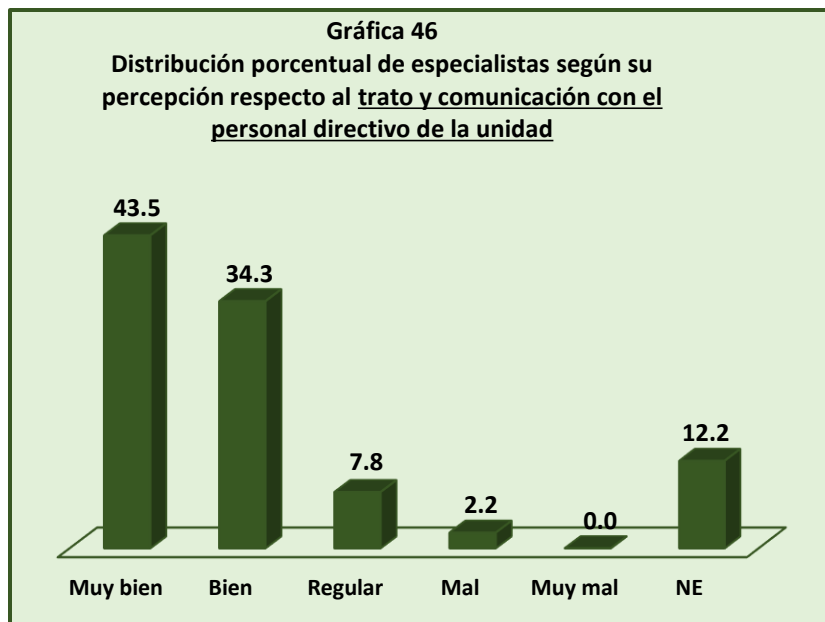
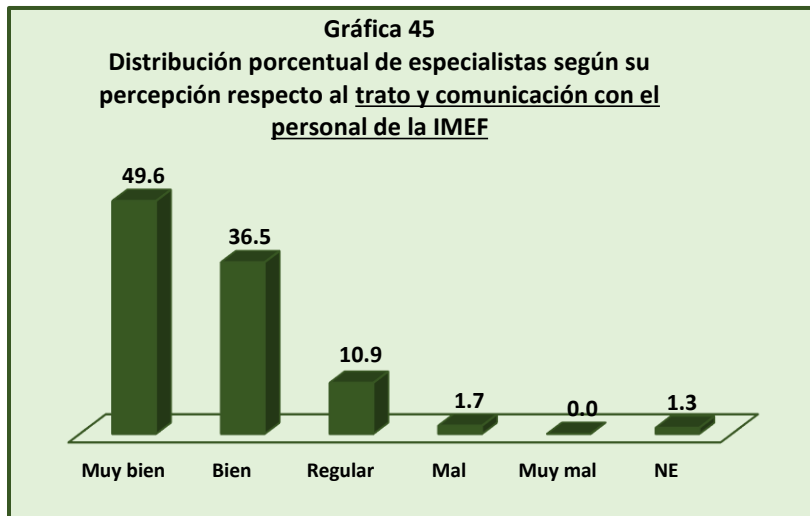


Valoración de los y las especialistas respecto al trato, comunicación y ambiente laboral

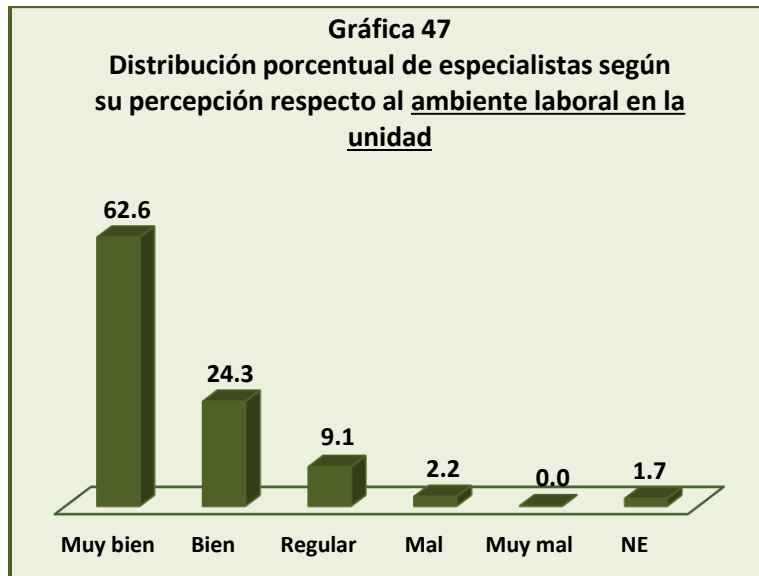
Para conocer la satisfacción de los y las especialistas respecto al trato, comunicación y ambiente laboral en la unidad, así como con la IMEF, se aplicaron cuatro preguntas, en las cuales se obtuvieron, en términos generales, una alta satisfacción, ya que la calificación promedio que se obtuvo fue de 4.5 puntos.

Respecto a cómo califican las y los especialistas el trato y la comunicación con el personal directivo de la unidad, en la gráfica 46 se observa que cuatro de cada diez especialistas lo considera *muy bien*, en tanto que el 34.3 por ciento lo evalúa como *bien*, el 7.8 por ciento *regular* y sólo el 2.2 por ciento dijo que *mal*. Cabe resaltar que esta pregunta obtuvo una proporción alta de no respuesta, 12.2 por ciento.

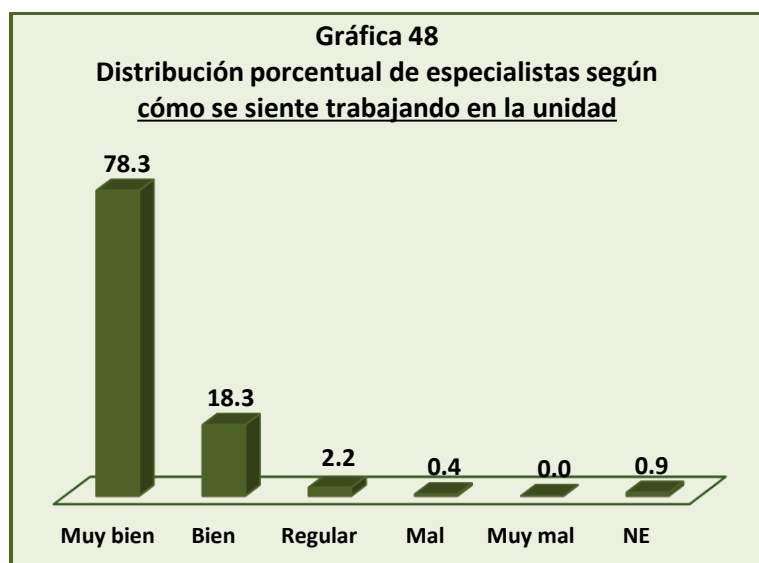
Por otra parte, en la gráfica 45 se muestra que el personal especialista evalúa ligeramente mejor el trato y la comunicación con el personal de la IMEF que lo observado con respecto al personal directivo de la unidad; toda vez que el 49.6 por ciento considera que el trato y la comunicación con la IMEF está *muy bien*, el 36.5 por ciento lo califica como *bien*, el 10.9 por ciento lo considera *regular* y sólo el 1.7 por ciento dijo *mal*.



En cuanto al ambiente laboral en la unidad, en la gráfica 47 se aprecia una elevada satisfacción, toda vez que el 62.6 por ciento del personal lo califica como *muy bien*, el 24.3 por ciento lo considera *bien*, el 9.1 por ciento *regular* y sólo el 2.2 por ciento declaró que el ambiente laboral estaba *mal*. La calificación promedio de este aspecto alcanzó los 4.5 puntos.



Finalmente, cabe destacar que la más alta calificación se obtuvo en la pregunta sobre cómo se siente trabajando en la unidad, ya que el 78.3 por ciento de los y las especialistas dijeron *muy bien*, el 18.3 por ciento contestó *bien* y el 2.2 por ciento dijo *regular*. Este dato resulta de suma importancia, porque constata el interés y la satisfacción del personal respecto a las funciones que realiza en la unidad y también está relacionado con el compromiso que la gran mayoría del personal ha asumido en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

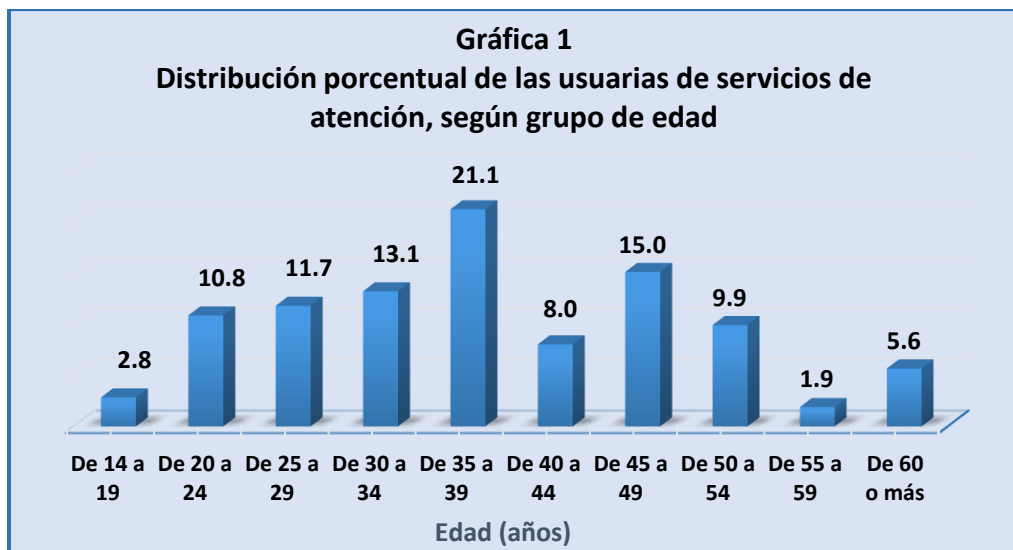


Informe de Resultados de Satisfacción de las usuarias

Características Sociodemográficas

Edad, estado civil y paridez

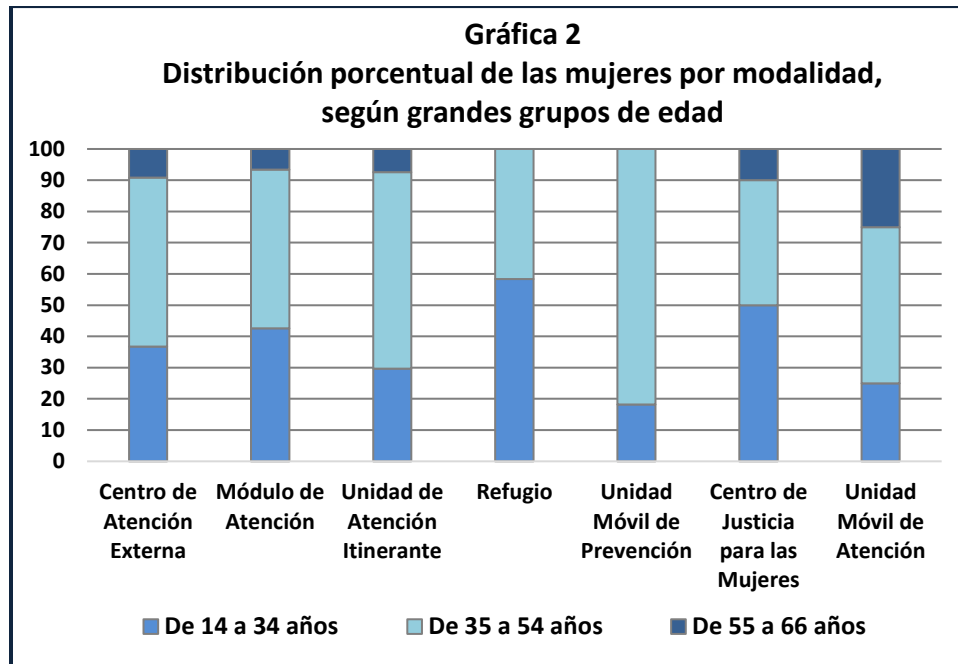
La edad promedio de las mujeres usuarias de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las unidades visitadas, es 38 años. En la gráfica 1 se observa que la gran mayoría de las usuarias se ubica en los grupos de edad de 30 a 49 años, grupo en el que se concentra poco más de la mitad de las mujeres. Sin embargo, es importante señalar que el 7.5 por ciento de las mujeres tiene 55 años o más, en tanto que el grupo más joven (de 15 a 24 años) representa el 13.6 por ciento.



La edad de las usuarias está directamente relacionada con el ciclo de vida que cursan, por ejemplo, su estado civil y ocupación, aspectos que están directamente relacionados con los factores de riesgo o de protección de vivir un acto de violencia, ya sea en el ámbito familiar, laboral o comunitario. En este sentido, algunos estudios afirman que “...la edad de la mujer es un factor que consistentemente representa un factor de protección frente a [la] violencia, lo que hace pensar que la madurez disminuye la vulnerabilidad de las mujeres frente a la violencia de sus parejas.”²⁸ Al respecto, es importante señalar que la estructura por edad de las usuarias de servicios de atención muestra una correspondencia con la estructura por edad de las mujeres casadas o unidas violentadas por su pareja a lo largo de su relación, según datos de la ENDIREH 2011, en los cuales se observa que las mujeres de

²⁸ INEGI. *Panorama de la violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos*, ENDIREH 2011, México, 2013, p. 10.

30 a 39 años de edad son quienes presentan mayores porcentajes de prevalencia de la violencia.²⁹



Al analizar la edad de las usuarias según la modalidad de las unidades en donde reciben los servicios de atención, se aprecia que en los refugios y en los centros de justicia para las mujeres es más alta la presencia de mujeres de 14 a 34 años de edad; en tanto que las mujeres adultas (de 55 a 66 años) acuden en mayor proporción a las unidades móviles de atención. Estos datos pueden relacionarse con el hecho de que las mujeres jóvenes (de 15 a 24 años de edad) son las que presentan mayor riesgo de vivir alguna de las violencias, particularmente de tipo física o sexual,³⁰ por lo que puede suponerse que se encuentran en condiciones vulnerables para salvaguardar su seguridad y la de sus hijas e hijos. En tanto que las mujeres de edad avanzada viven principalmente violencia de tipo psicológica.

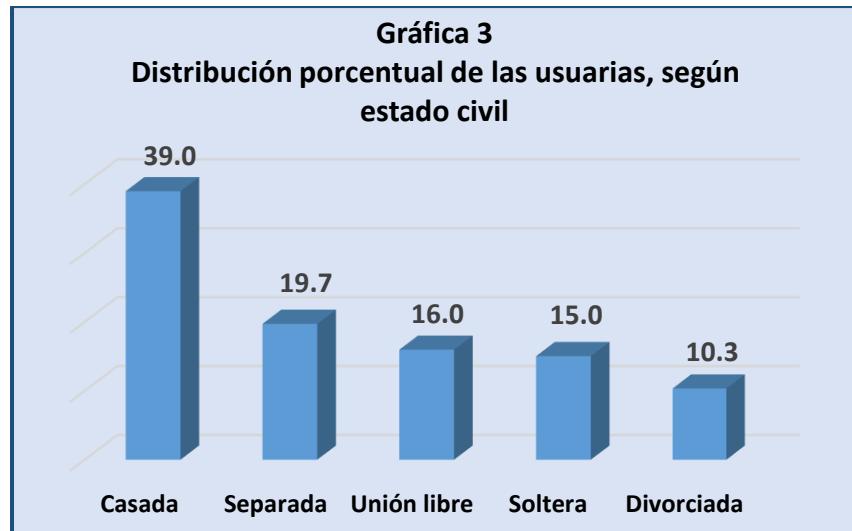
Estado Civil / presencia de hijos e hijas

En la gráfica 3 se observa que el 85 por ciento de usuarias de los servicios de atención tiene o ha tenido alguna relación de pareja, es decir, son casadas, separadas, divorciadas o viven en unión libre, esta característica está asociada a los factores de vulnerabilidad de vivir un

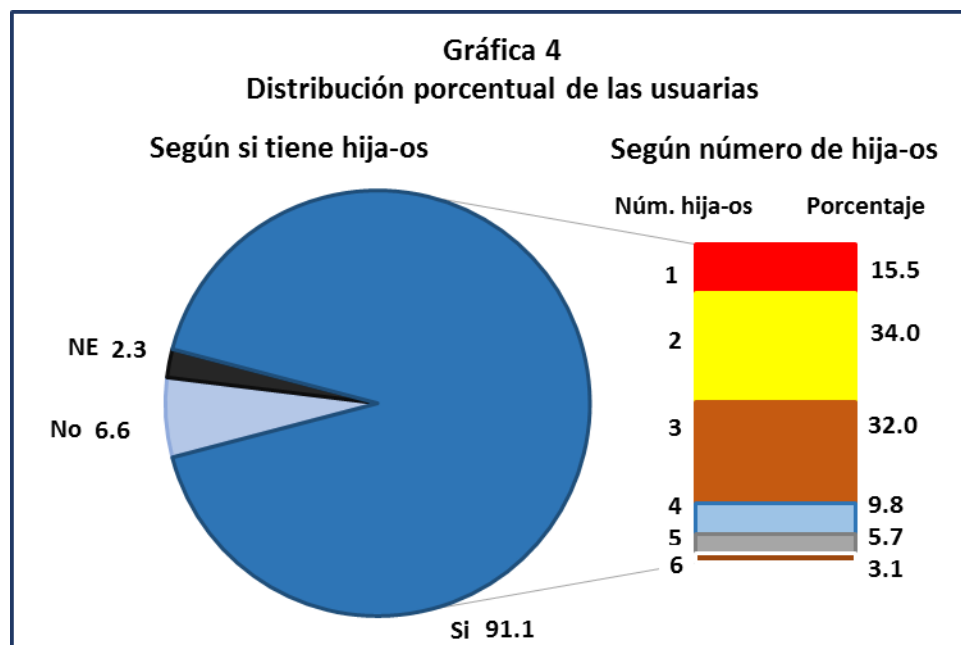
²⁹ *Ibid.*

³⁰ INEGI. *Op. Cit.* p. 14.

acto violento en el ámbito familiar, principalmente por parte de su pareja o expareja; mientras que las otras mujeres (15 por ciento) declararon estar solteras.



La presencia de hijos e hijas es una característica de las mujeres de suma importancia para analizar su vulnerabilidad a vivir un acto de violencia familiar o de permanecer en un ambiente de violencia. En la gráfica 4 se muestra que el 91.1 por ciento de las mujeres usuarias de los servicios de atención tiene algún hijo o hija, 2.3 por ciento de las usuarias no especificó si tiene o no hijas e hijos. El número promedio de hijas o hijos por mujer es 2.6.



Al analizar la presencia de hijos o hijas según el estado civil de las mujeres, se aprecia que todas las mujeres que viven en unión libre o están divorciadas tienen algún hijo o hija y el 71 por ciento de las mujeres solteras se encuentra en la misma situación. Estas características plantean un panorama más grave, ya que las consecuencias de padecer violencia trascienden el ámbito personal; diversos estudios señalan que estas violencias afectan de manera directa a los hijos e hijas, debido a que con toda seguridad ellos y ellas viven en un ambiente tenso y conflictivo, principalmente si se trata de menores de edad. En estas personas, se incrementan las probabilidades de vivir algún acto de violencia y de reproducir estas conductas con sus propias familias o fuera de ellas.

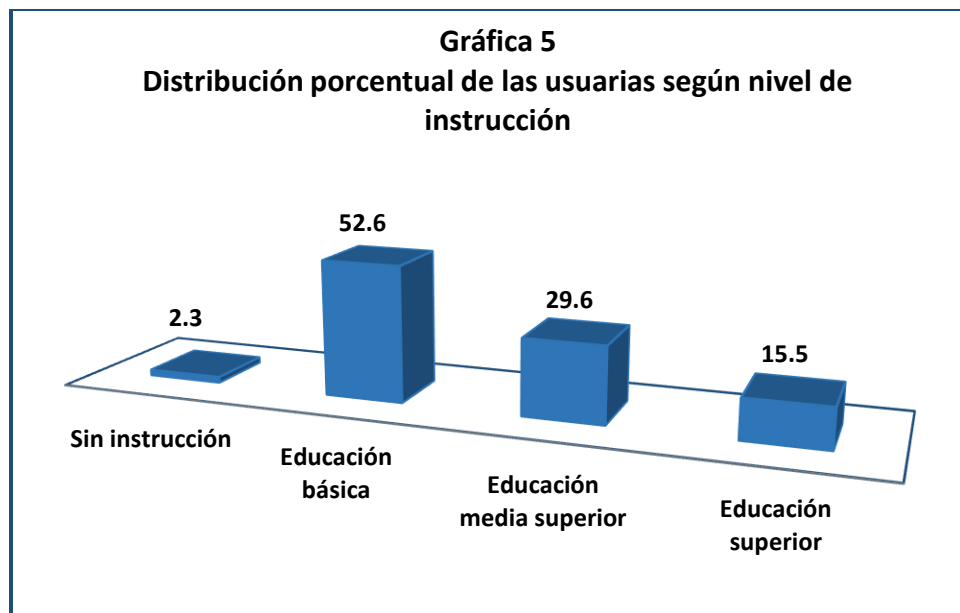
Cuadro 1
Distribución porcentual de las usuarias de servicios de atención, por estado civil según condición de tener hijas o hijos vivo(a)s

Estado civil	Total	Presencia de hijos e hijas	
		Si	No
Unión libre	100	100	0
Divorciada	100	100	0
Separada	100	97.6	2.4
Casada	100	95.0	5.0
Soltera	100	71.0	29.0

También cabe destacar la importancia de tener en cuenta estos datos para el diseño, ejecución y seguimiento del PAIMEF, toda vez que recobra mayor relevancia la necesidad de implementar acciones dirigidas a la atención especializada (ya sea de manera directa o a través de la canalización a otras instituciones) de los hijos e hijas de las usuarias de los servicios de atención, mismas que se encuentran en situación de violencia. Al respecto, es necesario recordar que un niño o niña que vive en un entorno de violencia familiar puede presentar problemas de agresividad, dificultades de interacción social, baja autoestima y problemas de egocentrismo cognitivo y social; además de la probabilidad que en su adolescencia o adultez viva o reproduzca la violencia.

Instrucción (Estudios máximos alcanzados)

Poco más de la mitad de las usuarias (52.9 por ciento) tiene como estudios máximos alcanzados la educación básica, entre ellas la mayoría alcanzó a cubrir los estudios de secundaria (Véase cuadro 2). El segundo grupo de mayor proporción (29.6 por ciento) es el de mujeres con estudios de educación media superior³¹ y el 15.5 por ciento tiene estudios superiores.³²



De acuerdo con esta información y con la que se muestra de manera desagregada en el cuadro 2, el nivel educativo de las usuarias señala el perfil de mujeres que acuden a las unidades visitadas, perfil que no corresponde a las características de las mujeres que han sufrido alguna situación de violencia, toda vez que es importante recordar que de acuerdo con la ENDIREH 2011, no se identifica una relación directa entre el nivel de instrucción y la violencia que padecen las mujeres por parte de su esposo o pareja en los últimos 12 meses de vida conyugal, “pues existe [violencia] entre las mujeres de todos los niveles educativos, por lo que el nivel de instrucción no establece el perfil de las violentadas.”³³

³¹ Para este informe, en el grupo de educación media superior se incluyen los estudios de bachillerato, técnicos o comerciales y normalistas sin requisito de bachillerato.

³² En estudios superiores se incluye a estudios de técnico superior universitario, licenciatura, maestría y doctorado.

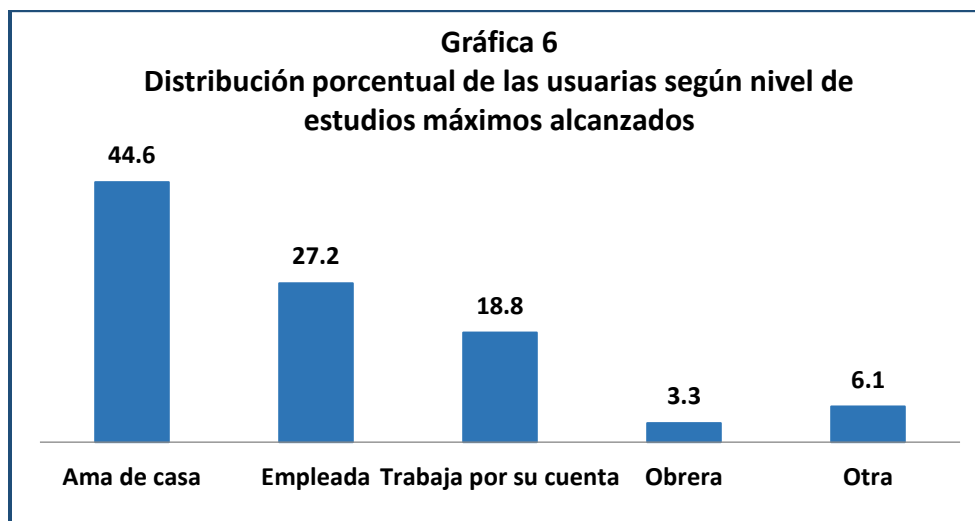
³³ INEGI. *Op. Cit.* p. 10.

Cuadro 2
Distribución de usuarias de los servicios de atención por estudios máximos alcanzados

Estudios	Absoluto	Porcentaje
Total	213	100.0
Sin instrucción	5	2.3
Primaria	33	15.5
Secundaria	79	37.1
Preparatoria o Bachillerato	45	21.1
Estudios técnicos o comerciales	16	7.5
Normal (sin bachillerato)	2	.9
Técnico superior universitario	6	2.8
Licenciatura	26	12.2
Posgrado (Maestría o Doctorado)	1	.5

Ocupación

De acuerdo con la ocupación principal de las usuarias, se observa que casi la mitad de ellas (44.6 por ciento) se dedica a los quehaceres del hogar, actividad que se conoce como “ama de casa”, el siguiente grupo corresponde a las empleadas (27.2 por ciento), la mayoría de ellas se dedica a la docencia o bien trabaja en algún negocio que no es particular o familiar, si no que depende de una compañía o empresa del sector privado. En tanto que el tercer grupo de usuarias está conformado por mujeres que trabajan por su cuenta, es decir, que obtienen ingresos principalmente por el comercio de productos diversos, por ejemplo, comida, ropa, cosméticos, entre otros. Se observa que pocas mujeres son obreras (3.3 por ciento) y que el 6.1 por ciento se dedica a estudiar, busca trabajo u otra actividad.



La ocupación y el nivel de estudios de las mujeres suelen ser variables de gran relevancia para conocer la *condición* de las mujeres, es decir, identificar el contexto material que define su situación en el ámbito personal, familiar y social. Al respecto, la literatura sobre el tema afirma que la inserción de las mujeres en el mercado laboral es un factor que coadyuva al proceso de su empoderamiento, toda vez que una mejor *condición* de vida contribuye a mejorar la *posición* de las mujeres, esto es, mejora su estatus, la valoración social, el prestigio, su autonomía y capacidad de decisión, que favorecen al ejercicio efectivo del poder de las mujeres en relación a los hombres. No obstante lo anterior, las cifras revelan que la violencia de género se acentúa entre quienes trabajan o buscan incorporarse al mercado laboral, debido principalmente a la falta de modelos alternativos de masculinidad que faciliten la convivencia entre hombres y mujeres en condiciones de mayor equidad.³⁴

Condición de habla de lengua indígena

La normatividad en materia de violencia contra las mujeres establece que existen mujeres en “situación de vulnerabilidad a la violencia”, éstas se identifican por su condición étnica, migrante, de pobreza, por discapacidad, entre otras.³⁵ Debido a esta vulnerabilidad, es indispensable implementar medidas específicas que tengan especialmente en cuenta esta condición.

En México, el 6.5 por ciento de la población mexicana de 3 o más años habla alguna lengua indígena, a esta condición étnica se suma el monolingüismo indígena, es decir, personas que son hablantes de alguna lengua indígena y no hablan español. El monolingüismo indígena es una característica que tiene mayor incidencia en las mujeres, aspecto que incrementa su vulnerabilidad, por tal motivo es fundamental primero, disponer de información al respecto y segundo, implementar acciones o medidas especiales para este grupo de mujeres. En este sentido, en el cuadro 3 se observa que el 6.6 por ciento de las usuarias de los servicios de atención especializada habla alguna lengua indígena y también habla español; se identificaron seis idiomas indígenas, el maya es el de mayor incidencia entre las usuarias.

³⁴ INEGI, *Op. Cit.* p. 12.

³⁵ La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem Do Para”, establece que las mujeres pueden estar en una situación de vulnerabilidad a la violencia “en razón, entre otras, de su raza o de su condición étnica, de migrante, refugiada o desplazada. [cuando es] discapacitada, menor de edad, anciana, o está en situación socioeconómica desfavorable o afectada por situaciones de conflictos armados o de privación de su libertad.”

Cuadro 3
Distribución de usuarias según condición de habla de lengua indígena

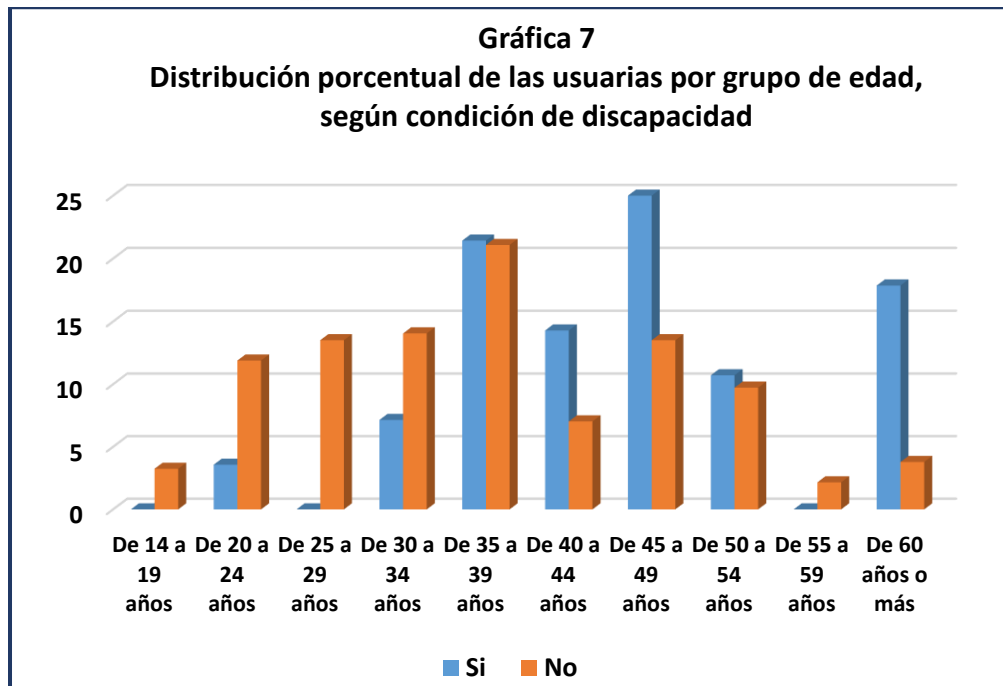
Condición de habla indígena	Absoluto	Porcentaje
No habla alguna lengua indígena	199	93.4
Habla alguna lengua indígena	14	6.6
Maya	5	35.7
Náhuatl	2	14.3
Otomí	2	14.3
Tének	1	7.1
Tlapaneco	1	7.1
Zapoteco del sur	1	7.1
No Especificado	2	14.3

La mayoría de las mujeres hablantes de lengua indígena que reciben los servicios de atención especializada han sufrido algún acto de violencia psicológica, la mitad de las usuarias señala que ha vivido violencia física y el 14.3 por ciento ha sido víctima de alguna violación sexual. La tercera parte de las usuarias indígenas llegó a la unidad de atención a solicitar apoyo jurídico y otra tercera parte solicitó apoyo psicológico.

Condición de discapacidad

Al igual que la condición étnica, la condición de discapacidad es una característica que incrementa la vulnerabilidad de las mujeres a sufrir un acto de violencia. En este sentido, el *Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* de las Naciones Unidas observa que “las mujeres y niñas con discapacidad, especialmente indígenas, son frecuentemente víctimas de la violencia y el abuso y no cuentan con medidas efectivas para su protección y reparación de daños.” Al respecto, los datos de las usuarias de los servicios de atención especializada señalan que el 13.1 por ciento tiene algún tipo de discapacidad.

La mayoría de las usuarias con alguna discapacidad señalaron haber vivido algún acto de violencia en el ámbito familiar, las principales violencias que refieren las usuarias son de tipo psicológica, el 30 por ciento además señala haber vivido violencia física y el 10 por ciento violencia sexual. La estructura por edad de las usuarias con alguna discapacidad muestra que a mayor edad mayor discapacidad, toda vez que el 53.6 por ciento de las mujeres con alguna discapacidad tiene 45 o más años de edad.



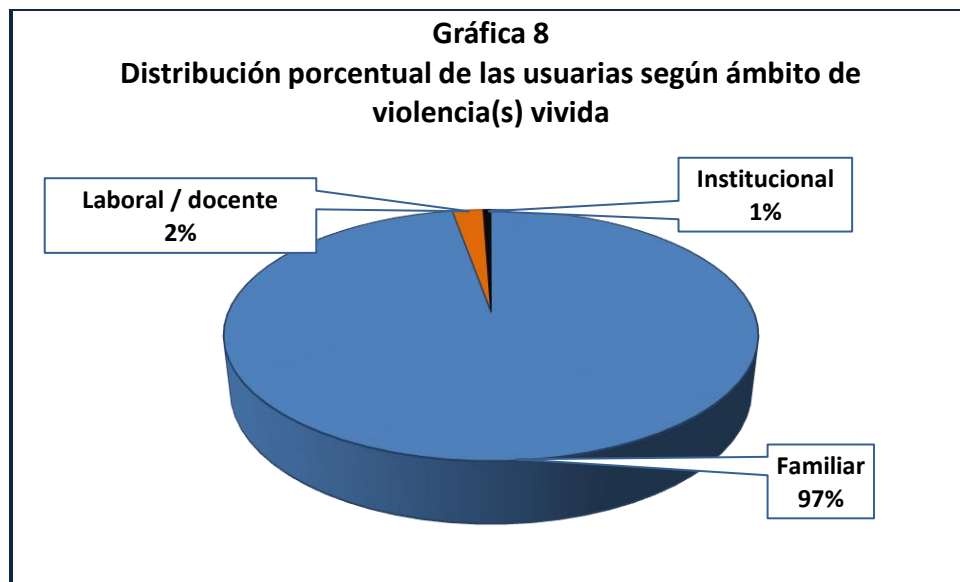
Modalidades y tipos de violencia

En virtud de que el PAIMEF es un programa cuya población objetivo son las mujeres en situación de violencia, se espera que las usuarias de los servicios de atención especializada sean mujeres que han vivido algún acto de violencia, motivo por el cual acuden a las unidades de atención. Sin embargo, no se identificó algún tipo de violencia en el 16 por ciento de las usuarias de los servicios, esta situación se debe principalmente a dos razones. En la mayoría de estos casos, no fue posible identificar la violencia debido a que la mujer entrevistada no tuvo la disposición para hablar con detalle sobre su situación, lo cual es entendible debido a lo delicado del tema. En otros casos, se aprecia que las usuarias de los servicios no refieren un acto de violencia específico, ya que acuden a la unidad por alguna “depresión”, “tristeza” o “porque quieren hablar con alguien” o bien, porque requieren el apoyo jurídico para algún trámite como pensión alimentaria, divorcio, trámite de acta de nacimiento, entre otros.³⁶

³⁶ Es importante mencionar que la identificación de la modalidad y tipo de violencia la realizó la entrevistadora, con base en la narración de hechos que la usuaria hace a partir de la pregunta ¿por qué razón o motivo acudió a esta unidad?

Modalidad o ámbito de violencia

Respecto a las mujeres con alguna violencia identificada, se observa que la mayor prevalencia de violencias se registra en el ámbito familiar, toda vez que el 97.2 por ciento de las usuarias refirieron alguna violencia familiar, en tanto que el 2.2 por ciento señaló haber vivido violencia en el ámbito laboral o docente y el 0.6 por ciento vivió una violencia de tipo institucional.



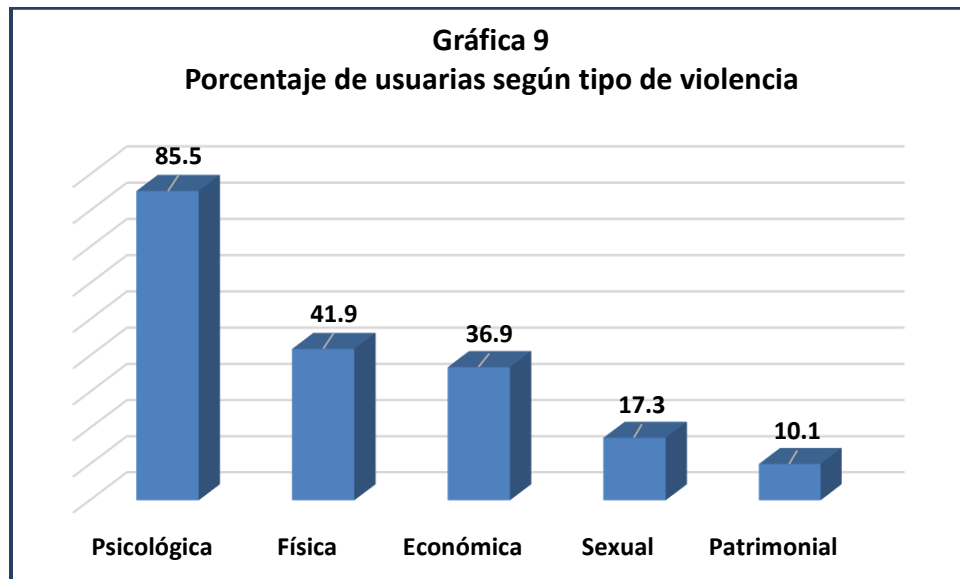
Tipos de violencia

Respecto a los tipos de violencia, se observa que la violencia psicológica es la que presenta mayor prevalencia (85.5 por ciento de usuarias), este tipo de violencia puede “consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas”.³⁷ Le sigue la violencia física, es decir aquella en la que se “inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas”, con 41.9 por ciento de usuarias.³⁸ En tanto que el 17.3 por ciento de las usuarias han vivido violencia sexual, dato que llama la atención debido a que esta violencia se refiere a “cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía

³⁷ Estos actos son considerados como violencia psicológica de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Art. 6.

³⁸ Es importante recordar que una mujer puede vivir más de un tipo de violencia, por lo que los porcentajes de usuarias según tipo de violencia no son acumulables.

masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto”. En tanto que la tercera parte de las mujeres también señalaron vivir violencia económica, principalmente porque refieren que sus familiares les controlan el ingreso de sus percepciones económicas. Por último, la violencia con menor prevalencia es la de tipo patrimonial, sólo el 10.1 por ciento de las usuarias refirió haber vivido un acto violento de este tipo.



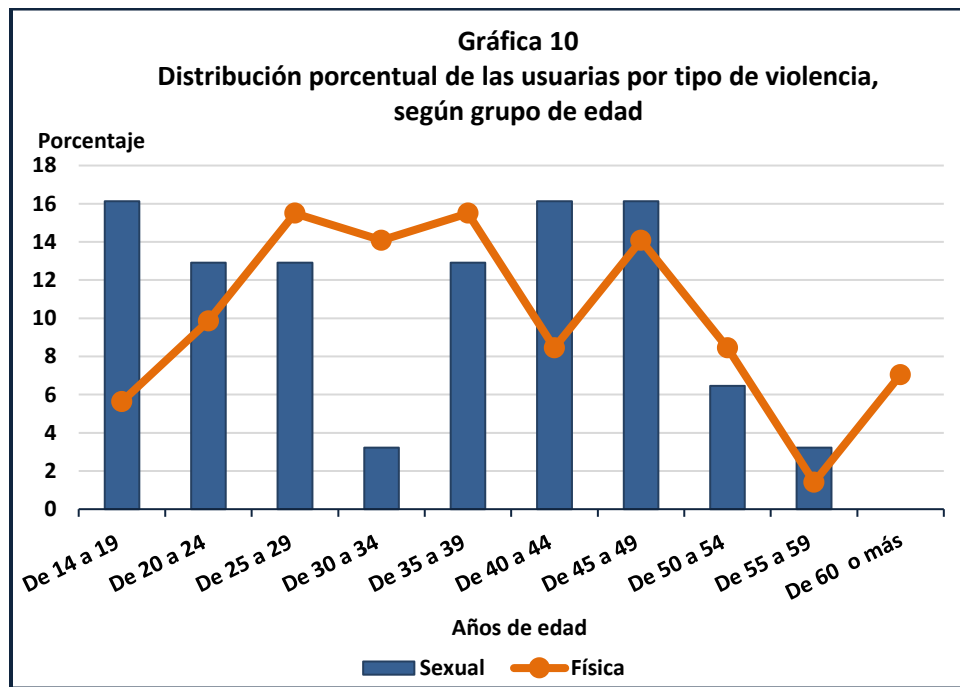
En el cuadro 4 se observa que en los refugios es donde hay mayor proporción de usuarias con alguna violencia física o sexual, situación que es de esperarse toda vez que estas unidades y los albergues son espacios destinados para proporcionar protección y atención integral a las mujeres víctimas de violencia extrema, cuya seguridad o la de sus hijas e hijos, se encuentran en riesgo. En el caso de los centros de justicia para las mujeres y los centros de atención externa se observa que 1 de cada 5 usuarias de estos servicios ha vivido algún acto de violencia sexual.

Es importante señalar que las usuarias víctimas de violencia sexual presentan una estructura por edad más joven que las otras usuarias, en especial este tipo de violencia tiene mayor incidencia en los grupos de edad de 14 a 24 años con respecto a lo observado en las mujeres con violencia física. En tanto que, en la gráfica 10 se aprecia que la violencia física tiene mayor incidencia en las mujeres de 60 o más años de edad.

Cuadro 4
Porcentaje de usuarias de los servicios de atención especializada por modalidad, según tipo de violencia que ha vivido*

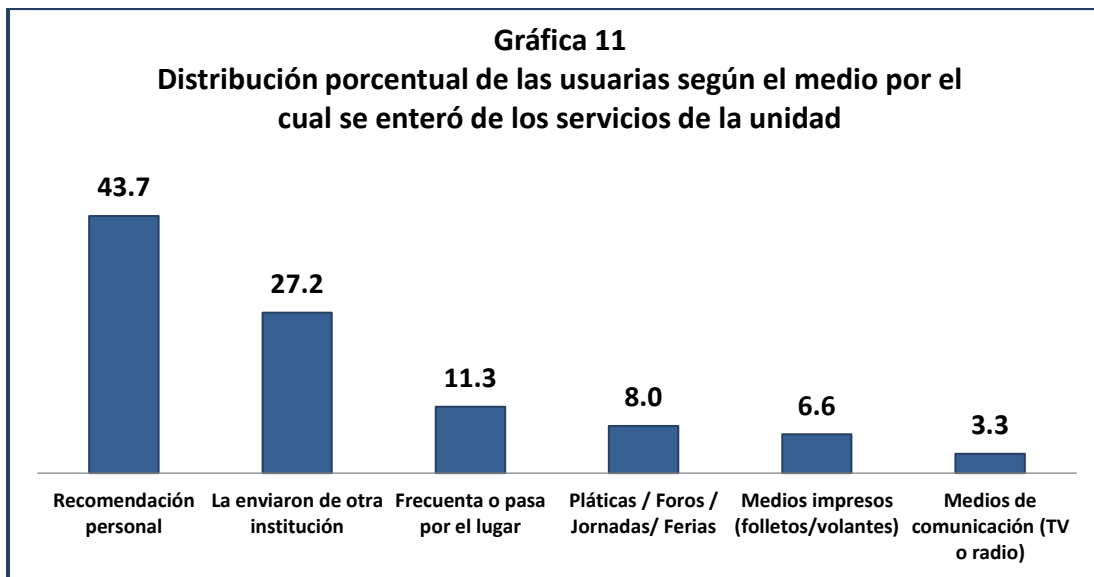
Modalidad de unidad	Violencias					Violencia No identificada
	Psicológica	Física	Sexual	Económica	Patrimonial	
Total	85.5	41.9	17.3	36.9	10.1	19.0
Refugio	75.0	91.7	41.7	25.0	25.0	0
Centro de Justicia para las Mujeres	100	55.6	22.2	22.2	11.1	11.1
Centro de Atención Externa	85.7	44.3	21.4	32.9	10.0	24.3
Módulo de Atención	83.3	38.9	13.0	46.3	11.1	13.0
Unidad Móvil de Prevención	100	22.2	11.1	22.2	0	22.2
Unidad de Atención Itinerante	85.7	19.0	4.8	52.4	4.8	28.6
Albergue	0	100	0	0	0	0
Unidad Móvil de Atención	100	0	0	0	0	33.3

* Los porcentajes corresponden al número de mujeres que registran un tipo de violencia con respecto al total de mujeres atendidas en cada modalidad. Debido a que una mujer puede vivir más de una violencia, la suma de los porcentajes es superior a 100.



Servicios de atención que se proporcionan a las usuarias
Medios de difusión de los servicios de atención

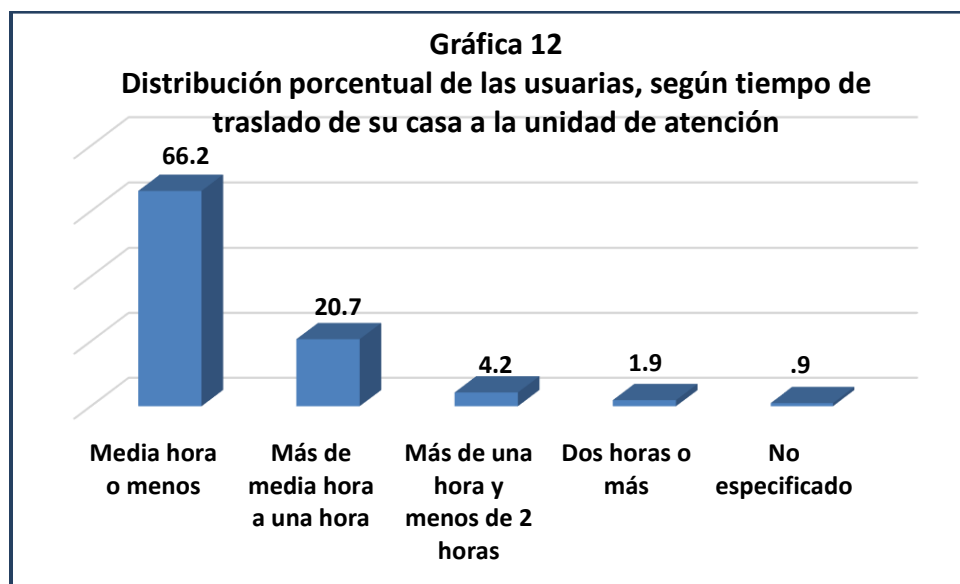
Las usuarias de los servicios de atención especializada acuden a las unidades de atención apoyadas con recursos del PAIMEF principalmente por recomendación personal (43.7 por ciento), es decir que algún familiar o amistad le proporcionó los datos de la unidad. El 27.2 por ciento de las usuarias llegó a la unidad porque fue canalizada por otra institución, en tanto que el 11.3 por ciento se enteró de los servicios debido a que acude al lugar con frecuencia o pasa por el lugar. El ocho por ciento de las mujeres obtuvo información de los servicios de atención en los eventos de difusión que realizan las IMEF, como pláticas, foros, jornadas y ferias, el 6.6 por ciento se enteró de los servicios a través de folletos o volantes y el 3.3 por ciento de las usuarias tuvo conocimiento de estos servicios a través de las campañas que las IMEF realizan en los medios de comunicación masiva, como televisión y radio.



Cobertura geográfica de los servicios de atención

Para conocer el alcance o cobertura geográfica de los servicios de atención, se preguntó a las usuarias el municipio en donde viven y ¿cuánto tiempo tarda en llegar a la unidad?, las respuestas indican que la cobertura de los servicios es local, es decir, que la mayoría de las usuarias vive en la misma localidad o municipio en donde se ubica la unidad de atención. En la gráfica 12 se observa que el 66.2 por ciento de las mujeres que recibe los servicios de

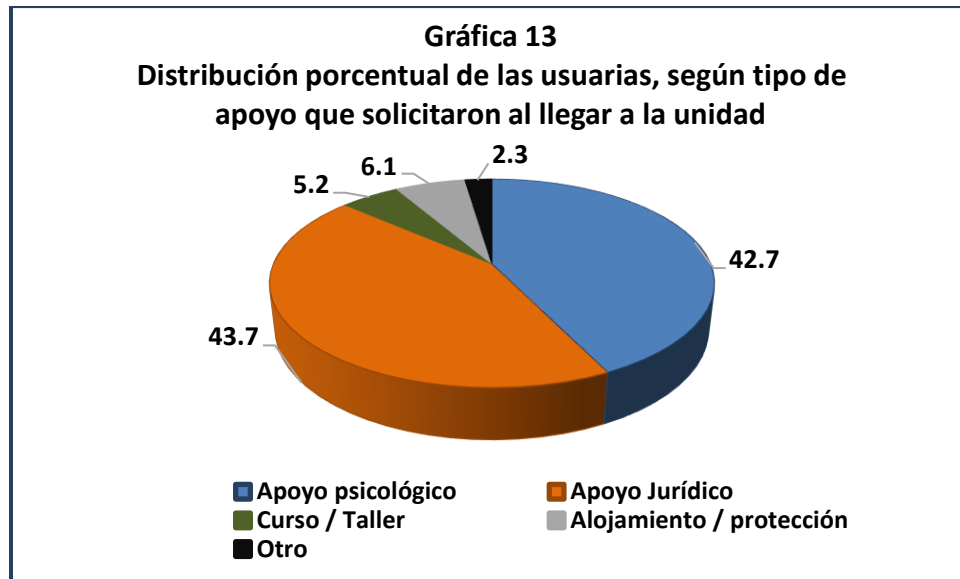
atención emplea media hora o menos tiempo para trasladarse de su casa a la unidad de atención, en tanto que el 20.7 por ciento señaló que el tiempo requerido es entre media hora y una hora y, el 6.1 por ciento de las usuarias tarda en llegar de su casa a la unidad más de una hora. Es importante mencionar que estos datos no consideran a las usuarias que se encuentran en un refugio o albergue, debido a que la oferta de servicios de protección y alojamiento en el país es escasa y, por tanto, la cobertura geográfica de las usuarias es mayor, toda vez que muchas de ellas pueden provenir de municipios distantes a este tipo de unidades; además de que no realizan traslados frecuentes de su casa a la unidad.



Apoyos que solicitan las usuarias

De acuerdo con la información de la gráfica 13, se aprecia que los principales apoyos que solicitan las mujeres al llegar a la unidad de atención son el jurídico (43.7 por ciento) y el psicológico (42.7 por ciento). En el caso de las mujeres que se encuentran en un refugio o albergue se identificó que su estancia en esas unidades se debe a que requieren principalmente los apoyos de alojamiento y protección para ellas y, en su caso, hijas e hijos (86.1 por ciento). El 5.2 por ciento de las usuarias dijo haber solicitado apoyo de algún curso o taller, en tanto que el 2.3 por ciento de las usuarias no especificó el motivo o razón por el cual acudió a la unidad de atención.

Cabe mencionar que las usuarias que solicitaron apoyo para un curso o taller y aquellas que no identificaron el tipo de apoyo solicitado, son mujeres que tampoco identificaron algún tipo de violencia.



*Asistencia de las usuarias a la unidad*³⁹

La frecuencia con que asisten las usuarias a la unidad para dar el seguimiento a los servicios de atención psicológica y/o jurídica presenta variaciones importantes, toda vez que el 3.9 por ciento de las usuarias acude a la unidad dos o tres veces a la semana, el 58 por ciento lo hace una vez a la semana, el 24.3 por ciento tiene sus citas cada quince días; en tanto que el 7.7 por ciento acude una vez al mes y el 4.4 por ciento acude esporádicamente, debido a que sólo acude a la unidad cuando la requiere el personal jurídico, es decir que depende del avance del litigio.

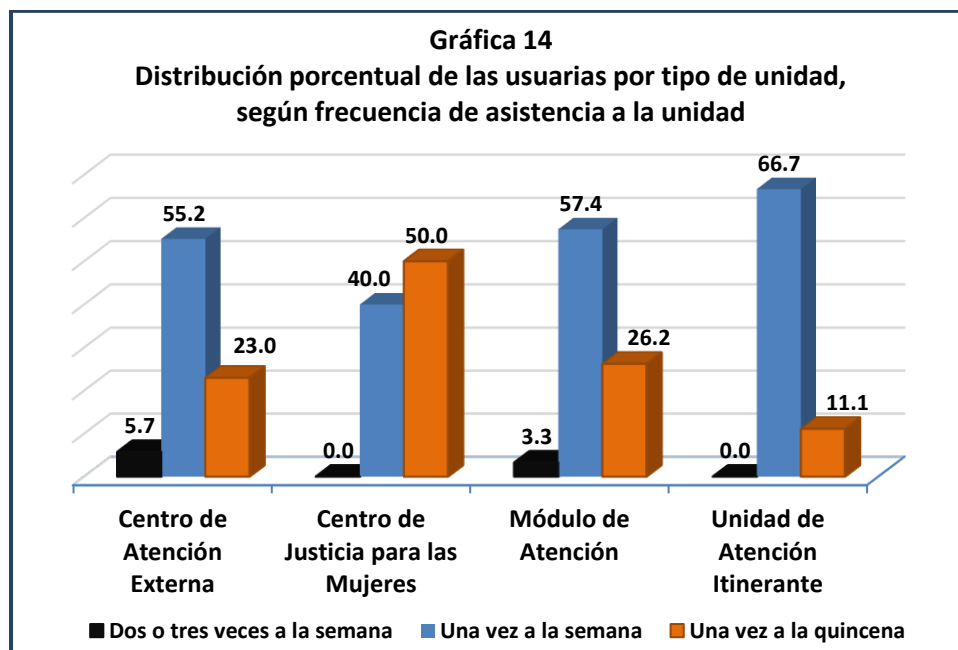
En virtud de que el PAIMEF tiene el cometido de proporcionar atención integral y especializada a las mujeres en situación de violencia, se supone que las usuarias de los servicios deberán asistir a la unidad durante un periodo que les permita fortalecer su autoestima y desarrollar herramientas psico-emocionales que posibiliten desactivar la reproducción de patrones de conducta violentos. En el caso de que la víctima requiera apoyo jurídico, recibirá orientación y atención jurídica y, en caso necesario, contará con el

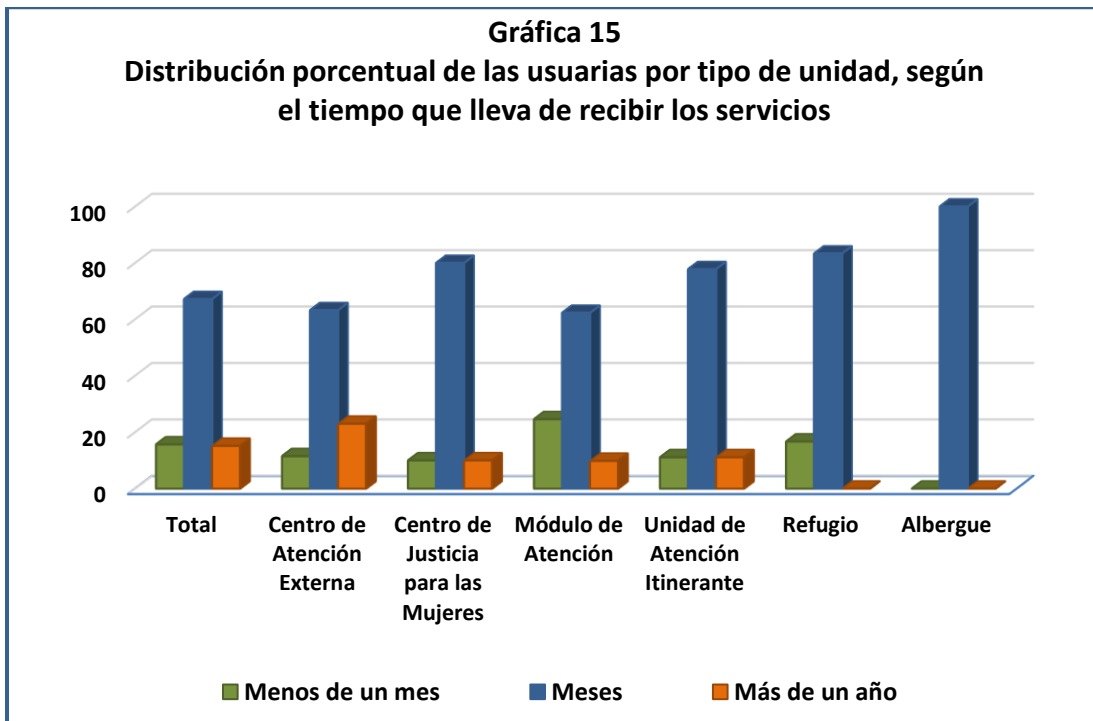
³⁹ Se excluye a las usuarias de los refugios y albergues de los datos correspondientes a las variables de frecuencia con que asisten a la unidad y el número de veces que ha asistido a la unidad, toda vez que ellas permanecen alojadas en el refugio o albergue.

acompañamiento o representación legal. Asimismo, es fundamental apoyar a las mujeres para potenciar sus destrezas, capacidades, habilidades y actitudes que contribuyan a que sean autosuficientes, autónomas e independientes en la toma de decisiones. Es por ello, que las usuarias de los servicios de atención acuden de manera periódica a la unidad para recibir los servicios de atención psicológica, jurídica y de empoderamiento económico.

Al respecto, en la gráfica 14 se observa que más de la mitad de las usuarias (52.5 por ciento) ha acudido a la unidad cuatro o más veces. Las usuarias de los centros de justicia para las mujeres y los centros de atención externa son las que reportan mayor número de visitas a la unidad por usuaria, por lo cual se puede suponer que en estas unidades se realiza un seguimiento más completo que permite que las usuarias puedan concluir sus procesos terapéuticos o sus litigios. De igual forma, en estas unidades es en donde se registra mayor proporción de usuarias que acuden a recibir los servicios de atención especializada una o dos veces a la quincena, es decir, que asisten con mayor regularidad.

Cuando las víctimas de la violencia de género están inmersas en un proceso litigioso, es necesario que las usuarias acudan a la unidad por un periodo largo, es por ello que la mayoría de las mujeres (67.2 por ciento) lleva meses acudiendo a la unidad e incluso el 15.2 por ciento declaró que lleva más de un año recibiendo los servicios de atención.





Servicios recibidos por parte de las usuarias⁴⁰

Los principales servicios que reciben las usuarias de las unidades de atención apoyadas con recursos del PAIMEF es la atención psicológica y jurídica, toda vez que el 81.3 y el 72.7 por ciento de las usuarias ha recibido estos servicios, respectivamente. Sin embargo, sólo el 22.2 por ciento de las usuarias declaró haber recibido algún servicio del área de trabajo social; esta área es la responsable de realizar, en caso necesario, la canalización de las usuarias a otras instituciones, en muchos casos es la encargada de la entrevista de valoración social y su labor es fundamental para la gestoría de servicios sociales y el seguimiento de casos.

Por otra parte, los servicios médicos (atención directa o derivación) prácticamente no se proporcionan a las usuarias, ya que únicamente el cuatro por ciento de ellas declaró haber recibido este servicio; la misma proporción de mujeres afirmó haber recibido servicios de empoderamiento económico, es decir, apoyo de bolsa de trabajo, algún taller o curso de

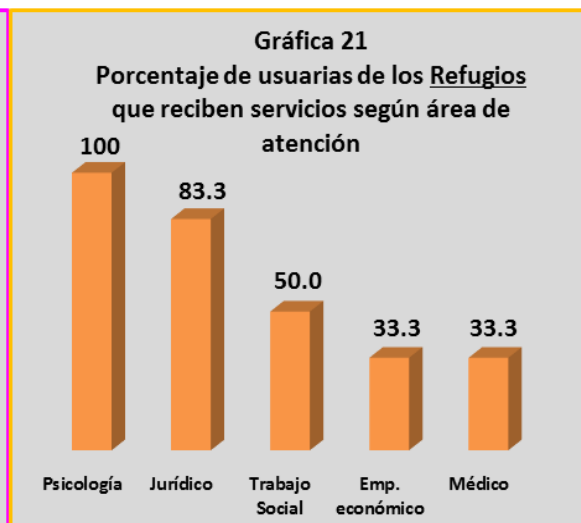
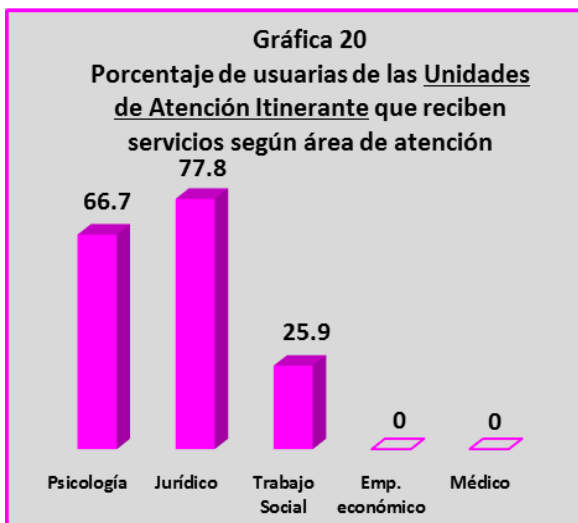
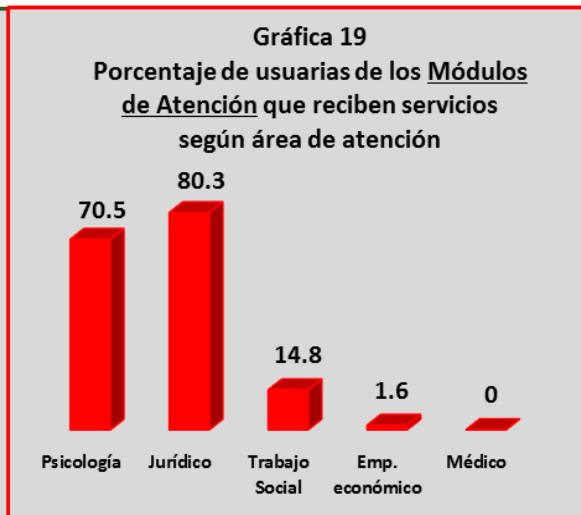
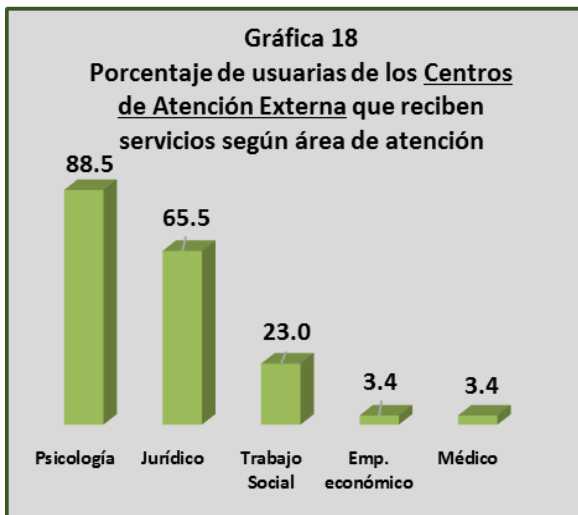
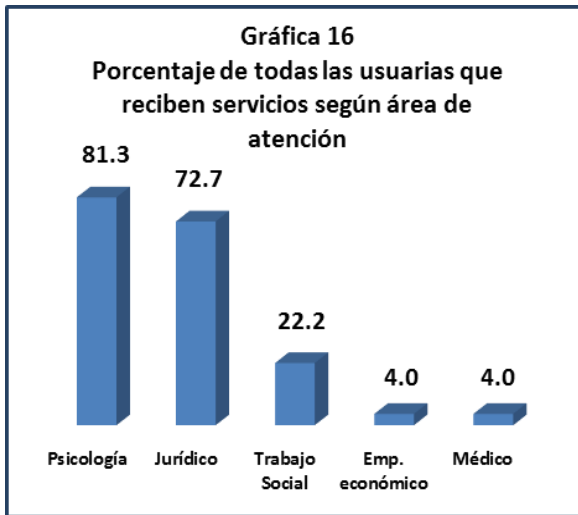
⁴⁰ En este apartado se omitieron las respuestas de las usuarias de unidades móviles y de prevención, debido a que ellas no acuden con frecuencia a las unidades y en la mayoría de los casos sólo asisten una o dos veces a recibir los servicios que se proporcionan en la unidad.

capacitación para el empleo, apoyos a proyectos productivos, entre otras. Por lo anterior, es importante resaltar que una oportunidad de mejora es fortalecer los servicios de trabajo social y de empoderamiento económico con el propósito de que las usuarias de los servicios reciban una atención integral.

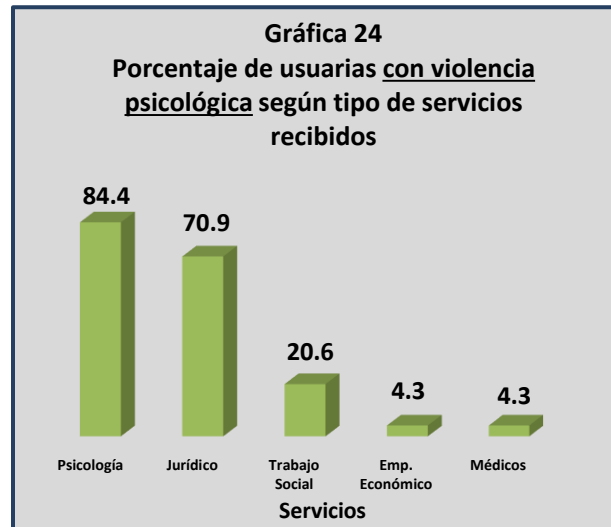
Al realizar el análisis de los tipos de servicios que reciben las usuarias de acuerdo a la modalidad de la unidad, se aprecia que en los centros de justicia para las mujeres y en los refugios el 100 por ciento de las mujeres recibe atención psicológica. En cuanto a los servicios jurídicos, llama la atención que el mayor porcentaje de usuarias se observa en los refugios (83.3 por ciento), en los módulos de atención (80.3 por ciento) y en las unidades de atención itinerantes (77.8 por ciento).

En tanto que la proporción de usuarias que declararon haber recibido servicios de trabajo social es muy bajo en todas las modalidades, con excepción de los refugios, en donde el 50 por ciento de mujeres señaló haber recibido estos servicios. Al respecto, es necesario advertir que si bien es cierto que alrededor del 20 por ciento de las unidades no cuenta con personal para realizar las acciones de trabajo social, el porcentaje de usuarias con estos servicios parece demasiado bajo; por lo que es conveniente revisar la formulación de esta pregunta ya que puede suceder que un número significativo de mujeres no identifica con claridad las acciones que le corresponden al área de servicio social, por lo que habrá que considerar la posibilidad de preguntar directamente por las actividades que realiza esta área.

Cabe destacar que las usuarias de los refugios son quienes, en mayor proporción, reciben una atención integral que incluye apoyo psicológico, jurídico, de trabajo social, de empoderamiento económico y de atención médica, no obstante que estos últimos dos servicios sólo se proporcionaron a la tercera parte de las usuarias.



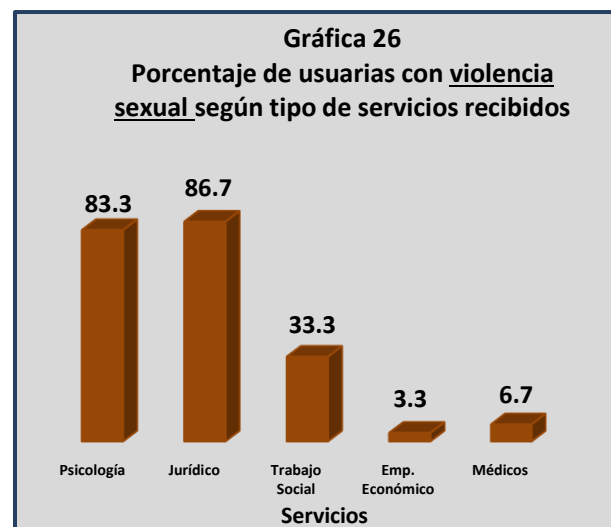
En relación con el tipo de violencia que se identificó en las usuarias, en la gráfica 24 se observa que el 84.4 por ciento de las mujeres con violencia psicológica reciben servicios de atención psicológica y el 70.9 por ciento recibe servicios jurídicos; sólo el 20.6 por ciento recibe servicios de trabajo social, en tanto que la proporción de mujeres que recibe servicios de empoderamiento económico o médicos es menor al cinco por ciento.



En cuanto a las mujeres con violencia física, en la gráfica 25 se observa que la proporción que recibe servicios de las diferentes áreas es mayor a la observada en las mujeres con violencia psicológica; datos que parecen consistentes toda vez que en muchos casos la violencia física conlleva la necesidad de establecer un proceso litigioso, de ahí que el porcentaje de usuarias con violencia física que recibe apoyo jurídico sea mayor (87.7 por ciento) que el observado en las mujeres con

violencia psicológica (70.0 por ciento).

Con respecto a las usuarias con violencia sexual, en la gráfica 26 se aprecia que ellas reciben servicios médicos (6.7 por ciento) en mayor proporción que las otras usuarias y también son quienes más reciben el apoyo de trabajo social (33.3 por ciento). Sin embargo, llama la atención que sólo el 83.3 por ciento recibe atención psicológica.



Opinión de las usuarias sobre roles de género

De acuerdo con la teoría de género, la violencia contra las mujeres se debe en gran medida a la desigual relación de poder entre los sexos, la cual se expresa en el sometimiento de la mujer, situación que se sustenta por las normas, costumbres, valores y asignación de roles de género, mismas que se refuerzan en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social de las personas. Un aspecto sociocultural es la histórica división sexual del trabajo, con base en la cual las mujeres son excluidas del ámbito público, por ejemplo, cuentan con limitadas oportunidades de acceso al mercado laboral y de participación en la vida política. Es así, que las mujeres han sido confinadas al ámbito privado familiar, en donde la realización como mujer y su prestigio social está determinado por ser una buena madre y esposa y, por tanto dedicarse por completo al cuidado y mantenimiento del hogar.

La *asignación social del género*⁴¹ se realiza conforme a *estereotipos*⁴² que determinan un modo predominante de ser mujeres y hombres. Aunque a lo largo de la historia de la humanidad, los estereotipos de género⁴³ han cambiado, en distintos contextos o situaciones persisten estos estereotipos, con los cuales se refuerza una forma de ser y actuar de hombres y mujeres, se limitan las posibilidades de expresar libremente las preferencias, capacidades o aspiraciones, creando ideas preconcebidas o prejuicios, y por lo tanto, fomentan prácticas de discriminación hacia las mujeres.

En este sentido, la violencia contra las mujeres es la expresión extrema de la discriminación de género, de ahí que la Declaración de Beijing establezca que “la violencia contra la mujer a lo largo de su ciclo vital dimana esencialmente de pautas culturales”.⁴⁴ Es por ello, que el marco normativo (internacional y nacional) para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres establece una serie de principios y recomendaciones de política pública dirigidas a modificar los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos de hombres y mujeres, con el propósito de “contrarrestar prejuicios y

⁴¹ Este concepto se refiere al proceso mediante el cual la sociedad crea representaciones, normas y significados sobre los modelos de feminidad y masculinidad dominantes.

⁴² Existen diversas definiciones de “estereotipos”, de acuerdo con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), Los *estereotipos* “Son etiquetas que se asignan a determinados grupos o personas a través de los cuáles se estigmatiza su apariencia, sus atributos y ocupaciones.”

⁴³ Los *estereotipos de género* se construyen a partir de modelos de “feminidad” y “masculinidad” que se presentan como complementarios y que modelan la identidad de mujeres y hombres a través del establecimiento de expectativas y normas que regulan los comportamientos sociales.

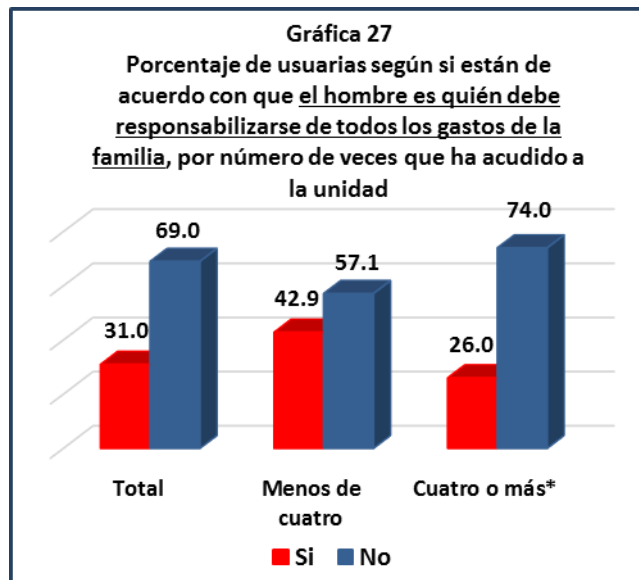
⁴⁴ Punto 118, del inciso D) La violencia contra la mujer de la Plataforma de Acción de Beijing. <http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>

costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitimizan o exacerban la violencia contra la mujer.”⁴⁵

Por lo anterior, se considera fundamental conocer la opinión de las usuarias de los servicios de atención especializada con respecto a algunos roles masculinos y femeninos, toda vez que la persistencia de roles de género favorece a que las mujeres continúen reproduciendo conductas de subordinación y obediencia, por lo cual en muchas ocasiones se “naturalizan” los actos violentos contra las mujeres.

Además de lo anterior, se supone que las mujeres en situación de violencia que reciben los servicios de atención en las unidades deberán de transitar hacia la modificación de patrones culturales y, por tanto, se espera que estos cambios se observen en un número menor de mujeres con roles de género tradicionales.

Al respecto, en las siguientes gráficas se muestra que el rol de género relacionado con la idea de que el hombre es el principal proveedor de la casa es el que presenta mayor porcentaje de mujeres que están de acuerdo con esta idea (31.0 por ciento), el otro rol de género que todavía persiste en algunas mujeres es el referido a que el hombre debe ser fuerte y no debe llorar, aunque la proporción de mujeres que están de acuerdo con esta idea es significativamente menor (8.5 por ciento).

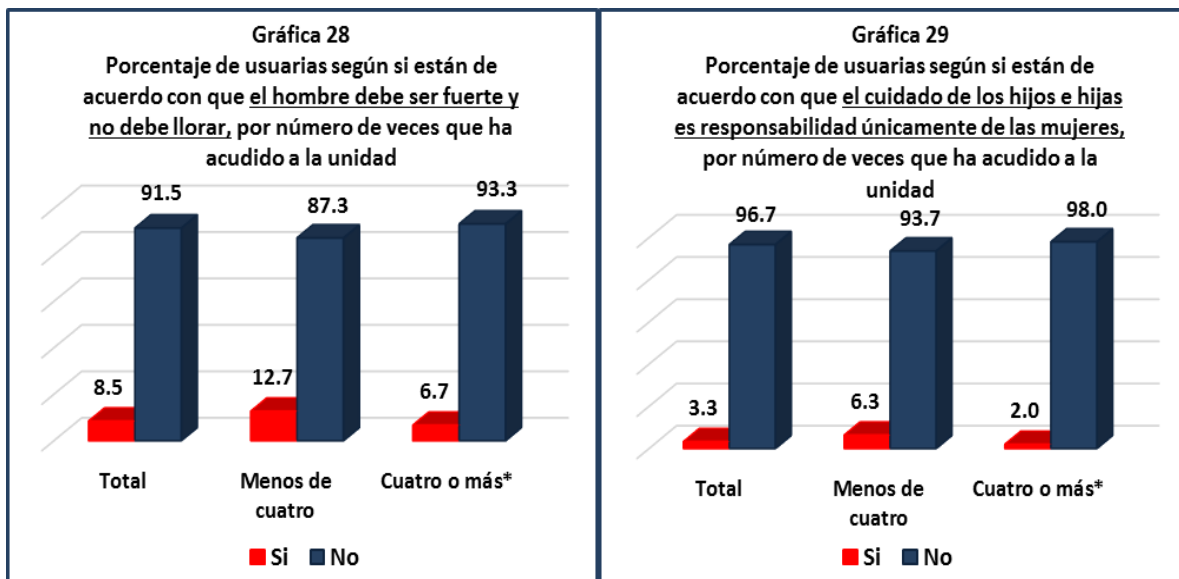


* Incluye a las usuarias de refugios y albergues.

Respecto a la idea de que el cuidado de los hijos y las hijas es responsabilidad únicamente de las mujeres únicamente el 3.3 por ciento de las usuarias están de acuerdo con esta idea,

⁴⁵ Esta medida está señalada en el inciso b, del Art. 8 de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem Do Para”. En tanto que la estrategia de “Modificar los patrones de comportamientos sociales y culturales basados en estereotipos de hombres y mujeres” se establece en el eje de prevención señalado en el Reglamento de la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

con lo cual se muestra un cambio cultural importante, toda vez que tradicionalmente se ha tenido la creencia de que esta actividad corresponde sólo a las mujeres.

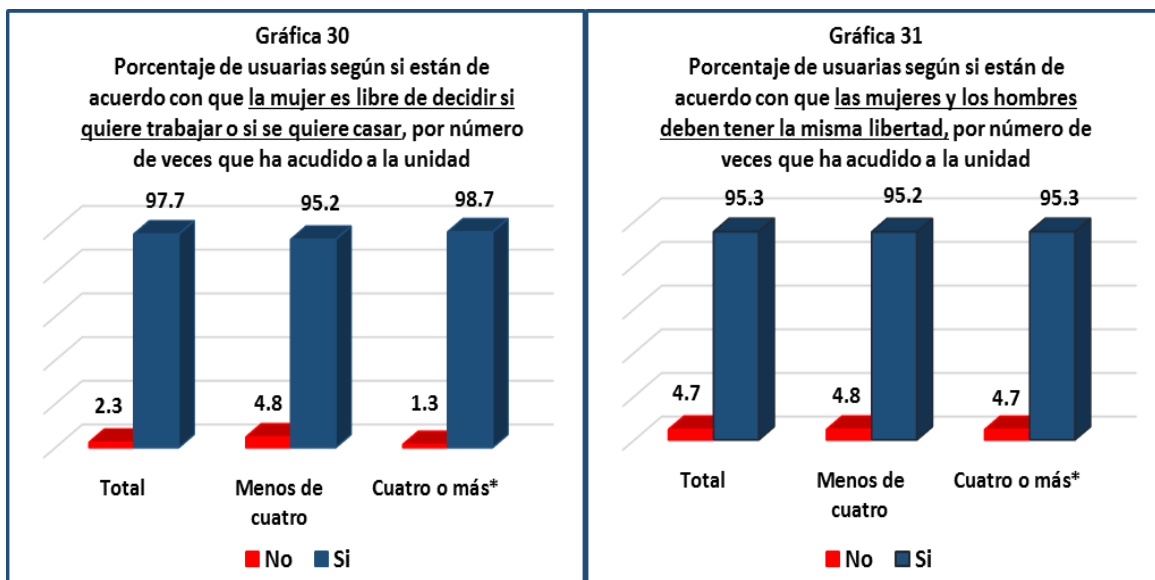


* Incluye a las usuarias de refugios y albergues.

* Incluye a las usuarias de refugios y albergues.

También se interrogó a las mujeres sobre la libertad y la toma de decisiones, aspectos fundamentales para aproximarse a conocer la *posición* que ellas tienen en torno a su vida personal y familiar. Al respecto, se observa que la gran mayoría de las usuarias (97.7 por ciento) está de acuerdo con la idea de que la mujer es libre de decidir si quiere trabajar o si se quiere casar; con una proporción ligeramente menor (95.3 por ciento), la mayoría de las usuarias indicó estar de acuerdo con que las mujeres y los hombres deben tener la misma libertad.

Por otra parte, para analizar si hay cambios en la concepción de las usuarias de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF respecto a los roles de género, se dividieron a las usuarias en dos grupos: en el primero se incluyó a aquellas que han acudido a la unidad menos de cuatro veces, es decir, que se encuentran en un proceso inicial de su atención y el segundo grupo corresponde a las usuarias que han acudido más de cuatro veces a la unidad, por lo que se considera que se encuentran en un proceso avanzado de atención.



* Incluye a las usuarias de refugios y albergues.

* Incluye a las usuarias de refugios y albergues.

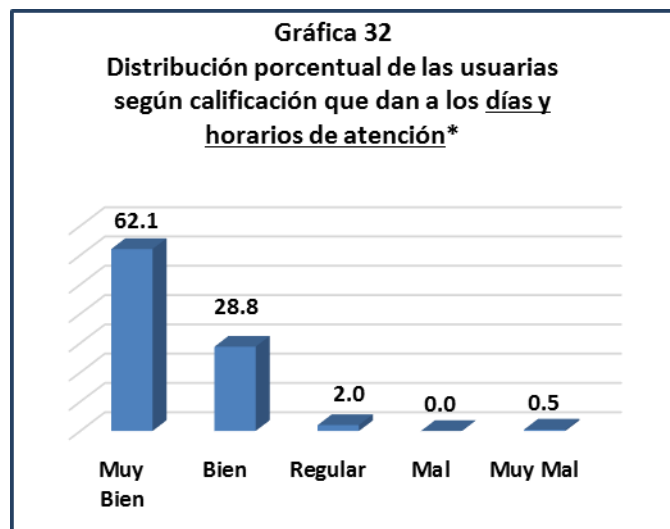
Los resultados de este análisis muestran que las usuarias con un proceso avanzado de atención especializada son quienes, en menor proporción, comparten los roles de género, es decir, se observa un distanciamiento con respecto a las ideas tradicionales sobre los papeles socialmente asignados a los géneros. Cabe mencionar que estos cambios son el resultado que se espera obtener de la prevención y atención especializada, toda vez que tanto la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento, establecen que el Estado realizará acciones encaminadas a “erradicar las prácticas, conductas, normas, costumbres sociales y culturales que menoscaben o anulen los Derechos Humanos de las Mujeres”, así como “brindar atención y apoyo a largo plazo a las Víctimas, a fin de prevenir las de nuevos actos de violencia y [generar] cambios conductuales en la sociedad para el desaliento de la violencia contra las mujeres”.

Como se puede observar en las gráficas 27 a la 31, en todos los casos la proporción de mujeres que comparte los roles de género es mayor en aquellas usuarias que han acudido a la unidad menos de cuatro veces, principalmente las diferencias se aprecian en la gráfica 27 la cual se refiere a si están de acuerdo en que el hombre es quién debe responsabilizarse de todos los gastos de la familia.

Satisfacción de las usuarias

Satisfacción sobre infraestructura y mantenimiento de las unidades

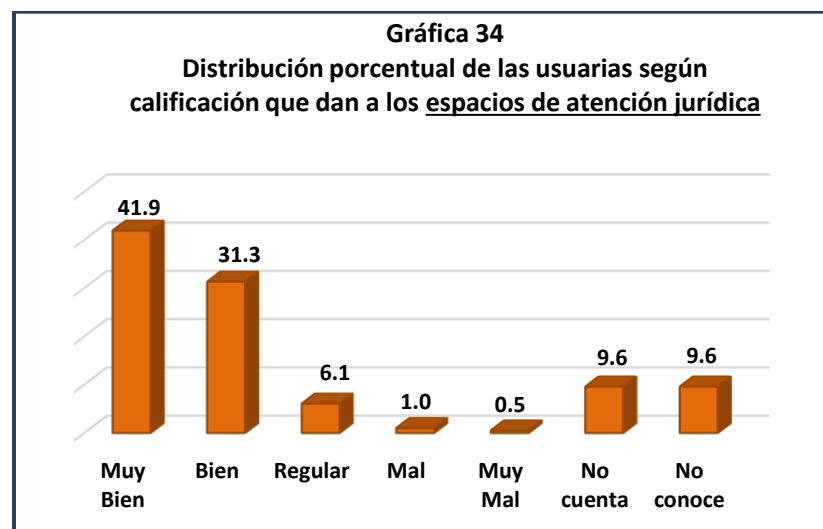
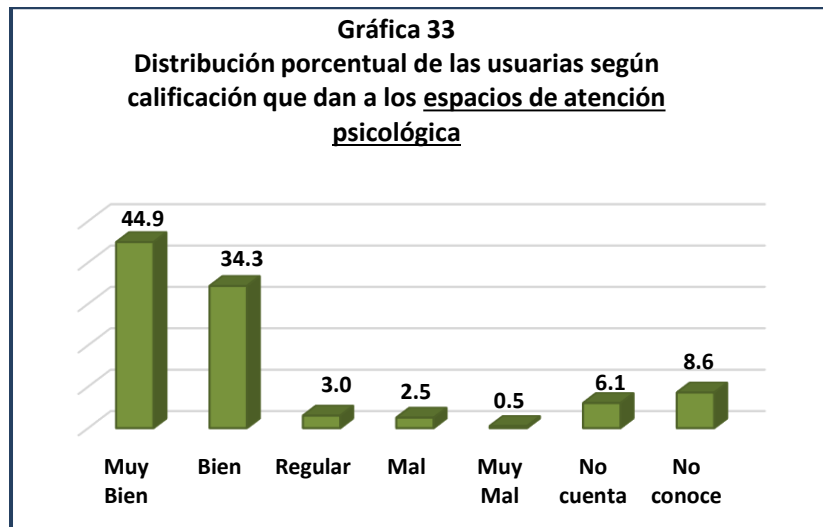
Ante la importancia de indagar sobre la percepción de las usuarias respecto a la infraestructura y mantenimiento de las unidades, se aplicaron varias preguntas relacionadas con los aspectos que se consideran fundamentales para la calidad de los servicios.



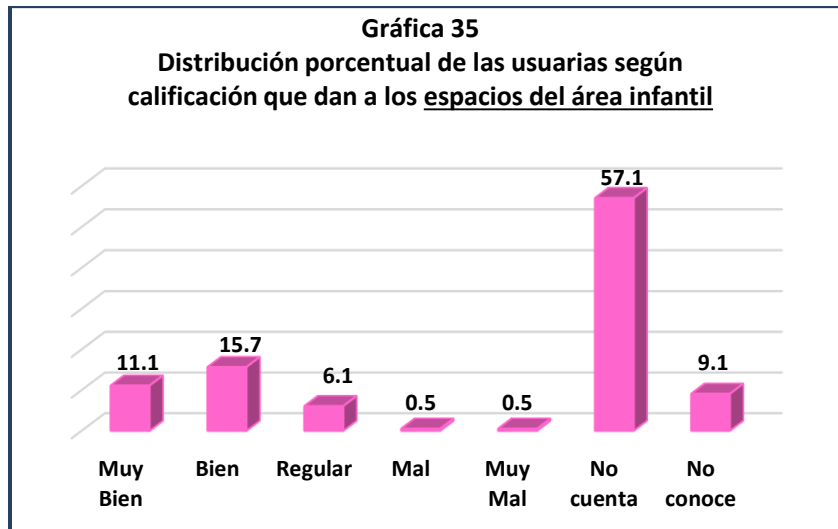
*Esta pregunta no aplica en las usuarias de albergues y refugios.

Respecto a los días y horarios de atención, en la gráfica 32 se observa que el 62.1 por ciento de las usuarias los calificó como *muy bien* y 28.8 por ciento como *bien*; únicamente el dos por ciento y el 0.5 por ciento dijo que le parecían *regular* o *muy mal*, respectivamente. No obstante estas opiniones, cabe mencionar que durante las entrevistas algunas mujeres refirieron que les gustaría que se ampliaran los horarios.

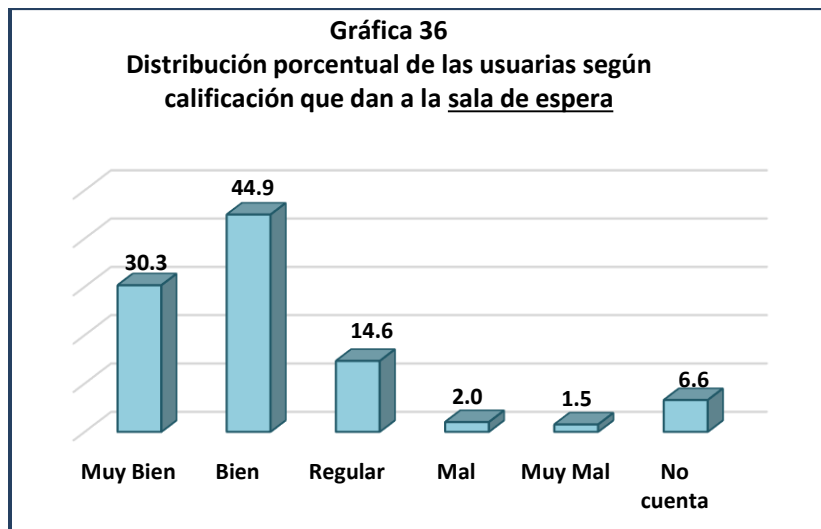
En cuanto a los espacios de atención psicológica y jurídica, en las siguientes gráficas se observa que alrededor del nueve por ciento de las usuarias contestó que no conoce estos espacios, ello se debe a que algunas usuarias no reciben todos los servicios, como se mencionó en los apartados anteriores. Asimismo, en estas gráficas se observa que las usuarias refirieron que las unidades no cuentan con espacios específicos para ofrecer estos servicios, aspecto que también ya ha sido señalado en el informe de unidades, motivo por el cual no dieron una opinión sobre los espacios. En tanto que, la mayoría del resto de las usuarias califica *muy bien* o *bien* estos espacios.



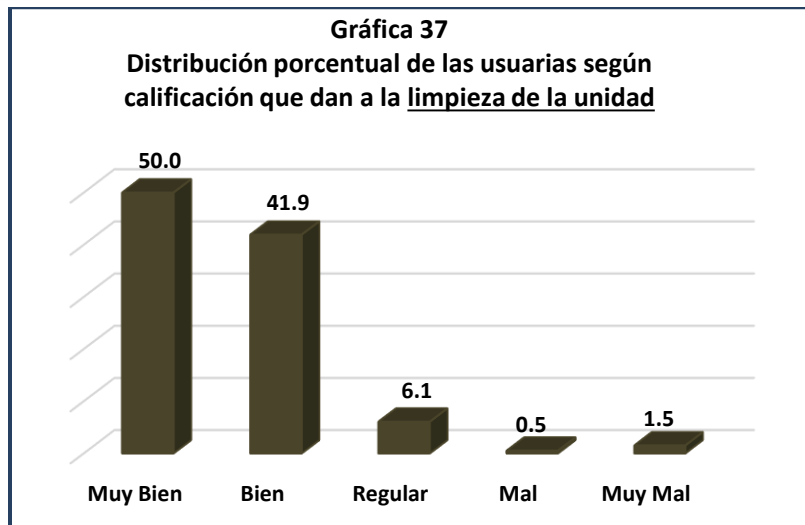
Otro espacio fundamental para proporcionar servicios dignos y de calidad a las usuarias y, en su caso hijas e hijos o menores de edad que las acompañan a recibir los servicios de atención especializada, es la ludoteca o espacio infantil. Al respecto en la gráfica 35 se aprecia que la mayoría de las usuarias (57.1 por ciento) señaló que este espacio no existe en la unidad; aspecto que también ya ha sido referido en el informe de unidades. Por otra parte, el 9.1 por ciento de las mujeres indicó que no conoce el lugar, debido a que asiste a la unidad sin menores de edad. En tanto que, el resto de las usuarias en general califica este espacio como *muy bien* o *bien*, el 6.1 por ciento lo considera *regular* y el uno por ciento lo calificó como *mal* o *muy mal*.



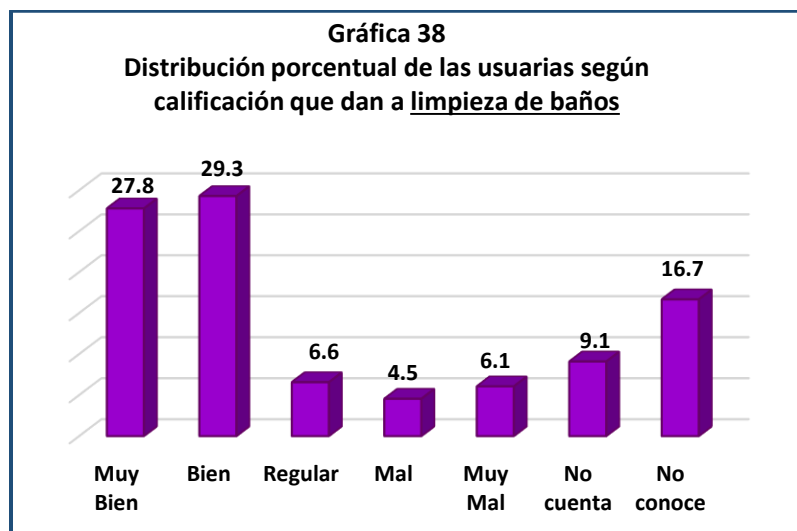
La sala de espera es un lugar importante para asegurar un ambiente de confianza en las usuarias de los servicios de atención especializada, en la gráfica 36 se observa que el 6.6 por ciento de las mujeres dijeron que en la unidad no se cuenta con este espacio; en tanto que el 30.3 y el 44.9 por ciento de usuarias calificó este espacio como *muy bien* o *bien*, respectivamente.



Respecto a la limpieza de la unidad, en la gráfica 37 se observa que nueve de cada diez usuarias calificó este aspecto como *muy bien* o *bien*, el 6.1 por ciento lo considera como *regular* y el dos por ciento opina que está *mal* o *muy mal* la limpieza de la unidad.



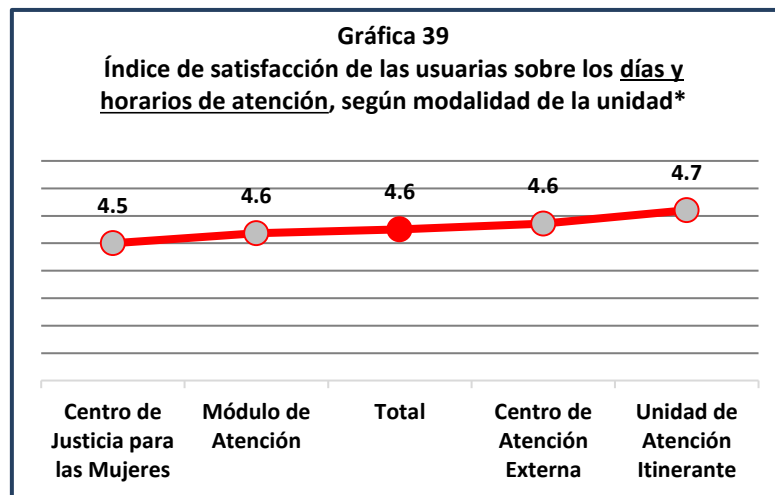
Por último, se indagó sobre la satisfacción de las usuarias respecto a la limpieza de baños y disponibilidad de papel sanitario, en la gráfica 38 se aprecia que este es el aspecto peor calificado, toda vez que sólo el 57.1 por ciento de las usuarias consideró que los baños se encuentran *muy bien* o *bien*, mientras que 6.6 por ciento dijo que estaban *regular* y el 10.6 por ciento considera que se encuentran en *malas* o *muy malas* condiciones. Además de estas calificaciones, es importante resaltar que el 9.1 por ciento de las usuarias dijo que no hay baño en la unidad, situación que fue constatada durante las visitas de seguimiento físico y operativo, por lo que fue reportado en el informe de unidades. En este sentido es necesario señalar que la mayoría de las veces si existe baño en la unidad, pero es de uso exclusivo para el personal que labora en la misma, por lo que las usuarias tienen negado este servicio.



Índice de satisfacción de sobre infraestructura y mantenimiento de las unidades

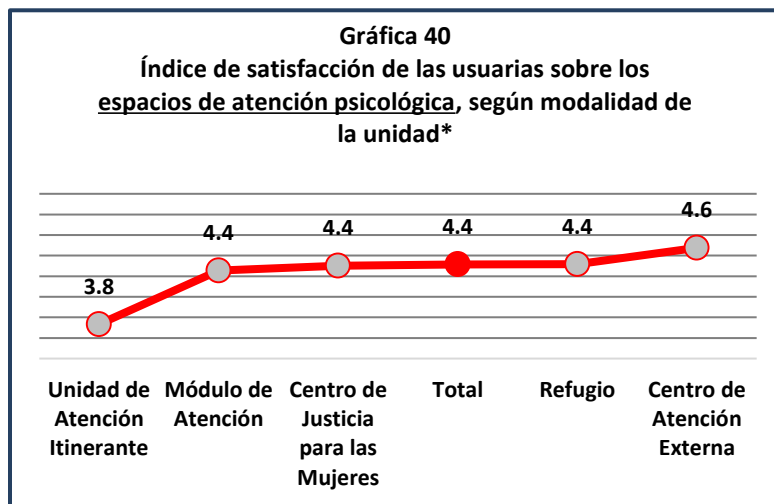
Para analizar la opinión de las usuarias respecto a los aspectos de infraestructura y mantenimiento, según la modalidad de la unidad a la que asisten, se elaboró el *índice de satisfacción de las usuarias sobre la infraestructura y mantenimiento de la unidad*, el cual tiene una escala del 1 al 5, en dónde el valor más alto se refiere a una calificación *de muy bien*. Para el cálculo de este Índice se excluyeron las respuestas de no cuenta y no conoce el espacio, de forma tal que el índice se calcula sólo con los datos de respuesta que corresponden a cinco categorías: *muy bien, bien, regular, mal y muy mal*. El resultado de este índice, muestra dos aspectos fundamentales: en primer lugar, cabe resaltar que el nivel de percepción o satisfacción de las usuarias es alto, toda vez que oscila entre 4.1 y 4.4 en los aspectos que se analizan; por otra parte, el Índice muestra poca variación entre las modalidades de unidades.

El índice de satisfacción más alto se observa en los días y horarios de atención (4.6 para todas las unidades, con excepción de albergues y refugios), en este aspecto no hay prácticamente diferencia entre la satisfacción de las usuarias según unidad a la que acuden, toda vez que, como se observa en la gráfica 39, el índice de satisfacción es de 4.5 entre las usuarias de los centros de justicia para las mujeres (el más bajo), mientras que entre las usuarias de las unidades de atención itinerante es de 4.7 (el más alto).

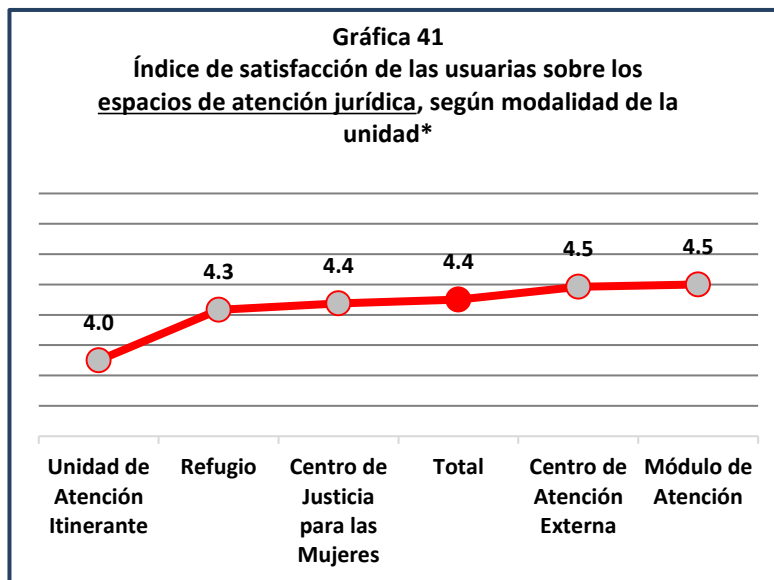


*Esta pregunta no aplica en las usuarias de albergues y refugios.

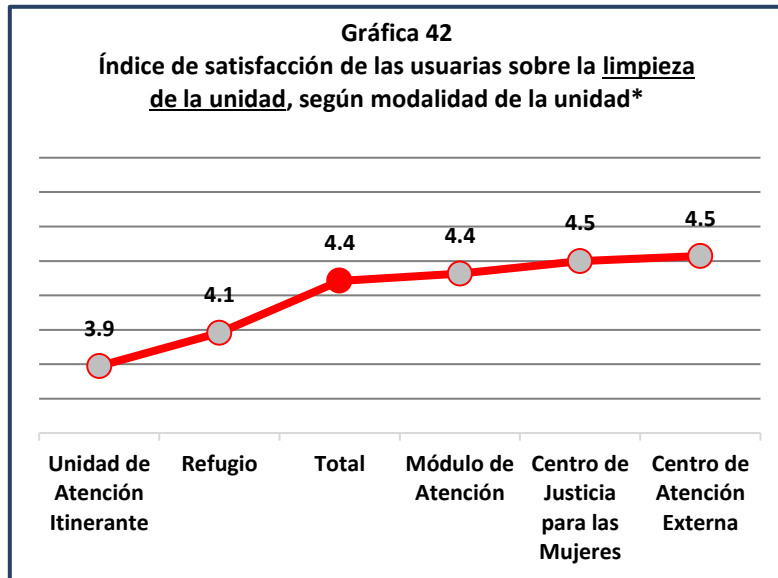
El índice de satisfacción de todas las usuarias es el mismo para los espacios de atención psicológica, atención jurídica y limpieza de la unidad, en los tres aspectos se obtuvo un índice de 4.4 puntos. Por tipo de modalidad se aprecia que hay una ligera variación en el índice de satisfacción sobre los espacios de atención psicológica, toda vez que las usuarias de las unidades de atención itinerante calificaron con 3.8 estos espacios, mientras que las mujeres que acuden a los centros de atención externa alcanzan un índice de 4.6 puntos.



*Se excluye albergues por el número reducido de usuarias que contestaron.

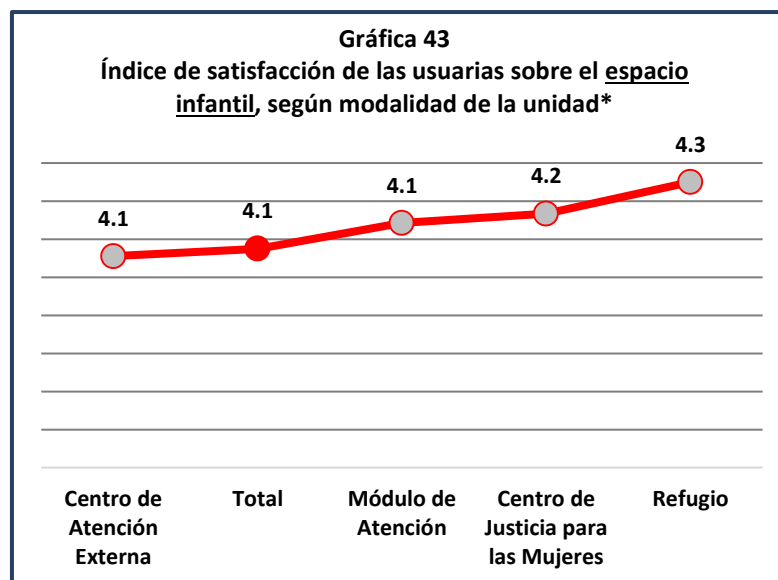


*Se excluye albergues por el número reducido de usuarias que contestaron.



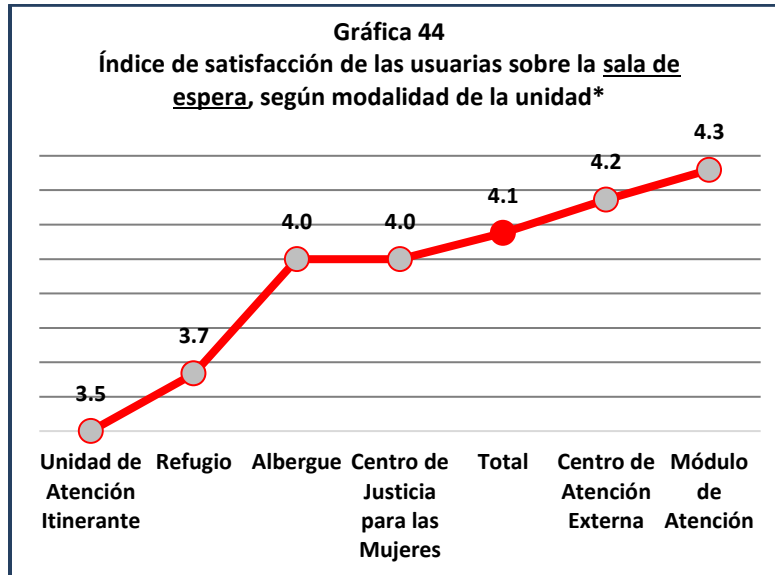
*Se excluye albergues por el número reducido de usuarias que contestaron.

El índice de satisfacción de usuarias respecto al espacio infantil o ludoteca es de 4.1; por modalidad prácticamente no hay variaciones, aunque cabe mencionar que las usuarias de los centros de justicia para las mujeres y refugios fueron quienes mejor calificaron estos espacios, resultado que es consistente con los resultados del informe de unidades, ya que en estas unidades es en dónde se ha avanzado más en el mantenimiento y equipamiento de los espacios infantiles.

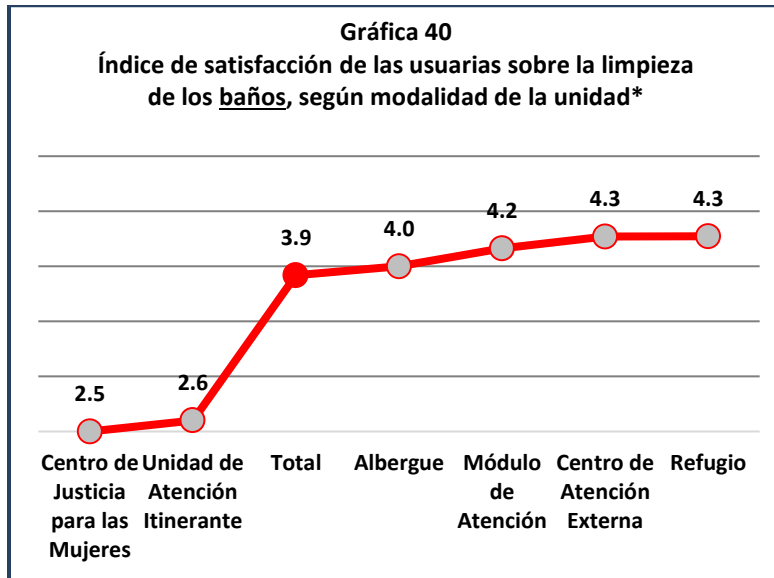


*Se excluye albergues e itinerantes por el número reducido de usuarias que contestaron.

También la satisfacción de las usuarias respecto a la sala de espera fue de 4.1 puntos, como el obtenido en el espacio infantil; sin embargo, este índice presenta un poco más de variación por modalidad de unidad; de modo que los módulos de atención y los centros de atención externa son quienes reciben las mejores calificaciones, en contraste con las unidades de atención itinerante y los refugios.

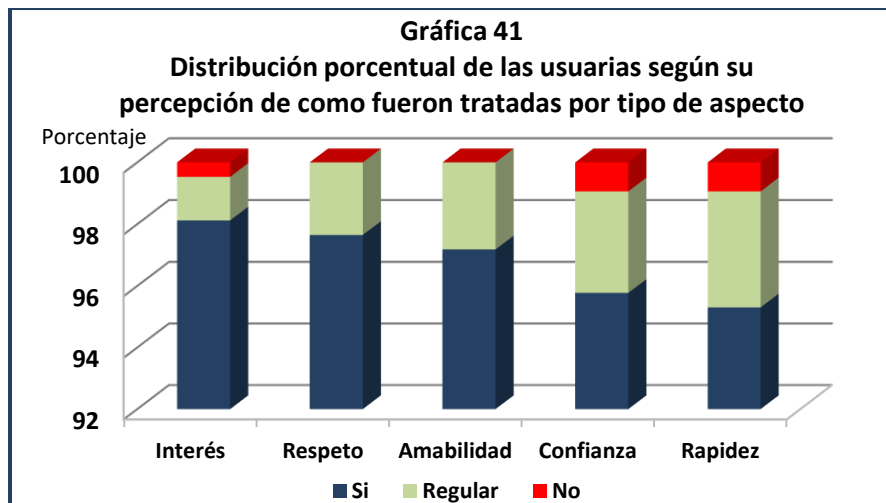


El índice de satisfacción más bajo es el referido a la limpieza de baños y disponibilidad de papel sanitario, ya que el índice es de 3.9 puntos, lo cual significa que se encuentra entre *regular* y *bien*. Este aspecto resultó mal calificado debido tanto a la falta de mantenimiento de los baños, los cuales en ocasiones no cuentan con agua, la tapa del excusado o se encuentra sucio, así como por la falta de papel sanitario. Sin duda, se considera que este aspecto representa un área de mejora importante, porque la principal carencia que se observa y que genera molestia a las usuarias es, precisamente la falta de papel sanitario, la falta de una limpieza adecuada en los baños y, en algunos casos, que se les niegue el uso de los baños.

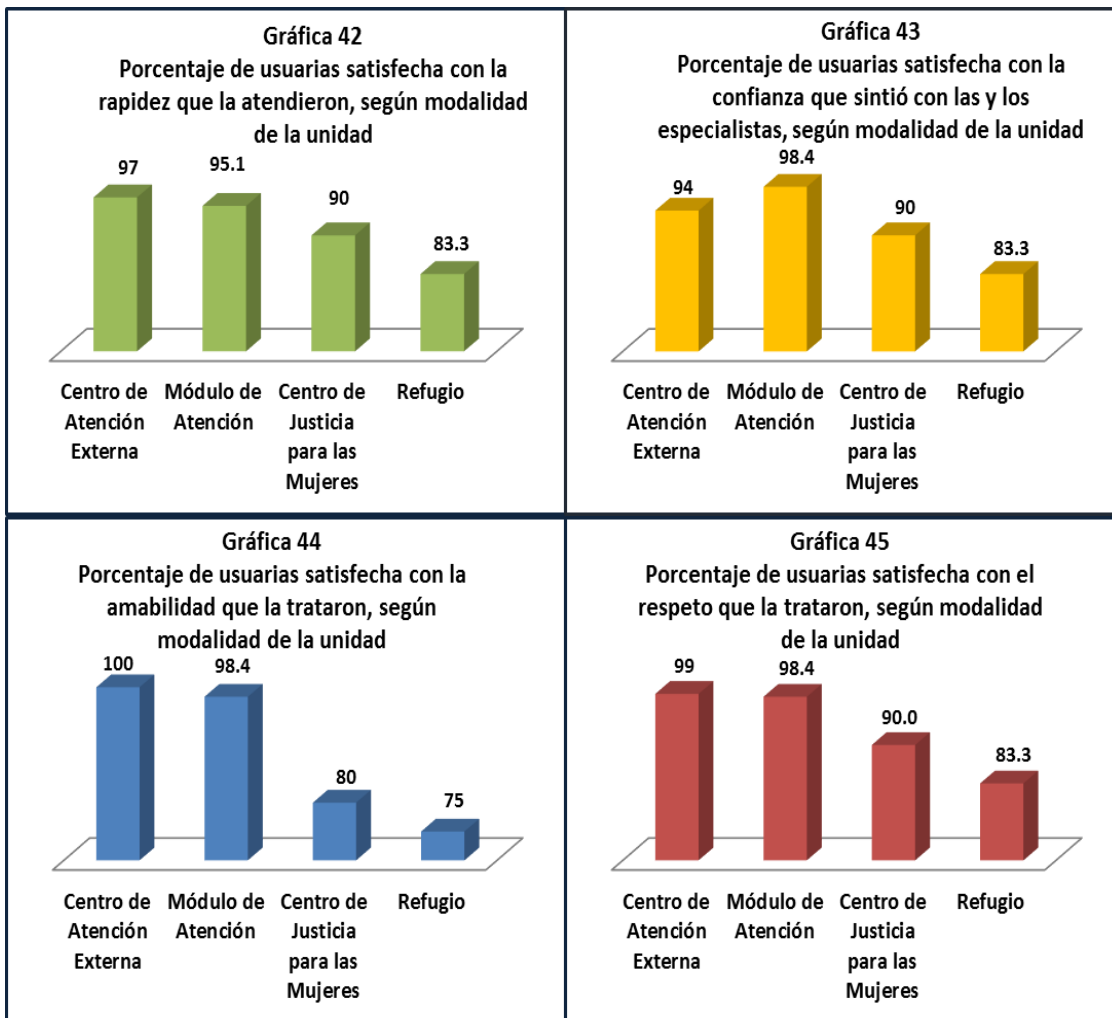


Satisfacción sobre el trato recibido

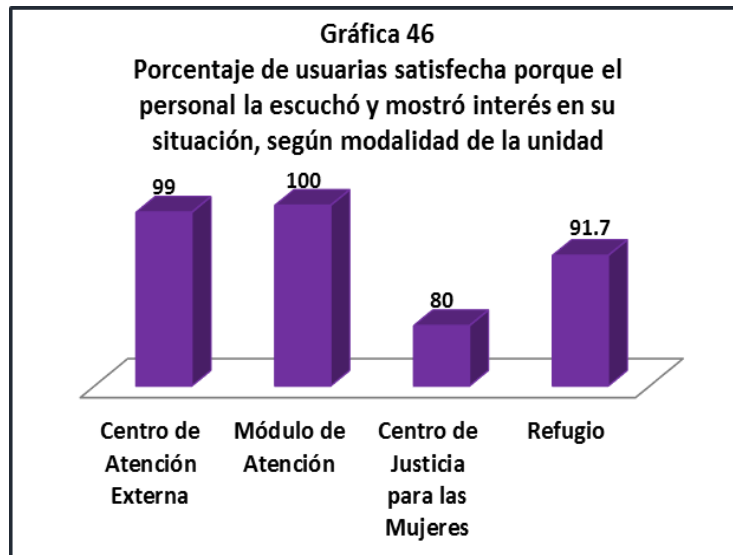
La mayoría de las usuarias (más del 95 por ciento) declaró estar satisfecha con los servicios y tratos recibidos, el aspecto mejor calificado es el referido a “*el personal que la atendió, la escuchó y mostró interés en su situación*” (98.1 por ciento), le siguen los aspectos “*se sintió tratada con respeto*” y “*se sintió tratada con amabilidad*”, con 97.7 y 97.2 por ciento, respectivamente. En cuanto a si la usuaria “*sintió confianza con las y los especialistas*”, el 95.8 por ciento declaró que si, el 3.3 por ciento dijo que regular y el 0.9 por ciento declaró que no. En cuanto a “*la atendieron rápido*”, se observa una ligera disminución en la satisfacción de las usuarias, toda vez que el 95.3 por ciento declaró que si la trataron con rapidez, pero el 3.8 dijo que regular y el 0.9 por ciento contestó que no.



Al revisar los datos de satisfacción según la modalidad de la unidad, se observan varios aspectos importantes. Por una parte, la proporción de usuarias satisfecha con el trato recibido es mayor en los centros de atención externa; el respeto, la amabilidad y el interés mostrado por las y los especialistas son los aspectos mejor valorados por las usuarias de estas unidades. Por otra parte, en las siguientes gráficas se observa que las usuarias de los refugios son las que muestran menor satisfacción y, en este mismo sentido le siguen las usuarias de los centros de justicia para las mujeres. Al respecto cabe hacer notar que las usuarias de estas unidades mostraron menor satisfacción en la variable referida a si fueron tratadas con amabilidad.⁴⁶



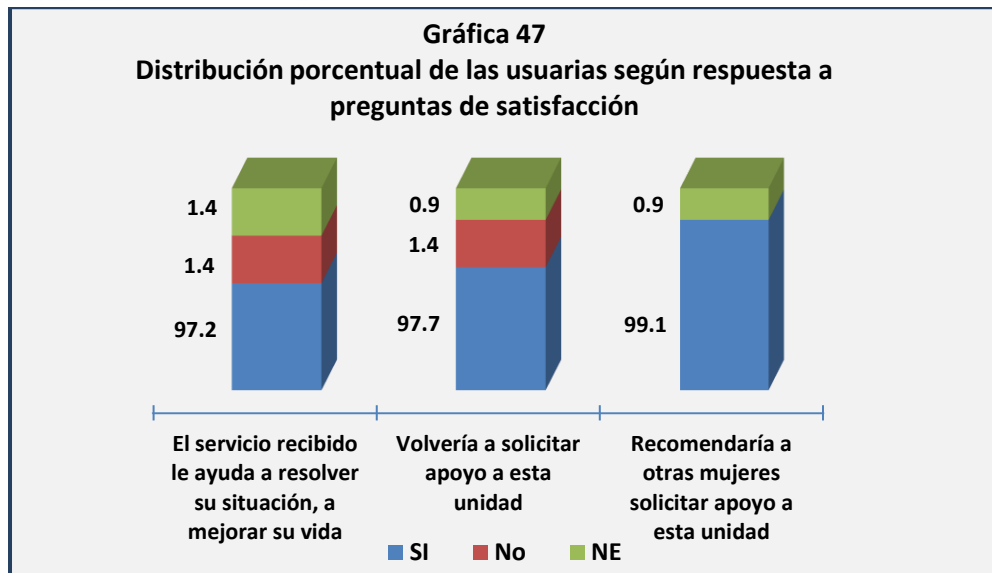
⁴⁶ Estos datos deberán corroborarse con otros instrumentos de percepción y satisfacción, toda vez que las proporciones de las usuarias de refugios y centros de justicia para las mujeres son muy sensibles debido al número reducido de mujeres encuestadas, elemento que debe ser considerado en la lectura de estos datos.



También se aplicaron otras tres preguntas para conocer la satisfacción de las usuarias en cuanto a los siguientes aspectos:

- ◇ *Los servicios recibidos en la unidad le ayudan a resolver su situación, a mejorar su vida*
- ◇ *Volvería a solicitar apoyo a la misma unidad*
- ◇ *Recomendaría a otras mujeres solicitar apoyo a esa misma unidad*

En la gráfica 47 se aprecia que la gran mayoría de las usuarias muestra una gran satisfacción respecto a los servicios obtenidos en la unidad, toda vez el 99.1 por ciento dijo que si recomendaría a otras mujeres solicitar apoyo a esta unidad; este dato es consistente con la proporción de usuarias que declaró haber acudido a la unidad por recomendación personal (43.7 por ciento), esto significa que por parte de las usuarias hay una buena evaluación de los servicios. Asimismo, el 97.7 por ciento de las usuarias si *volvería a solicitar apoyo a la misma unidad*, el 1.4 por ciento dijo que no y el 0.9 por ciento no especificó su respuesta. Cabe mencionar que las pocas mujeres que afirmaron que no volverían a solicitar el apoyo dijeron que su respuesta se debía a que “espera que no le vuelva a pasar lo mismo”.



Una pregunta que se considera de gran relevancia es la referida a *si los servicios recibidos en la unidad le ayudan a resolver su situación, a mejorar su vida*, toda vez que el objetivo del PAIMEF es “Contribuir a la construcción de una sociedad igualitaria mediante acciones de prevención y atención en materia de violencia contra las mujeres”, para alcanzar dicho objetivo es importante que la población beneficiaria del programa considere que hay un cambio en su vida, que los servicios recibidos en las unidades tienen algún impacto positivo que les ayuda a resolver o a enfrentar en mejores condiciones su situación de violencia. Al respecto, los datos muestran resultados favorables, ya que el 97.2 por ciento de las usuarias de los servicios de atención declararon que los servicios recibidos si le ayudan a resolver su situación, a mejorar su vida; en tanto que el 1.4 por ciento dijo que *no* y un porcentaje igual no especificó su respuesta.

A continuación, se presentan algunos testimonios de las usuarias, mismos que expresaron cuando se les preguntó por qué consideraban que los servicios le han ayudado a resolver su situación. Con la presentación de estos testimonios concluye el informe de resultados correspondiente a las características de las usuarias y a la medición de la satisfacción.

Finalmente, el Indesol-PAIMEF expresa su agradecimiento a todas las mujeres que nos otorgaron su confianza para conversar con ellas y, así conocer más acerca de su situación y su percepción sobre los servicios recibidos. Esta información es de enorme utilidad para identificar las áreas de oportunidad de mejora de la operación del PAIMEF.

¿Por qué considera que los servicios recibidos le ayudan a resolver su situación, a mejorar su vida?

Testimonios de las usuarias

Pude ayudar a salvar la vida de mi hija, porque ella había sido violada por su padre. Mi madre, en cambio, no supo qué hacer cuando mi padre me violaba; ahora yo puedo hacer algo para defender a mi hija y para evitar que a mi nieta le suceda lo mismo.

Mujer de Tlaxcala, 40 años

Me he sentido mejor, antes no salía, me ayuda a ver la vida de otro modo, si me ha cambiado.

Mujer de Zacatecas, 21 años

Me han ayudado a reconocer que sufro violencia y a ser firme en mis decisiones, también me he dado cuenta que el proceso de divorcio se puede lograr y no es imposible como me decían algunas personas. He mejorado mis emociones y mi forma de vivir, pues yo pensaba que mi esposo era todo y me olvidaba de mi misma.

Mujer de Hidalgo, 37 años

Crecí más, me hice más valiente. Veo a los ojos a mi esposo y no le tengo miedo. Me he sabido valorar, todo cambió en mí.

Mujer de Durango, 60 años

Aquí nos quitan el miedo a tomar decisiones, nos dan herramientas para darnos a conocer, para tener seguridad.

Mujer de Oaxaca, 38 años

¿Por qué considera que los servicios recibidos le ayudan a resolver su situación, a mejorar su vida?

Testimonios de las usuarias

Me han ayudado a hacer valer mis derechos y no permitir que me maltraten. Después de hoy, le ayudaré a mi hija para exigir que la traten con derecho y dignidad.

Mujer de Veracruz, 42 años

Antes era muy difícil hablar de mi situación porque tenía miedo, ahora me siento más segura, puedo salir a la calle, me siento mejor.

Mujer de Morelos, 49 años

Tenía otras ideas y costumbres, creía que tenía que acatarlas, aquí me di cuenta que no es así, que tengo que respetarme y quererme, quiero lograr la felicidad y la tranquilidad.

Mujer de Aguascalientes, 55 años

Me ha servido para no alzar tanto la voz con los niños y sentirme menos estresada.

Mujer de Querétaro, 52 años

Empezó a cambiar mi vida, ya sé cómo reaccionar ante los problemas y cómo tratar a mis hijos

Mujer de San Luis Potosí, 46 años

Ahora estoy muy cambiada, antes era más tímida, me visto más descubierta, me pinto, antes me sentía sucia, ahora levanto mi cabeza, camino derecha, me siento más segura.

Mujer de Guerrero, 33 años

Conclusiones recomendaciones

El proceso de Seguimiento Físico y Operativo (visitas de campo) es una experiencia fundamental para conocer con mayor detalle la existencia, entrega, calidad y satisfacción de los apoyos que proporciona el PAIMEF para la operación de las unidades de prevención y atención especializada. Las visitas de campo generan un cúmulo de aprendizajes de diversa índole, entre los cuales cabe destacar que se identifican fortalezas y áreas de oportunidades para la ejecución, seguimiento y evaluación del programa.

En este sentido, se destacan algunos de los hallazgos más relevantes que se identificaron con respecto a las acciones de la Vertiente C “Atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”.

Unidades

Respecto a las unidades de prevención y atención que se apoyan con recursos del PAIMEF, se observa que la gran mayoría pertenece a las IMEF, aunque también se destaca la participación de gobiernos municipales, de otras instancias del gobierno estatal (como la Procuraduría de Justicia y el sistema estatal del DIF) y de Organizaciones de la Sociedad Civil en la creación y fortalecimiento de este tipo de servicios; su participación se observa de manera especial en los refugios, centros de atención externa, centros de justicia para las mujeres y unidades de atención itinerante.

Una oportunidad de mejora que se identifica en este Informe es la elaboración de lineamientos específicos para la difusión de los servicios especializados que se proporcionan en las unidades de atención. En este sentido, se considera importante que en el interior del inmueble se difundan algunos aspectos básicos como son: el derecho de las mujeres a vida libre de violencia, los tipos de servicios que se proporcionan, los días y horario de atención, los requisitos para ser beneficiarias de los servicios y la gratuidad de los mismos.

Una de las fortalezas que se observa es que en todas las unidades de atención que son apoyadas por el PAIMEF se proporcionan los servicios de atención psicológica y jurídica, aspecto fundamental para mejorar la calidad de los servicios e incrementar el impacto de los resultados. En cuanto a los servicios de trabajo social se aprecian claros – oscuros, toda vez que ocho de cada diez unidades incluyen estos servicios, lo cual es un avance significativo ya que hasta hace unos años este servicio no existía en la mayoría de las unidades. Sin embargo, la ausencia de servicios de trabajo social en el 20 por ciento de las unidades plantea la necesidad de promover la incorporación de estos servicios en dichas unidades, toda vez que el área de trabajo social es fundamental para la entrevista de

valoración social, la canalización de las mujeres a otros servicios e instituciones, la gestoría de servicios sociales y el seguimiento de los casos atendidos.

Por otra parte, se aprecia que aún falta mucho por avanzar en cuanto a los servicios para el empoderamiento económico de las mujeres en situación de violencia, toda vez que sólo el 26.2 por ciento de las unidades apoyadas por el PAIMEF realiza acciones específicas para lograr el empoderamiento económico de las mujeres que acuden a los servicios de atención especializada.

También se observan avances significativos en la mayoría de las unidades en cuanto a los espacios designados exclusivamente para los servicios de trabajo social, psicología y jurídico, ya que la mayoría de los servicios se otorgan en espacios privados; no obstante aún quedan algunos retos que afrontar, debido a que algunas unidades no cuentan con espacios privados o porque éstos no se encuentran en buenas condiciones.

Un área de oportunidad para el programa es fortalecer la creación y el equipamiento de los espacios infantiles en las unidades de atención, para apoyar a las usuarias con el cuidado de los hijos y las hijas (u otros acompañantes), menores de 12 años, mientras son atendidas por los y las especialistas. Al respecto, se observa que poco más de la mitad de las unidades de atención no cuenta con una ludoteca; las modalidades que presentan mayores carencias al respecto son los centros de atención externa y los módulos de atención, por lo cual es necesario reforzar la promoción de estos espacios en este tipo de unidades.

Se observan significativos avances respecto a crear las condiciones físicas para facilitar el acceso de las personas con alguna discapacidad motriz, toda vez que la tercera parte de las unidades ya cuenta con rampa de acceso para estas personas. Sin embargo, es importante fortalecer la promoción de la construcción de rampas, toda vez que la mayoría de las unidades no cuenta con rampa a pesar de que se requiere de acuerdo a las características del inmueble.

Las áreas de seguridad y protección civil son las que presentan las mayores oportunidades de mejora, toda vez que se observa que en la mayoría de las unidades no se han desarrollado acciones en la materia.

Especialistas

El personal especialista contratado con recursos del PAIMEF proporciona los servicios de prevención y atención psicológica, jurídica y de trabajo social. Las y los especialistas son actores relevantes en el buen desempeño del programa porque en ellos y ellas recae la atención directa a las mujeres en situación de violencia. Por tal razón, es de suma importancia conocer algunos aspectos de este personal como son sus características sociodemográficas, su experiencia laboral y conocimiento en el tema de violencia contra las mujeres. También es relevante conocer el estado de satisfacción del personal especialista y los apoyos que reciben –como capacitación y contención emocional- para el buen desempeño de sus funciones.

Al respecto, se observa que la edad promedio del personal especialista es 32.8 años; la mayoría de especialistas (53.9 por ciento) tiene menos de un año en el cargo que ocupa, dato que expresa una fuerte debilidad en la operación de los servicios especializados; toda vez que la escasa experiencia en el puesto plantea grandes retos en materia de profesionalización del personal.

En cuanto al conocimiento de los y las especialistas se observa que la mayoría de ellos y ellas cuentan con el conocimiento básico en materia de normatividad (internacional y nacional); sin embargo, no cuentan con un conocimiento sólido sobre los diagnósticos, estudios e investigaciones de la incidencia de violencia contra las mujeres en su entidad federativa. Aunado a ello y considerando su escasa experiencia laboral en el tema, un área de oportunidad es fortalecer la capacitación especializada en la materia.

Respecto a los procesos de planeación, seguimiento y evaluación que realizan las IMEF, se observa un área de mejora para las unidades de prevención y atención, toda vez que casi la mitad de especialistas afirmó que no cuenta con un programa de trabajo o no lo conoce, por lo cual es indispensable que estos procesos se realicen con la participación de los y las especialistas, asimismo es necesario que los resultados de dichos procesos se difundan entre el personal de las unidades de prevención y atención.

Es importante destacar que se observa una fortaleza del programa en cuanto al incremento de IMEF que realizan visitas de seguimiento físico y operativo a las unidades de atención y prevención, proceso que es fundamental para el seguimiento y evaluación del desempeño. Sin embargo, también es relevante señalar la necesidad de que este proceso incorpore instrumentos para conocer la satisfacción de las mujeres beneficiadas con los servicios de

atención y prevención, información que contribuye a identificar las fortalezas y debilidades de las acciones de atención y prevención.

No obstante que se observan avances significativos en cuanto a la disponibilidad de lineamientos específicos para el registro de datos y también en la forma de registro de datos de las usuarias, es necesario señalar que también se aprecia algunas debilidades al respecto, debido a que una quinta parte del personal especialista afirmó que el formato que utiliza para el registro de los datos de las usuarias es diseñado en la unidad o por ellas mismas o bien, utilizan una libreta para dicha actividad; esta situación representa un área de oportunidad para el PAIMEF, por lo cual se reitera la necesidad de elaborar y promover lineamientos precisos para el adecuado registro de datos de la población beneficiada de los servicios de prevención y atención.

Otra área de oportunidad se relaciona con el resguardo de expedientes. Al respecto, es importante resaltar que se observa que no existen criterios claramente establecidos sobre la política de resguardo de expedientes, motivo por el cual es necesario analizar y determinar criterios básicos para todas las unidades de atención con el objetivo de asegurar el debido resguardo de los expedientes y con ello, garantizar la confidencialidad de los datos de las mujeres atendidas.

Las principales *carencias* de recursos o herramientas que presentan las y los especialistas se observa en cuanto a botiquín de primeros auxilios, la disponibilidad de una línea telefónica, equipo de fotocopiado y vehículo.

Es importante destacar los avances observados en materia de contención emocional, toda vez que el 87.8 por ciento de especialistas declaró que ha recibido contención emocional por parte de la IMEF; tema fundamental para mejorar la prestación del servicio, disminuir la deserción laboral e incrementar la profesionalización y satisfacción del personal especialista. Por tal motivo, es necesario que el Indesol y las IMEF refuercen y mejoren sus acciones para prevenir y atender el desgaste emocional que padecen los y las especialistas, principalmente del área jurídica, de psicología y de trabajo social.

De acuerdo con la experiencia de las y los especialistas el número promedio de mujeres atendidas a la semana es 23, lo cual señala que se atienden 4.6 mujeres por día en cada unidad; sin embargo, este dato presenta variaciones muy marcadas, por lo que habrá que profundizar en dicho análisis con el uso de otras fuentes de información.

Es de suma relevancia conocer cuántas mujeres atendidas concluyen sus procesos terapéuticos y/o jurídicos, al respecto se identifica que en promedio 4.5 mujeres por cada 10 mujeres que acuden a la unidad no concluyen su proceso psicológico o jurídico. Este dato resulta preocupante toda vez que casi la mitad de las mujeres en situación de violencia atendidas en las unidades del PAIMEF no concluyen sus procesos, razón por la cual se mantienen las posibilidades de que se encuentren en una situación de riesgo de vivir otro acto violento. Es importante, por tanto, revisar esta información con otros datos que permitan analizar las causas de estos abandonos, entre las cuales habrá que considerar la revisión de los servicios que se proporcionan, así como las características y razones de las propias mujeres que explican la no conclusión de sus procesos.

En términos generales se observa una alta satisfacción por parte de las y los especialistas respecto al trato y comunicación con el personal de la IMEF y con el personal directivo(a) de la unidad, así como con el ambiente laboral. Respecto a cómo se siente el personal especialista trabajando en la unidad, se aprecia que el 78.3 por ciento se siente *muy bien* y el 18.3 por ciento *bien*.

Usuaris

La población objetivo del PAIMEF son las mujeres en situación de violencia, por lo que conocer las características de las usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las unidades es fundamental para medir los resultados e impacto del programa. Por tal motivo, en el seguimiento físico y operativo de 2015 se implementó por primera vez una encuesta a usuarias de los servicios de atención especializada.

Los aprendizajes derivados de este ejercicio han sido muchos, ya que se cuenta con información sobre las características sociodemográficas de las usuarias, los tipos y modalidades de violencia, así como principales servicios que ellas solicitan al acudir a la unidad de atención. También fue posible conocer su percepción y satisfacción respecto a la infraestructura de la unidad, horarios y calidad de los servicios e identificar algunos cambios en las usuarias en cuanto a los roles de género y a la forma en que viven su situación después de recibir los servicios de atención especializadas.

Las mujeres en situación de violencia que acuden a las unidades de atención tienen en promedio 38 años de edad. La gran mayoría de las usuarias (85 por ciento) tiene o ha tenido alguna relación de pareja, es decir, son casadas, separadas, divorciadas o viven en unión libre.

La presencia de hijos o hijas es una característica de las usuarias de los servicios de atención, ya que el 91.1 por ciento tiene algún hijo(a); el número promedio de hijos(as) es 2.6 por mujer. Cabe destacar la importancia de tener en cuenta estos datos para el diseño, ejecución y seguimiento del PAIMEF, toda vez que recobra mayor relevancia la necesidad de implementar acciones dirigidas a la atención especializada (ya sea de manera directa o a través de la canalización a otras instituciones) de los hijos e hijas de las usuarias de los servicios de atención. Al respecto, es necesario recordar que un niño o niña que vive en un entorno de violencia familiar también es víctima de la violencia, por lo tanto, requiere de servicios especializados para su atención.

En cuanto al nivel de instrucción, se observa que poco más de la mitad de las mujeres atendidas en las unidades tiene como estudios máximos la educación básica, es decir la mayoría realizó estudios de secundaria. También cabe destacar que el 15.5 por ciento de las usuarias tiene estudios de educación superior (licenciatura, maestría o doctorado).

La principal ocupación de las usuarias es “ama de casa”, pero también hay mujeres que son empleadas (27.2 por ciento) o trabajan por su cuenta, principalmente como comerciantes (18.8 por ciento).

El 6.6 por ciento de las usuarias de los servicios habla alguna lengua indígena y también habla español; se identificaron seis idiomas indígenas, el maya es el de mayor incidencia entre las usuarias. El 13.1 por ciento de las mujeres atendidas en las unidades dijeron tener algún tipo de discapacidad.

La principal violencia que prevalece en las mujeres que acuden a las unidades apoyadas con recursos del PAIMEF, es la violencia psicológica en el ámbito familiar (85.5 por ciento). Aunque también se atiende a mujeres que han sufrido violencia física (41.9 por ciento) y sexual (17.3 por ciento).

El principal apoyo que solicitan las mujeres al acudir a la unidad es la atención jurídica (43.7 por ciento) y le sigue la atención psicológica (42.7 por ciento).

Se observa que las usuarias con un proceso avanzado de atención especializada (cuatro o más sesiones) presentan roles de género diferentes a las mujeres con un proceso incipiente, es decir, de recién ingreso a la unidad. Cabe mencionar que estos cambios son el resultado que se espera obtener de la prevención y atención especializada, ya que es fundamental modificar los patrones socioculturales, provocar una reflexión en torno a las ideas tradicionales sobre los papeles socialmente asignados a los géneros.

En general, la satisfacción de las usuarias es muy alta respecto los servicios recibidos y las condiciones físicas de la unidad. Sin embargo, es necesario resaltar que el índice de satisfacción más bajo es el referido a la limpieza de baños y disponibilidad de papel sanitario, ya que el índice es de 3.9 puntos, lo cual significa que se encuentra entre *regular* y *bien*. Este aspecto resultó mal calificado debido tanto a la falta de mantenimiento de los baños, los cuales en ocasiones no cuentan con agua, la tapa del excusado o se encuentra sucio, así como por la falta de papel sanitario. Sin duda, se considera que este aspecto representa un área de mejora importante, porque la principal carencia que se observa y que genera molestia a las usuarias es, precisamente la falta de papel sanitario, la falta de una limpieza adecuada en los baños y, en algunos casos, que se les niegue el uso de los baños.

Se aprecia una alta satisfacción de los servicios recibidos, toda vez que el 97.2 por ciento de las usuarias de los servicios de atención considera que el servicio recibido si le ayuda a resolver su situación, a mejorar su vida. De igual forma, la mayoría de las mujeres afirmaron que volverían a solicitar el apoyo a la unidad. En este informe se presentan algunos testimonios que permiten conocer los cambios que los servicios de atención provocan en las mujeres en situación de violencia.

Es importante destacar que el seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2015 fue un ejercicio que se realizó gracias al apoyo de las IMEF, de especialistas y de las usuarias de los servicios de atención, a todas y todos ellos, el Indesol-PAIMEF les manifiesta su agradecimiento.

Finalmente, es importante resaltar que el Indesol-PAIMEF espera este informe sea de utilidad para fortalecer y mejorar los servicios proporcionados a las mujeres en situación de violencia.

Bibliografía

Batthyány, Karina y Cabrera, Mariana (Coords.) (2011), *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*, Argentina, Universidad de la República.

CONAVIM, *Centros de Justicia para las Mujeres*.
http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas_de_justicia

CONAVIM / SEGOB, *Centros de Justicia para las Mujeres, Lineamientos Arquitectónicos*, México, CONAVIM, 2015.

CONEVAL. “La calidad del gasto público”, Nota Núm. 2, junio 2008.
http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/med_pobreza/Banco_mundial/Nota2.pdf

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social/ Secretaría de Desarrollo Social/ Gobierno del Estado de México. *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome del Burnout)*, Toluca, México, s/f.

García Fernando, M. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de Investigación*, Madrid, España, Ed. Alianza.

Gobierno de la República, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, México, p. 23.

Guzmán, Marcela. (2007). *Evaluación de programas. Notas técnicas*. Serie Gestión Pública, G64, Santiago de Chile, ILPES/CEPAL.

INDESOL, *Metodología de Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, 2015*, México, SEDESOL/INDESOL, 2016.

INEGI. *Panorama de la violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos*, ENDIREH 2011, México, 2013

INMUJERES, *Modelo de atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*, Inmujeres, 2011. Gobierno de la República.

INMUJERES, *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de Género en Refugios*, en proceso de publicación.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Diario Oficial de la Federación, México, D.F., 1 de febrero de 2007.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Diario Oficial de la Federación, México, Ciudad de México, 9 de mayo de 2016.

Muriá Vila, Rafael y Olivares Villagómez, Alelí. “*Criterios de Diseño de Elementos Arquitectónicos de Apoyo para Personas con Necesidades Especiales*”, en Revista Digital Universitaria, 1 enero del 2001 Vol.1 No.3.

<http://www.revista.unam.mx/vol.1/num3/proyec1/>

Popper, K. (1973), *La lógica de la investigación científica*, Madrid, Tecnos.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Diario Oficial de la Federación, México, D.F., 11 de marzo de 2008.

Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), para el ejercicio fiscal 2015, Diario Oficial de la Federación, México, D.F., 28 de diciembre de 2014.

Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, Diario Oficial de la Federación, México, D.F., 24 de agosto de 2012.

Rosas Huerta, Angélica. *Una ruta metodológica para evaluar la capacidad institucional*. Polít. cult. [online]. 2008, n.30 [citado 2015-05-22], pp. 119-134

SEDESOL/ Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Desarrollo Regional/ Dirección General de Evaluación de los Programas Sociales. *Anexo: Definición de elementos mínimos para una metodología de seguimiento físico y operativo de los Programas Sociales operados por los Órganos Desconcentrados y Entidades del sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social*, México, SEDESOL, abril 2015.

SEDESOL/ Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Desarrollo Regional/ Dirección General de Evaluación de los Programas Sociales. *Mecanismo para la definición de la metodología de Seguimiento Físico y Operativo de los programas sociales operados por los órganos desconcentrados y entidades del sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social*, México, SEDESOL, abril de 2015

Anexos

Anexo 1 “Nota Técnica”

La información que se muestra en el apartado *Características generales* del Informe de Unidades corresponde a los datos generales de las unidades que conforman el marco muestral que se utilizó para el diseño de la muestra del seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2015. La información que se reporta sobre tipo, modalidad, adscripción, año de creación y tenencia del inmueble de la unidad corresponde a los datos que se recaban en el Indesol-PAIMEF a través del proceso “Altas de Unidades”, en el marco de los reportes PASH. Cabe mencionar que estos datos los proporciona la propia IMEF.

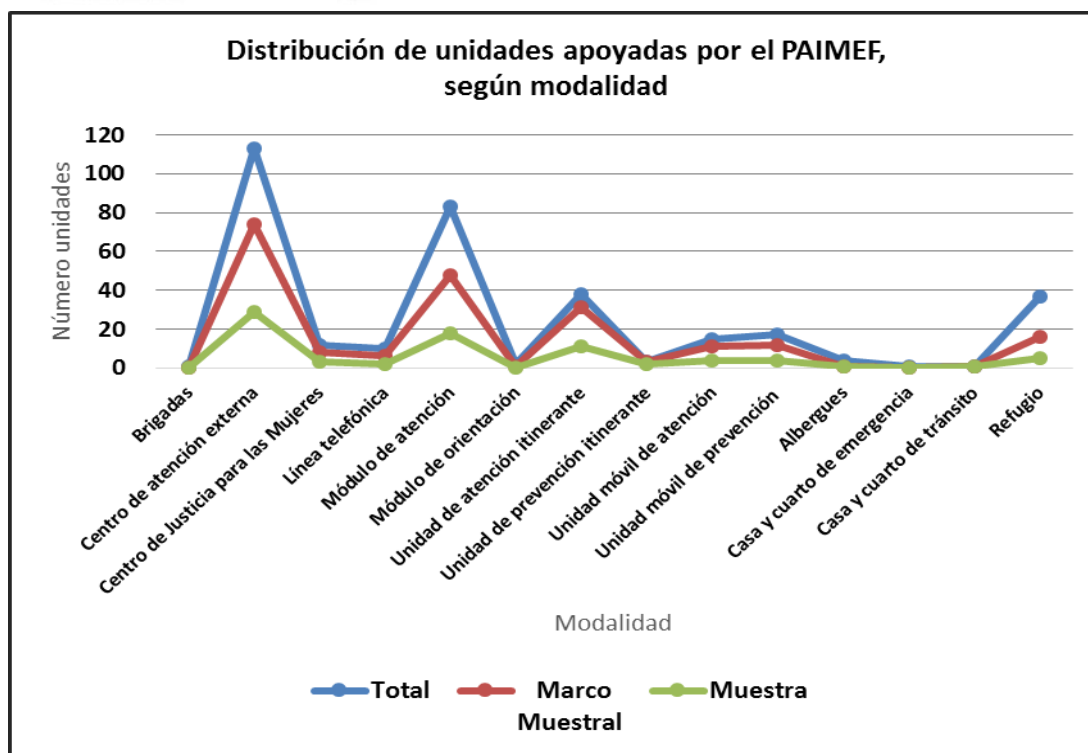
El marco muestral se construyó a partir de la base de datos de las **337 unidades de prevención y atención especializada que en 2015** fueron apoyadas con recursos del PAIMEF. De esta base de datos se seleccionaron las unidades de prevención y atención especializada que cumplen con los siguientes criterios:

- ◇ Unidades con personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, cuyas funciones se realizan en las siguientes áreas:
 - Psicología
 - Legal – Jurídica
 - Trabajo Social
 - Pedagogía
 - Derivación Médica
 - Empoderamiento Económico.

- ◇ Unidades que en 2014 reportaron mujeres beneficiadas con los servicios de atención especializada.

El resultado de la selección de unidades que cumplen con los dos criterios señalados, arrojó una base de datos que identifica un total de 212 unidades de prevención y atención especializada; esta base de datos es la que se utilizó como marco muestral.

La siguiente gráfica y cuadros muestran que entre la base de datos del total de unidades (337) y la base de datos del marco muestral (212) se observa que se mantiene la distribución por modalidad de unidad, es decir, la representación proporcional es similar en ambas bases de datos. De igual forma, la muestra mantiene la representación proporcional de las unidades de acuerdo a la modalidad de las mismas.



Distribución de las unidades de prevención y atención apoyadas con recursos del PAIMEF, por tipo y modalidad según marco muestral y muestra 2015

Tipo	Modalidad	Total	Marco Muestral	Muestra
Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAEE)	Brigadas	1	0	0
	Centro de atención externa	113	74	29
	Centro de Justicia para las Mujeres	12	8	3
	Línea telefónica	10	6	2
	Módulo de atención	83	48	18
	Módulo de orientación	2	1	0
	Unidad de atención itinerante	38	31	11
	Unidad de prevención itinerante	3	3	2
	Unidad móvil de atención	15	11	4
	Unidad móvil de prevención	17	12	4
	Subtotal	294	194	73
Servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA)	Albergues	4	1	1
	Casa y cuarto de emergencia	1	0	0
	Casa y cuarto de tránsito	1	1	1
	Refugio	37	16	5
	Subtotal	43	18	7
TOTAL		337	212	80

Distribución porcentual de las unidades de prevención y atención apoyadas con recursos del PAIMEF, por tipo y modalidad según marco muestral y muestra 2015

Tipo	Modalidad	Total	Marco Muestral	Muestra
Servicios de Prevención y Atención Externa (SPAЕ)	Brigadas	0	0	0
	Centro de atención externa	34	35	36
	Centro de Justicia para las Mujeres	4	4	4
	Línea telefónica	3	3	3
	Módulo de atención	25	23	23
	Módulo de orientación	1	0	0
	Unidad de atención itinerante	11	15	14
	Unidad de prevención itinerante	1	1	3
	Unidad móvil de atención	4	5	5
	Unidad móvil de prevención	5	6	5
	Subtotal		87	92
Servicios de alojamiento, protección y atención (SAPA)	Albergues	1	0	1
	Casa y cuarto de emergencia	0	0	0
	Casa y cuarto de tránsito	0	0	1
	Refugio	11	8	6
	Subtotal		13	8
TOTAL		100	100	100