

# SEDESOL

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO SOCIAL



# Indesol

Instituto Nacional de Desarrollo Social

## INFORME DE RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO FÍSICO Y OPERATIVO DEL PAIMEF, 2017



**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

25/05/2018

## Contenido

Presentación.....	1
Descripción del Programa .....	3
Antecedentes del seguimiento físico y operativo .....	6
Metodología del seguimiento físico y operativo 2017 .....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos Particulares .....	11
Diseño metodológico .....	12
Variables de estudio.....	12
Diseño muestral .....	14
Cuestionarios.....	17
Aspectos Generales de la Logística .....	19
Estructura operativa.....	19
Capacitación .....	20
Material de apoyo .....	20
Levantamiento .....	21
Sustitución de Unidades.....	21
Aplicación de cuestionarios.....	21
Guía de Verificación de Unidades .....	21
Cuestionario: Especialistas de los Servicios de Orientación, Atención y Alojamiento - Protección .....	21
Cuestionario: Usuarias de los Servicios de Atención y Alojamiento - Protección.....	22
Informe de Resultados de Seguimiento Físico y Operativo 2017 .....	23
Introducción .....	23
Informe de resultados de Unidades .....	25
Características generales.....	25
Servicios de atención especializada sostenida.....	27
Canalización de usuarias .....	28
Personal que labora en las Unidades .....	30
Principales servicios que se proporcionan en las Unidades.....	34
Capacidades institucionales de las Unidades.....	37
Difusión de los servicios en el inmueble .....	41
Infraestructura y mantenimiento.....	43
Infraestructura para personas con alguna discapacidad .....	45
Mobiliario y equipamiento.....	47

Medidas de seguridad y protección civil.....	48
Existencia y uso del vehículo de la Unidad.....	48
Informe de resultados de Especialistas.....	51
Características sociodemográficas .....	51
Contratación y funciones .....	55
Experiencia laboral en el tema de violencia contra las mujeres.....	58
Conocimiento en materia de género y violencia contra las mujeres.....	60
Capacidades institucionales de apoyo a especialistas .....	64
Disponibilidad de recursos materiales .....	67
Visitas de seguimiento a las Unidades por parte de la IMEF .....	68
Capacitación a especialistas proporcionada por la IMEF .....	69
Contención emocional .....	72
Identidad y conocimiento del PAIMEF .....	75
Seguimiento a las usuarias.....	79
Clima laboral y satisfacción laboral del personal especialista .....	84
Informe de resultados de Usuarias .....	88
Características sociodemográficas .....	88
Características de las violencias de las usuarias.....	98
Servicios recibidos por las usuarias.....	102
Opinión de las usuarias sobre infraestructura y mantenimiento de la Unidad .....	106
Satisfacción de las usuarias respecto a los servicios recibidos .....	110
Propuestas de mejora hechas por las Usuarias .....	112
Conclusiones y Recomendaciones .....	116
Las Unidades .....	116
Las y los Especialistas .....	120
Las Usuarias.....	122
Proceso de seguimiento físico y operativo del PAIMEF .....	125
Bibliografía .....	128
Anexo Soporte fotográfico .....	130

## Presentación

En el marco de la Gestión para Resultados y con la implementación del Presupuesto basado en Resultados en la Administración Pública Federal, se establece la obligatoriedad de realizar acciones de seguimiento físico, con el objetivo de monitorear, dar seguimiento y evaluar los programas presupuestarios. Por tal razón, a partir de 2009, las Unidades Responsables de la Operación de los Programas de Desarrollo Social establecen en sus Reglas de Operación la obligatoriedad de realizar acciones de seguimiento físico, cuya metodología deberá ser acordada con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL).

El seguimiento físico y operativo de los programas sociales es un proceso de gran relevancia para conocer los resultados y el impacto de la ejecución de los programas, así como para verificar la adecuada aplicación de los recursos asignados a éstos. En este sentido, el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL) en su calidad de 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) ha realizado de manera continua nueve ejercicios en materia de seguimiento físico y operativo, de 2009 a 2017.

Durante estos años en los cuales el PAIMEF ha realizado visitas de seguimiento, se ha transitado por un camino de importantes aprendizajes que han contribuido a mejorar de manera continua las metodologías e instrumentos de información utilizados en el seguimiento físico y operativo; asimismo esta experiencia ha permitido incrementar y precisar el conocimiento sobre la operación del programa, sus fortalezas y sus áreas de oportunidad. Por ello, el INDESOL reconoce que el seguimiento físico y operativo es un proceso de gran relevancia para el programa.

Las visitas de campo del PAIMEF se realizan con base en la metodología de seguimiento físico y operativo que elabora el INDESOL y valida la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS) de la SEDESOL. Esta metodología se construye a partir de dos aspectos esenciales: muestreo de tipo probabilístico e instrumentos de recolección de información que incluyen variables para verificar la entrega, existencia, calidad y satisfacción de los apoyos entregados por el programa. De este modo, la metodología debe garantizar los elementos mínimos de rigurosidad, confianza y validez estadística.

En 2017 se llevó a cabo el seguimiento físico y operativo de las acciones de la Vertiente C “Orientación, asesoría y atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y, en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas” del PAIMEF, por lo cual se visitaron las Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección que son apoyadas con recursos de este programa. En estas visitas se aplicaron cuestionarios para conocer las

condiciones físicas, mobiliario y equipamiento de las Unidades, conocer diversos aspectos del personal especialista de los servicios de orientación y atención y para conocer el perfil y la satisfacción de las usuarias de los servicios de atención y de alojamiento-protección.

En este documento se presenta el *Informe de Resultados del Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, 2017* y también se incluyen algunos apartados para enmarcar y facilitar la comprensión de los resultados de las visitas de seguimiento físico y operativo. Por ello, en el primer capítulo se hace una breve descripción del PAIMEF; en el segundo se reseñan los antecedentes del seguimiento físico y operativo del programa, en el tercero y cuarto capítulo se plantean los aspectos esenciales de la metodología y de la logística de las visitas de seguimiento que se realizaron en 2017. Posteriormente, se presentan los resultados del seguimiento físico y operativo, los cuales se muestran en tres apartados; el primero de ellos contiene los resultados de la *Guía de Verificación de Unidades de Orientación y Atención*, en el segundo se plantean los resultados del *Cuestionario de Especialistas de los Servicios de Orientación y Atención* y en el tercero se presentan los resultados del *Cuestionario de Usuarias de los servicios de atención especializada*. En el último apartado de este documento se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados del seguimiento físico y operativo del PAIMEF, 2017.

Los resultados del seguimiento físico y operativo que en este documento se presentan, permiten conocer con mayor precisión las características y los servicios que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, así como las características del personal especialista de las áreas de trabajo social, psicología y jurídico, quienes son actores(as) relevantes en la orientación y atención que se proporciona a las mujeres en general y, en particular a las mujeres que se encuentran en situación de violencia. También los resultados permiten profundizar en el conocimiento de las características sociodemográficas de las usuarias de los servicios de atención especializada, los tipos y modalidades de violencia que ellas presentan, los servicios que reciben en la Unidad y su satisfacción respecto a los servicios de atención especializada.

Con la presentación de este Informe se espera contribuir a la revisión y reflexión acerca de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia, con lo cual se identifiquen las fortalezas y las áreas de oportunidad de la operación del programa, con el propósito de lograr una mejora continua en los resultados y en el impacto del PAIMEF.

Finalmente, el INDESOL-PAIMEF reitera su convicción de continuar avanzando en la mejora del proceso de seguimiento físico y operativo y agradece la valiosa asesoría y acompañamiento de la DGEMPS- SEDESOL. Con la presentación de este Informe de Resultados del Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, el Instituto refrenda su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

## Descripción del Programa

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) es “una respuesta específica del gobierno federal para promover la formulación e implementación de políticas públicas a nivel local para prevenir y atender la violencia contra las mujeres, en un marco de derechos humanos y desde la perspectiva de género.”<sup>1</sup> Con este programa, el Estado mexicano atiende diversos compromisos establecidos en ordenamientos internacionales y nacionales en materia de derechos humanos de las mujeres y particularmente el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia.

El PAIMEF se creó en 2005, en la LIX Legislatura de la H. Cámara de Diputados y comenzó a operar en el ejercicio fiscal 2006, su ejecución fue asignada al Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). A lo largo de estos años se han realizado diversas modificaciones al PAIMEF con el propósito de adecuarlo a los nuevos ordenamientos jurídico-administrativos y hacer más eficiente su operación, a fin de lograr una mejora continua en sus resultados.

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, con el fin de 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, cuyo propósito es 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 personas allegadas 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 prevención y la atención de la violencia contra las mujeres desde los ámbitos del desarrollo social y humano, con perspectiva de género, este programa está ubicado en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2017, en el Ramo 20 (Desarrollo Social) y en el Anexo 13 (Erogaciones de los programas para la igualdad entre Mujeres y Hombres).

---

<sup>1</sup> Diario Oficial de la Federación de México (DOF). *ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), para el ejercicio fiscal 2017*. 31 de diciembre de 2016.

Los objetivos del programa, de acuerdo con las Reglas de Operación del PAIMEF (ROP), son los siguientes:

### **Objetivo general**

Contribuir a la construcción de una sociedad igualitaria mediante acciones de prevención y atención en materia de violencia contra las mujeres.

### **Objetivo específico**

Empoderar a las mujeres que solicitan servicios de atención especializada en las unidades apoyadas por el PAIMEF.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el INDESOL otorga recursos federales, catalogados como subsidios, a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (IMEF).<sup>2</sup> Para recibir dichos recursos, las IMEF elaboran sus Programas Anuales de Prevención y Atención de las Violencias contra las Mujeres de acuerdo con las siguientes Vertientes:

- A. Fortalecimiento de las estrategias de prevención y atención de la violencia contra las mujeres.
- B. Prevención de la violencia contra las mujeres
- C. Orientación, asesoría y atención especializada a las mujeres en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas

Es fundamental señalar que las ROP establecen que “Las vertientes A y B actúan en sinergia y son subsidiarias de la vertiente C, que es la principal, y cuyas acciones se dirigen a la orientación, asesoría y atención especializada.”<sup>3</sup>

La cobertura del PAIMEF es nacional y su población objetivo son las “Mujeres en situación de violencia que solicitan los servicios especializados de atención del PAIMEF”.

El INDESOL es la instancia normativa y las IMEF son las instancias ejecutoras del programa; estas últimas son quienes operan los Programas Anuales en las entidades federativa, los cuales contienen *acciones* específicas enmarcadas en las vertientes señaladas. Las características de estas *acciones* son muy diversas, toda vez que se diferencian principalmente por el tipo de apoyo que proporcionan (servicios o productos) y por el tipo de población beneficiada de esos apoyos.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Las IMEF pueden ser Institutos, Secretarías o Consejo de mujeres.

<sup>3</sup> DOF, 31 de diciembre de 2016.

<sup>4</sup> Al respecto es importante señalar que el Anexo 3 de las Reglas de Operación del Programa es el marco de referencia para que las IMEF elaboren su Programa Anual. El esquema del Anexo 3 se compone de Vertientes, Líneas de acción y ejemplos de Acciones.

Es importante mencionar que, en 2017, se modificaron algunos elementos normativos del PAIMEF, en los que sobresalen los cambios al objetivo específico, la definición de población objetivo y algunos elementos del Anexo 3 *Vertientes, líneas de acción y ejemplos de acciones*.

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. A nivel nacional también existen diversos ordenamientos jurídicos y programáticos que establecen principios y acciones específicas relacionadas con los objetivos del PAIMEF. A continuación, se destacan algunos de los instrumentos normativos fundamentales para la operación y diseño del PAIMEF:

- \* 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.
- \* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1 Y 4.
- \* 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.
- \* Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
- \* Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017.
- \* Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social.
- \* 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.
- \* 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 2017.



## Antecedentes del seguimiento físico y operativo

El seguimiento físico y operativo a los programas sociales se sustenta principalmente en tres ordenamientos jurídicos: el primero de ellos es la Ley General de Desarrollo Social (2004), la cual señala en el Art. 18 que “Los programas, fondos y recursos destinados al desarrollo social son prioritarios y de interés público, por lo cual serán objeto de seguimiento y evaluación de acuerdo con esta Ley.” La otra disposición normativa corresponde a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria que, en el marco de la implementación del Presupuesto basado en Resultados en la Administración Pública Federal, estableció que “Los subsidios deberán sujetarse a los criterios de objetividad, equidad, transparencia, publicidad, selectividad y temporalidad, para lo cual las dependencias y entidades que los otorguen deberán [...] V. Incorporar mecanismos periódicos de seguimiento, supervisión y evaluación que permitan ajustar las modalidades de su operación o decidir sobre su cancelación.” Por lo que, a partir de 2009, las Unidades Responsables de la Operación de los Programas de Desarrollo Social señalan en sus Reglas de Operación la obligatoriedad de realizar acciones de seguimiento físico, cuya metodología deberá ser acordada con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). El tercer instrumento normativo es el “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”, el cual fue publicado por primera vez en 2015 y se actualiza cada año. Esta disposición se acompaña del documento: “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.” Estos últimos documentos son elaborados y difundidos por la DEGEMPS-SEDESOL.

El INDESOL, en su calidad de instancia normativa del PAIMEF ha realizado de manera continua nueve ejercicios en materia de seguimiento físico en campo, de 2009 a 2017; estos ejercicios muestran diferencias importantes en el diseño metodológico y también en el procedimiento administrativo para su revisión y validación por parte de la SEDESOL. De forma tal que se identifican dos etapas del seguimiento físico y operativo del PAIMEF.

La primera etapa comprende el periodo de 2009 a 2014, en estos años el “seguimiento físico en campo” no garantizaba la rigurosidad, confianza y validez estadística, toda vez que el diseño muestral no permitía obtener resultados con representatividad nacional y la selección de las unidades de la muestra no se realizaba conforme a un método aleatorio. Además, el seguimiento físico en campo consistía en verificar únicamente las acciones correspondientes a la Vertiente C de los Programas Anuales de las IMEF, es decir sólo se visitaban las unidades de orientación, atención y de alojamiento – protección apoyadas con

recursos del Programa<sup>5</sup>. En esta etapa, el PAIMEF tuvo avances significativos en el diseño de dos instrumentos de levantamiento de información: la *Guía de verificación de unidades* y el *Cuestionario de especialistas*, ambos instrumentos permanecen vigentes con algunas modificaciones.

Los resultados de las visitas de seguimiento obtenidos en esta etapa no son comparables de un año a otro, debido a las marcadas diferencias metodológicas de los ejercicios de seguimiento físico y operativo del PAIMEF. Sin embargo, cabe destacar que a partir de 2013 la cobertura de las visitas se incrementó de manera significativa, al pasar de 91 especialistas entrevistados/as en 2009 a 196 en 2014, situación que se debe al fortalecimiento presupuestal que se dio a las acciones de la Vertiente C “Orientación, asesoría y atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y, en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”.

La segunda etapa del seguimiento físico y operativo del PAIMEF inicia en el ejercicio fiscal 2015. Esta etapa se caracteriza por la implementación de nuevos lineamientos y criterios emitidos por la SEDESOL, tanto para el diseño metodológico como para la entrega del informe de resultados de las visitas de seguimiento físico y operativo. A partir de este año, la metodología del seguimiento físico y operativo se define a través de un muestreo de tipo probabilístico, se diseñan los instrumentos de recolección de información que incluyen variables para verificar la entrega, existencia, calidad y satisfacción de los apoyos entregados por el Programa. De este modo, la metodología debe garantizar los elementos mínimos de rigurosidad, confianza y validez estadística. La SEDESOL, a través de la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS), es la instancia que revisa y valida la metodología y el Informe de resultados de las visitas de seguimiento físico y operativo, para su posterior publicación en el portal del INDESOL.

Es así, que a partir del ejercicio fiscal 2015, la metodología del seguimiento físico y operativo del PAIMEF se ha realizado de la siguiente manera:

- ✱ El seguimiento físico y operativo incorpora la verificación de las acciones de la Vertiente A “Fortalecimiento de las estrategias de prevención y atención de las violencias contra las mujeres” y de la Vertiente B “Prevención de las violencias contra las mujeres”, además de las acciones de la Vertiente C “Orientación, asesoría y atención especializada a mujeres en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”.
- ✱ Debido a la magnitud y diversidad de las acciones que apoya el programa y que se ejecutan a través de las IMEF, el seguimiento físico y operativo se

---

<sup>5</sup> En virtud de las modificaciones que ha habido a las Reglas de Operación del PAIMEF, algunos términos y denominaciones del Programa han variado, en este apartado se utilizan los correspondientes a las ROP 2017.

realiza en dos ejercicios fiscales. De modo que en un año se verifican las acciones de la Vertiente C y en el siguiente año, se verifican las acciones de las vertientes A y B.

- \* Las metodologías del seguimiento físico y operativo se realizan con base en el muestreo probabilístico estratificado; en el caso del seguimiento a las acciones de la Vertiente C se aplican tres tipos de cuestionarios y en las visitas de las acciones de las vertientes A y B se aplican dos tipos de cuestionarios que, por supuesto son diferentes a los de las visitas de la Vertiente C. Es por ello, que se puede decir que el PAIMEF diseña e implementa dos metodologías de seguimiento físico y operativo para verificar la totalidad de apoyos que otorga el programa, los cuales se realizan en dos ejercicios fiscales.
- \* El seguimiento físico y operativo incorpora en sus metodologías la medición de la satisfacción de la población beneficiaria de los servicios y apoyos que proporciona el programa.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, los cambios metodológicos han implicado un incremento significativo en la cobertura de las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF.

#### Datos básicos sobre las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2009 – 2017\*

Aspecto	PRIMERA ETAPA						SEGUNDA ETAPA		
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente C	Vertiente A y B	Vertiente C
IMEF <sup>1</sup> visitadas	16	14	12	13	15	14	25	28	29
Unidades <sup>2</sup> visitadas	48	38	25	27	56	51	76	---	102
Especialistas entrevistadas/os	91	105	115	120	228	196	230	---	327
Usuaris entrevistadas	39	19	11	21	20	20	213	---	265
Acciones <sup>3</sup> visitadas	---	---	---	---	---	---	---	69	---
Personas beneficiadas (A y B) entrevistadas	---	---	---	---	---	---	---	414	---

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

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

3.- Acciones se refiere al conjunto de actividades que la IMEF establece en su Programa Anual, conforme al Anexo 3 de las ROP. Las *acciones* pueden ser muy diversas, sin embargo, la mayoría de las *acciones* que se visitan corresponden a servicios como talleres, cursos, pláticas, obras de teatro, cine móvil, conferencias, entre otros.

\* Cuadro elaborado con base en los documentos metodológicos de seguimiento físico y operativo del PAIMEF y en los informes de resultados, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017.

Entre los principales logros de las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF se destacan los siguientes:

- ✳ Contar con información sobre las características sociodemográficas, los tipos y modalidades de violencia que viven las usuarias de los servicios de atención, los servicios que reciben y su percepción sobre los mismos, así como medir el grado de satisfacción de estas mujeres que son la población objetivo del programa. Esta información se levantó por primera vez en las visitas de seguimiento de 2015 y se volvió a levantar este sondeo en el ejercicio fiscal 2017. La información ha sido de gran utilidad para profundizar en el conocimiento de la operación del programa y con ello, identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad del diseño y la mecánica operativa del PAIMEF.
- ✳ Incluir las acciones de las Vertientes A y B en el proceso de seguimiento físico y operativo ha sido un logro importante, toda vez que en 2016 fue la primera vez que estas acciones fueron visitadas con una metodología de seguimiento físico y operativo. Este primer acercamiento a la diversidad de acciones que comprenden las Vertientes A y B, permitió conocer con mayor detalle las características y el alcance de las acciones en materia de *Fortalecimiento* de las estrategias de prevención y atención de la violencia contra las mujeres y de Prevención de la violencia contra las mujeres.
- ✳ Haber cumplido con los requerimientos de la DGEMPS y haber atendido sus observaciones de manera que los documentos metodológicos del Seguimiento Físico y Operativo han sido validados por esta instancia coordinadora.
- ✳ Haber elaborado y publicado, en el portal del INDESOL, los Informes de Resultados del Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF 2015 y 2016, los cuales han sido validados por la DGEMPS.
- ✳ Se han obtenido valiosos aprendizajes en el diseño metodológico del seguimiento físico y operativo, en la operación de las visitas de campo, en la sistematización de las bases de datos y en la elaboración del informe de resultados.
- ✳ Los ejercicios de seguimiento físico y operativo han permitido incrementar de manera sustancial el conocimiento sobre la operación y resultados del PAIMEF correspondientes a las acciones de las tres vertientes. Con dicha información, ha sido posible identificar fortalezas y áreas de mejora del diseño y operación del programa.

- \* Las experiencias recientes de las visitas de seguimiento físico y operativo han contribuido a identificar las debilidades del proceso y con ello, también se han detectado las áreas de oportunidad para mejorar tanto el diseño metodológico como la capacitación del personal entrevistador y la validación de la información de los cuestionar; de forma tal que el INDESOL reconoce que es necesario continuar con la mejora de este proceso.

## Metodología del seguimiento físico y operativo 2017

El seguimiento físico y operativo del PAIMEF 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 *“Orientación, asesoría y 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 o servicios proporcionados a las Unidades de Orientación, Atención, Alojamiento y Protección, 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 son usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las Unidades de atención especializada apoyadas por el PAIMEF.

### Objetivos Particulares

- ✳ Conocer las condiciones físicas y operativas de las Unidades de Orientación, Atención, Alojamiento y Protección, apoyadas por el PAIMEF, con el propósito de identificar si cuentan con un inmueble y si su permanencia es fija, así como verificar las medidas mínimas de infraestructura, equipamiento, seguridad y protección civil que son esenciales para garantizar servicios de calidad para las mujeres en situación de violencia.
- ✳ Conocer las características sociodemográficas, la experiencia laboral y el nivel de conocimientos en materia de violencia contra las mujeres del personal especialista de las áreas de psicología, jurídica y de trabajo social contratado con recursos del PAIMEF que labora en las Unidades de Orientación, Atención, Alojamiento y Protección; así como conocer su percepción (nivel de satisfacción) respecto a sus condiciones laborales y operativas para el ejercicio de sus funciones.
- ✳ Conocer las características sociodemográficas y la satisfacción de las mujeres en situación de violencia que son usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las Unidades de atención especializada apoyadas por el PAIMEF.

## Diseño metodológico

### *Variables de estudio*

La propuesta metodológica del seguimiento físico y operativo del PAIMEF para el ejercicio fiscal 2017, se centró en conocer la adecuada aplicación de los recursos del programa respecto a los apoyos y servicios que se proporcionan en las Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección, es decir, las *acciones* que ejecutan las IMEF respecto a las siguientes *líneas de acción*:<sup>6</sup>:

- CI. Unidades de servicios de orientación, asesoría y canalización
- CII. Unidades de servicios de atención especializada
- CIII. Espacios de atención especializada en la violencia contra las mujeres ubicados en centros que brindan diversos servicios a las mujeres
- CVI. 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 han realizado en años anteriores, se determinó continuar con la aplicación de tres cuestionarios:

- ✱ Guía de Verificación de Unidades de Orientación y Atención
- ✱ Cuestionario de Especialistas de los servicios de Orientación y Atención
- ✱ Cuestionario de Usuarias de los Servicios de Atención Especializada

Es importante mencionar que estos cuestionarios tuvieron modificaciones con respecto a los aplicados en 2015, las principales modificaciones que se realizaron a la Guía de Verificación de Unidades fueron la incorporación de nuevas preguntas para identificar las características físicas de las Unidades y la disponibilidad de un inmueble para su operación, entre otros aspectos. En el Cuestionario de Especialistas se modificaron las preguntas relacionadas con el conocimiento en materia de violencia contra las mujeres y se incluyeron preguntas respecto a la condición de hablante de lengua indígena y la fecha de inicio de su contratación, entre otras. Por su parte, en el Cuestionario de Usuarias además de que se modificó el orden de las preguntas, se incluyeron nuevas preguntas relacionadas con la condición de *cuidadoras*, presencia de hijos(as) con alguna discapacidad, beneficios de otros programas sociales, características de la persona agresora y denuncias o demandas interpuestas por la situación de violencia que la usuaria ha vivido, entre otras.

---

<sup>6</sup> Para más información respecto a las *líneas de acción*, véase *Anexo 3 Vertientes, Líneas de acción y ejemplos de acciones* de las Reglas de Operación del PAIMEF. DOF, 31 de diciembre de 2016.

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

#### **GUÍA DE VERIFICACIÓN DE UNIDADES DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN**

1. Datos generales de la Unidad
2. Características físicas de la Unidad
3. Principales servicios y capacidades institucionales de la Unidad
4. Difusión de los servicios que se proporcionan en la Unidad
5. Entrega y calidad de los servicios que se proporcionan en la Unidad
6. Entrega y calidad de la Infraestructura y mantenimiento de la Unidad
7. Entrega y calidad del mobiliario y equipamiento de la Unidad
8. Existencia y calidad de las medidas de seguridad en la Unidad
9. Existencia y calidad de las acciones de protección civil en la Unidad
10. Existencia y entrega de vehículo y/o suministros relacionados para uso de la Unidad

#### **CUESTIONARIO DE ESPECIALISTAS DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN**

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

#### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS**

1. Datos generales de la Unidad
2. Datos sociodemográficos de las usuarias
3. Tipo y modalidades de violencia que presentan las usuarias
4. Entrega y calidad de los servicios que reciben las usuarias y sus expectativas
5. Opinión de las usuarias respecto a la infraestructura y mantenimiento de la Unidad
6. Satisfacción de las usuarias respecto a los servicios recibidos
7. Sugerencias de las usuarias para la mejora de la Unidad y de los servicios de atención



## *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, sobre el cual se selecciona una muestra, la población para este ejercicio de seguimiento físico y operativo estuvo conformada por las Unidades de orientación, atención, protección - alojamiento apoyadas con recursos del PAIMEF en 2017.

### ***Marco Muestral***

El marco muestral se construyó a partir de la base de datos de las 406 Unidades<sup>7</sup> de orientación, atención, protección - alojamiento que en 2017 fueron apoyadas con recursos del PAIMEF, mismas que se plantearon en los Programas Anuales de las IMEF.

### ***Unidades de muestreo***

La unidad de muestreo “hace referencia a la unidad mínima de observación de la que se obtendrá información de las variables de interés para el seguimiento físico y operativo y en sentido estricto, corresponderá a la población que se benefició con el apoyo o acción entregada por el Programa Social.”<sup>8</sup>

En este sentido, las unidades de muestreo del seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2017 fueron las Unidades de orientación, atención, protección - alojamiento que brindan servicios a las mujeres en general y a las mujeres en situación de violencia.

### ***Tipo de Muestreo.***

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, donde el universo de estudio se estratificó en tres grupos, para garantizar que cada Unidad de orientación, atención y de alojamiento-protección dentro de cada estrato tuviera la misma probabilidad de ser elegida. Los estratos se conformaron con el criterio de tipo de servicios (orientación, atención y alojamiento-protección). Asimismo, se tomó en cuenta los criterios básicos para definir estratos, es

---

<sup>7</sup> Cabe mencionar que en el transcurso del ejercicio fiscal se modificó el número total de Unidades apoyadas por el PAIMEF, toda vez que la IMEF de Guerrero no participó en el PAIMEF y se ampliaron las Unidades apoyadas de otras IMEF, por lo que al finalizar el año fueron 433 unidades las que recibieron apoyo por parte del PAIMEF.

<sup>8</sup> SEDESOL. *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*, marzo, 2017.

decir, que se suponen homogéneos con respecto a alguna característica que se va a estudiar y heterogéneos respecto a los demás grupos (o estratos) conformados.

### **Estrato 1**

Este estrato se conforma por las Unidades de Alojamiento y Protección, las cuales tienen como función principal proporcionar “servicios de alojamiento, protección y atención especializados para mujeres en situación de violencia extrema.”

### **Estrato 2**

Este estrato se conforma por las Unidades de Atención, las cuales tienen como función principal proporcionar “servicios externos especializados para mujeres en situación de violencia, donde se les brinde atención integral y sostenida”.

### **Estrato 3**

Este estrato se conforma por las Unidades de Orientación, las cuales tienen como función principal “orientar y asesorar a mujeres que al contar con información se identifican con situaciones de violencia y que sean usuarias potenciales de los servicios de atención especializados”<sup>9</sup>.

#### ***Tamaño de la muestra (n)***

Se aplicó la fórmula de muestreo estratificado proporcional al tamaño, con un nivel de confianza de 95 %, lo cual proporciona un valor Z de 1.96, así como una precisión de 0.09 (d) y una Tasa de No Respuesta del 10%.

**Número de Unidades por estrato según la muestra**

<b><i>Estrato <math>i</math></i></b>	<b><math>N_h</math></b>	<b><i>Muestra por estrato con Tasa de No Respuesta</i></b>
<b>1 (Alojamiento-protección)</b>	20	5
<b>2 (Atención)</b>	315	79
<b>3 (Orientación)</b>	71	18
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>102</b>

<sup>9</sup> Para más información respecto a las *líneas de acción*, véase Anexo 3 Vertientes, Líneas de acción y ejemplos de acciones de las Reglas de Operación del PAIMEF. DOF, 31 de diciembre de 2016.

### ***Representatividad***

La representatividad como una propiedad de la muestra implica que las características a investigar en la población o universo de estudio se reproduzcan en esta. En este sentido la muestra tuvo una representatividad a nivel nacional, propiedad que es válida para las Unidades de orientación, atención, alojamiento-protección apoyadas con recursos del Programa. Por lo tanto, los resultados del Cuestionario *Guía de Verificación de Unidades* tienen representatividad nacional.

Los resultados del *Cuestionario de Especialistas de los Servicios de Orientación, Atención, Alojamiento-Protección* deben manejarse como un *sondeo*, toda vez que conforme al diseño muestral los datos correspondientes al personal especialista no son representativos a nivel nacional.<sup>10</sup>

En tanto que los resultados del *Cuestionario de Usuaris de los Servicios de Atención Especializada*, son válidos solo para las Unidades de atención especializada seleccionadas en la muestra. La muestra de usuarias no es representativa de la población de estudio, debido a que esta encuesta no cumple con los criterios y la rigurosidad técnica de un muestreo probabilístico. En este sentido, cabe destacar que la selección de la muestra de mujeres beneficiadas de los servicios de atención no se realiza de manera aleatoria, debido a que el programa no cuenta con un padrón de personas beneficiadas. Además de ello, también se ha tomado en consideración las características específicas de esta población de estudio, toda vez que se tratan de mujeres en situación de violencia, cuya persona agresora, en la mayoría de los casos, es algún familiar; razón por la cual algunas mujeres mantienen en secreto el hecho de que están recibiendo atención especializada. Por esta razón, es improcedente realizar encuestas a domicilio a mujeres en situación de violencia que reciben los servicios de atención especializada, en virtud de que ello implica poner en riesgo a la mujer encuestada. Aunado a lo anterior, se tomó en cuenta que la encuesta a domicilio tendría una Tasa de No Respuesta muy alta, lo cual incrementaría significativamente el costo de la encuesta. Por ello, se tomó la decisión de realizar la encuesta de usuarias en la Unidad de atención o en el refugio, espacios en los cuales las mujeres acuden a recibir los servicios de atención especializada.

---

<sup>10</sup> Conforme a la revisión de los resultados hecha por la DGEMPS, se acordó con el INDESOL que en los próximos ejercicios de seguimiento físico y operativo del PAIMEF, será necesario modificar el diseño muestral con el propósito de que los resultados del cuestionario de especialistas tengan representación nacional, para lo cual será conveniente elaborar un muestreo de tipo probabilístico estratificado bietápico.

### **Factores de expansión**

Para garantizar la correcta estimación de los resultados extrapolables a la población en su conjunto, se calcularon los factores de expansión para cada estrato de la muestra, los cuales quedaron de la siguiente manera:

**Factores de expansión por estrato**

<b>Estrato <math>i</math></b>	<b>N</b>	<b>n</b>	$P_i$	$F_i$
1 (Alojamiento- protección)	20	5	0.250	4.000
2 (Atención)	315	79	0.251	3.987
3 (Orientación)	71	18	0.254	3.944

### **Cuestionarios**

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en el seguimiento físico y operativo, el PAIMEF-INDESOL diseñó y aplicó tres instrumentos de recolección de información (cuestionarios):

- \* *Cuestionario: Guía de Verificación de Unidades de Orientación y Atención.* Este cuestionario se aplicó en cada una de las Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección, seleccionadas en la muestra. Los(as) informantes clave para este cuestionario fueron las(os) visitantes de INDESOL, quienes a partir de la observación respondieron la mayor parte de las preguntas de la Guía, para responder otras preguntas se entrevistó al personal directivo o responsable de la Unidad de orientación, atención y de alojamiento-protección.
- \* *Cuestionario: Especialistas de los Servicios de Orientación y Atención.* Este cuestionario se aplicó al personal especialista de las áreas de psicología, jurídica y de trabajo social contratado con recursos del PAIMEF y que labora en las Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección, seleccionadas en la muestra. Cabe mencionar que el 97.5 por ciento de estas Unidades contaba con algún especialista en las áreas de psicología, jurídica y de trabajo social contratado(a) con recursos del PAIMEF en el ejercicio fiscal de 2017. Los(as) informantes clave para este cuestionario fue el personal especialista de las áreas de psicología, jurídica y de

trabajo social contratado con recursos del PAIMEF que labora en la Unidad de orientación, atención y de alojamiento-protección, seleccionada en la muestra.

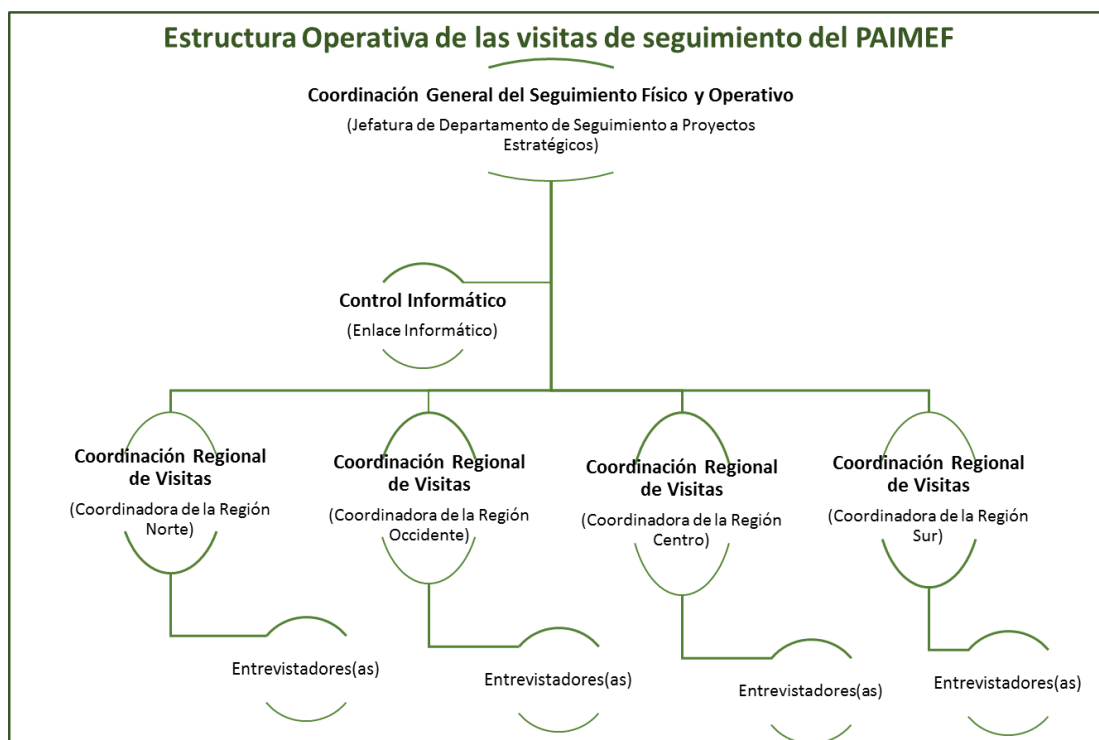
- ✱ *Cuestionario: Usuaris de los Servicios de Atención Especializada.* Este cuestionario se aplicó a un número previamente determinado de mujeres en situación de violencia que son usuarias de los servicios que se proporcionan en las Unidades de atención especializada seleccionadas en la muestra. Este cuestionario únicamente se aplicó a las usuarias de las Unidades de atención y de alojamiento – protección, de modo que no se aplicó a usuarias de los servicios de orientación en virtud de las características de estos servicios. Las informantes clave de este cuestionario fueron las mujeres en situación de violencia que reciben los servicios de atención proporcionados en las Unidades de atención o de alojamiento-protección seleccionadas en la muestra. Cabe mencionar que, en este ejercicio de seguimiento físico y operativo, las Unidades de alojamiento-protección únicamente corresponden a los refugios.

Debido a la complejidad que reviste el abordaje de la violencia contra las mujeres por razones de género, la recolección de datos de las usuarias se realizó con absoluta observancia a las disposiciones normativas sobre el derecho de la víctima a ser respetada, ser escuchada, a expresar libremente sus opiniones e intereses. Cabe mencionar que, en apego a estos principios, el cuestionario para usuarias de los servicios de atención especializada fue aplicado solo por mujeres, con el objetivo de generar confianza en la entrevistada.

## Aspectos Generales de la Logística

### Estructura operativa

Las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF se realizaron con personal que labora en la Dirección de Desarrollo de Proyectos Estratégicos (DDPE), área adscrita a la Dirección General Adjunta de Igualdad de Género (DGAIG) del Instituto Nacional de Desarrollo Social. Aunque cabe mencionar que, por primera vez en 2017, personal de la Dirección de Equidad de Género y Política Social participó en las visitas de seguimiento como entrevistadoras.



En total participaron 25 personas como entrevistadoras, de las cuales 19 laboran en la Dirección de Desarrollo de Proyectos Estratégicos y seis en la Dirección de Equidad de Género y Política Social.

La Coordinación general del seguimiento físico y operativo estuvo a cargo de la Jefatura de Departamento de Seguimiento a Proyectos Estratégicos, la cual fue quien desarrolló las otras etapas del proceso, como diseño metodológico, logística, procesamiento de información y elaboración del Informe de resultados.

## Capacitación

La Coordinación general del seguimiento físico y operativo realizó cinco sesiones de capacitación dirigidas a las(o) entrevistadoras(es), en las cuales en promedio asistieron 16 personas de la DGAIG. Las temáticas que se abordaron en cada capacitación fueron las siguientes:

### Relación de sesiones de capacitación para las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2017

Fecha	Temática	Participantes
31 de julio de 2017	Metodología y aspectos básicos de la logística de las visitas de campo	18 personas
1 de agosto de 2017	Características de la entrevista personal y revisión de la Guía de verificación de Unidades	17 personas
10 de agosto de 2017	Cuestionario de especialistas de los servicios de orientación y atención (1ª parte)	19 personas
11 de agosto de 2017	Cuestionario de especialistas de los servicios de orientación y atención (2ª parte)	15 personas
22 de agosto de 2017	Cuestionario de usuarias de los servicios de atención y alojamiento-protección	15 personas

En las sesiones de capacitación se comentaron los aspectos generales de la metodología de seguimiento físico y operativo, se establecieron las funciones específicas que debían realizar antes, durante y después de la visita de seguimiento las personas con los siguientes cargos: Coordinación general, Coordinación regional y entrevistadoras(es). También se difundieron lineamientos y criterios generales para la “entrevista cara a cara”, elementos que se retomaron del *Manual de la entrevistadora*, documento del INEGI que se elaboró para la aplicación de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016.

## Material de apoyo

Para facilitar y ordenar la planeación y el seguimiento de las visitas, la Coordinación General del proceso elaboró y difundió los siguientes materiales de apoyo:

- \* Formato de calendario de visitas e integración de equipos
- \* Formato del Programa de trabajo de la visita de seguimiento
- \* Formato del Reporte de la visita de seguimiento
- \* Formato de Oficios para titulares de la IMEF y de delegaciones de Sedesol en las entidades federativas

## Levantamiento

Las visitas de seguimiento se realizaron del 4 de septiembre al 15 de diciembre de 2017. En tanto que la captura de estos cuestionarios en el Sistema se comenzó a realizar en noviembre y concluyó el 27 de enero de 2018.

## Sustitución de Unidades

La metodología de seguimiento físico y operativo del PAIMEF estableció una muestra de 102 Unidades, diez de ellas fueron sustituidas por diversos motivos; entre los cuales cabe destacar que tres Unidades se cancelaron debido a que la Secretaría de las Mujeres de Guerrero no firmó convenio de coordinación con el INDESOL, razón por la que no participó en el Programa durante el ejercicio fiscal 2017, otro de los motivos se debió a que algunas Unidades tuvieron daños provocados por el sismo del 19 de septiembre, por lo que dejaron de operar.<sup>11</sup>

## Aplicación de cuestionarios

### *Guía de Verificación de Unidades*

De acuerdo con la metodología del seguimiento físico y operativo, la *Guía de Verificación de Unidades* se aplicó en las 102 Unidades seleccionadas en la muestra.

### *Cuestionario: Especialistas de los Servicios de Orientación, Atención y Alojamiento - Protección*

Para este cuestionario se aplicó el criterio metodológico de entrevistar al total de especialistas contratados(as) con recursos del PAIMEF que labora en las Unidades seleccionadas en la muestra. Con base en este criterio, el número de especialistas que se debían entrevistar eran 328; sin embargo, debido a que diez Unidades fueron reemplazadas, este dato se modificó a 334 especialistas.

Durante las visitas de seguimiento físico y operativo se aplicaron 327 cuestionarios de especialistas, siete especialistas no fueron entrevistados(as) debido principalmente a que en el momento de la visita se encontraban realizando alguna diligencia relacionada con su actividad laboral, por ejemplo: audiencia judicial o visita domiciliaria. En el siguiente cuadro se muestra la distribución del número de especialistas por tipo de servicio que proporcionan las Unidades (o estratos) según aplicación del cuestionario.

---

<sup>11</sup> Los aspectos de la logística fueron detallados en el documento elaborado por el INDESOL, *Bitácora Seguimiento físico y operativo del PAIMEF, 2017*.



**Número de especialistas por tipo de servicio, según programación y aplicación de cuestionarios**

Tipo de servicio de la Unidad (estrato)	Especialistas programados (muestra original)	Especialistas programados (muestra con reemplazo de Unidades)	Especialistas entrevistados/as
Total	328	334	327
Orientación	60	57	55
Atención	259	268	264
Alojamiento - Protección	9	9	8

*Cuestionario: Usuarías de los Servicios de Atención y Alojamiento - Protección*

El número de cuestionarios de usuarias para aplicarse en cada Unidad se definió a partir de la meta anual de mujeres atendidas en cada Unidad planteada por la IMEF en su Programa Anual; de modo que el número de cuestionarios programados por Unidad tuvo un rango de variación de dos a cinco cuestionarios. Con base en este criterio, se determinó que el número de usuarias que se debían entrevistar eran 279; sin embargo, debido a que diez Unidades fueron reemplazadas, este dato se modificó a 284 mujeres. Durante las visitas de seguimiento físico y operativo se entrevistaron a 265 usuarias, es decir, 14 mujeres menos que las programadas. La meta programada de cuestionarios no se logró debido principalmente a que en algunas Unidades hay poca afluencia de usuarias, además de que en algunos casos hubo mujeres que no aceptaron participar en la encuesta.

**Número de usuarias por tipo de servicio, según programación y aplicación de cuestionarios**

Tipo de servicio de la Unidad (estrato)	Usuarías programadas (muestra original)	Usuarías programadas (muestra con reemplazo de Unidades)	Usuarías entrevistadas
Total	279	284	265
Orientación	---	---	---
Atención	269	274	257
Alojamiento - Protección	10	10	8

# Informe de Resultados de Seguimiento Físico y Operativo 2017

## Introducción

El PAIMEF proporciona servicios especializados para la orientación y atención de la violencia contra las mujeres a través de las Unidades de orientación, de atención y de alojamiento-protección 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 orientado 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.

La oferta de servicios de orientación 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 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 vivir una vida libre de violencia y orientarlas respecto a las opciones que existen para ejercer sus derechos. Estas actividades son realizadas primordialmente por las Unidades de orientación.

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. Estos servicios son proporcionados por las Unidades de atención especializada.

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.<sup>12</sup> Estos servicios son proporcionados por las Unidades llamadas de alojamiento-protección.

Es así, que el seguimiento físico y operativo del PAIMEF realizado durante el ejercicio fiscal 2017, tuvo como unidad de análisis las Unidades de orientación, atención y alojamiento-protección. Con las visitas de seguimiento, el INDESOL tuvo la oportunidad de verificar la entrega, existencia, calidad y satisfacción de los servicios otorgados, mediante la aplicación de cuestionarios enfocados a conocer la infraestructura, mobiliario y equipamiento de las Unidades, las características sociodemográficas del personal especialista contratado con recursos del programa, conocer su experiencia laboral y conocimientos básicos en el tema de violencia contra las mujeres, así como las capacidades institucionales y apoyos que proporciona la IMEF para el adecuado desempeño del personal especialista. Por último, se aplicaron cuestionarios a las usuarias de los servicios de atención para conocer sus características sociodemográficas, los tipos y modalidades de violencia que ellas presentan, los servicios que reciben en las Unidades y la percepción – satisfacción en relación con algunos aspectos de la infraestructura de la Unidad y los servicios recibidos. Este documento presenta los resultados de las visitas de seguimiento físico y operativo, los cuales corresponden a la información obtenida en dichos cuestionarios.

Finalmente, cabe mencionar que la información reportada en este informe se considera fundamental para conocer y evaluar las acciones que realizan las IMEF en materia de orientación, atención y alojamiento-protección con los recursos del PAIMEF. Sin embargo, es importante advertir que la información que se presenta en este informe debe ser analizada y cotejada con otras fuentes de información disponibles en el PAIMEF, con el objetivo de ampliar y precisar el conocimiento sobre las acciones y resultados del programa, así como para tener una visión integral del mismo.

---

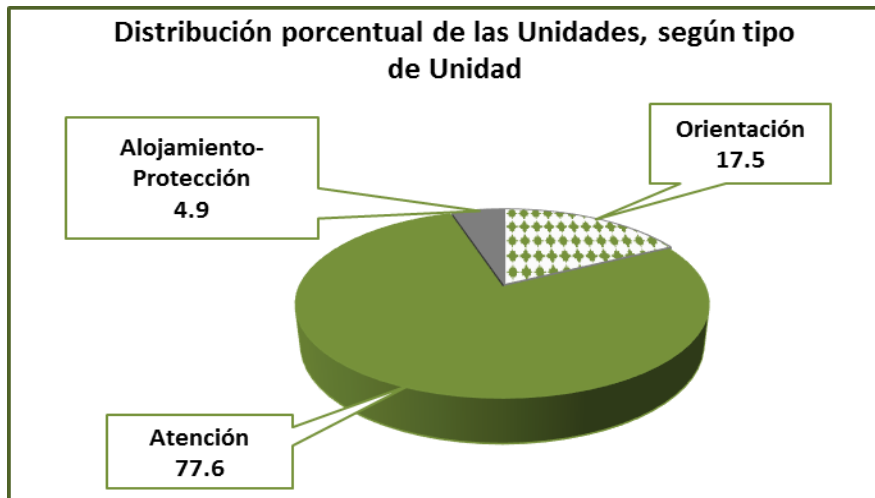
<sup>12</sup> Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Art. 56.

## Informe de resultados de Unidades

### Características generales

#### **Tipo de servicios**

En el ejercicio fiscal 2017, el PAIMEF apoyó a poco más de 400 Unidades de orientación, atención y alojamiento-protección que corresponden a 31 IMEF.<sup>13</sup> De acuerdo con la clasificación original de las Unidades, la mayoría de ellas son Unidades de atención (77.6%), le siguen las Unidades de orientación (17.5%) y el 4.9% de las Unidades son de alojamiento-protección, estas últimas son fundamentalmente refugios.



De acuerdo con las Reglas de Operación del PAIMEF, las Unidades de orientación tienen como función principal la de orientar y asesorar a mujeres que al contar con información se identifican con situaciones de violencia y pueden ser usuarias potenciales de los servicios de atención especializados; las Unidades de atención proporcionan servicios externos especializados para mujeres en situación de violencia, donde se les brinda atención integral y sostenida y, las Unidades de alojamiento–protección proporcionan alojamiento y protección además de atención especializada para mujeres en situación de violencia extrema.<sup>14</sup>

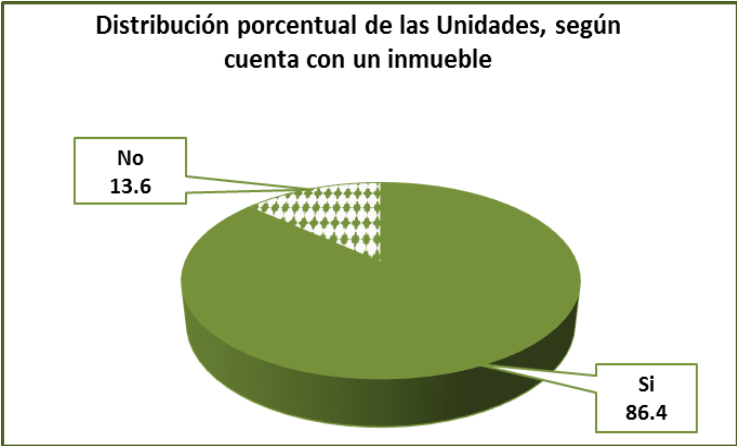
<sup>13</sup> Los datos de seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2017 hacen referencia a 406 Unidades, toda vez que este número corresponde al marco muestral que se elaboró en el mes de julio; sin embargo, al finalizar el ejercicio fiscal el número de Unidades apoyadas por el PAIMEF se incrementó a 433 Unidades debido a que en el segundo semestre del año se realizaron convenios modificatorios con algunas IMEF. Por otra parte, en el año 2017, la Secretaría de las Mujeres del estado de Guerrero no firmó convenio de coordinación con el INDESOL, por lo que no participó en el PAIMEF.

<sup>14</sup> ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), para el ejercicio fiscal 2017. Anexo 3. Vertientes, líneas de acción y ejemplos de acciones. DOF, 31 de diciembre de 2016.

La Guía de Verificación de Unidades incluye preguntas para precisar el tipo de servicios, el alcance de éstos y las características físicas de la Unidad; con esta información es posible corroborar la clasificación original de las Unidades en cuanto al tipo de servicios que se proporcionan. En este sentido, es importante mencionar que el análisis de los datos de seguimiento físico y operativo indica la necesidad de revisar la clasificación original de algunas Unidades (aproximadamente el 10% de las Unidades), ya que se observa que esta clasificación no corresponde de manera exacta a las características observadas y registradas en la Guía de Verificación. Este hallazgo se considera importante, toda vez que, si bien por un lado se identifica esta área de oportunidad, por otra parte, la información muestra la fortaleza de la clasificación en la mayoría de las Unidades.

***Características del inmueble***

Las Unidades apoyadas por el PAIMEF presentan una gran diversidad en cuanto a sus características físicas, el tipo y el alcance de los servicios que proporcionan. Ejemplo de ello, es que el 13.6% de las Unidades no brinda sus servicios en un inmueble, es decir no cuenta con un espacio fijo. La mayoría de estas Unidades son de orientación, se trata principalmente de Unidades móviles o itinerantes, cuyos servicios se proporcionan a través de un vehículo acondicionado para orientar a las mujeres y, en caso necesario canalizarlas a otra instancia para una atención especializada. Una función importante de estas Unidades es visitar diversos municipios en los cuales se imparten pláticas a mujeres en general y en algunos casos a jóvenes, para informar y sensibilizar a estas poblaciones sobre los derechos humanos de las mujeres, en particular el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia; asimismo estas Unidades difunden los servicios de atención especializada que proporcionan las IMEF. Por otra parte, el 86.4% de las Unidades proporciona sus servicios en un inmueble, se trata fundamentalmente de Unidades de atención especializada y de alojamiento-protección. El 6.8% de estas Unidades proporciona sus servicios de atención en más de un inmueble (2 o 3 inmuebles), estas son unidades de atención llamadas itinerantes, las cuales operan unos días de la semana en una sede y otros días en otro lugar.



### *Servicios de atención especializada sostenida*

La Ley General de Acceso a 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.

En 2017, el PAIMEF tenía como objetivo específico: “Empoderar a las mujeres que solicitan servicios de atención especializada en las unidades apoyadas por el PAIMEF”, para cumplir con este objetivo el programa, a través de la Vertiente C, promueve la creación y el fortalecimiento de Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección. Con esta oferta institucional, el programa pretende que se proporcione una atención integral a las mujeres que solicitan los servicios, en la cual se incluyan los servicios de trabajo social, de atención psicológica y jurídica y, en caso necesario, estos servicios también podrán brindarse a sus hijas, hijos y personas allegadas.<sup>15</sup>

En virtud de que el PAIMEF tiene el objetivo de elevar el empoderamiento para una vida libre de violencia<sup>16</sup> de las mujeres que solicitan los servicios de atención especializada, se considera de suma relevancia conocer el tipo y alcance de los servicios que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF. Al respecto, se observa que el 63.8% del total de Unidades apoyadas por el PAIMEF brinda servicios de *atención especializada sostenida*, entendiendo por ésta la atención psicológica que asegura a las usuarias seguir un proceso terapéutico y la atención jurídica que hace posible que las mujeres en situación de violencia puedan seguir un proceso litigioso con el acompañamiento del personal de la Unidad. En tanto que el 14.7% de las Unidades únicamente proporciona servicios de *atención psicológica sostenida* y el 2.0% de las Unidades proporciona únicamente *atención jurídica sostenida*.

En tanto que, el 19.5% de las Unidades no proporciona servicios de atención especializada que permitan llevar un proceso sostenido; la mayoría de estas Unidades están clasificadas

---

<sup>15</sup> DOF, Reglas de Operación del PAIMEF, 31 de diciembre de 2016. *Op. Cit.*

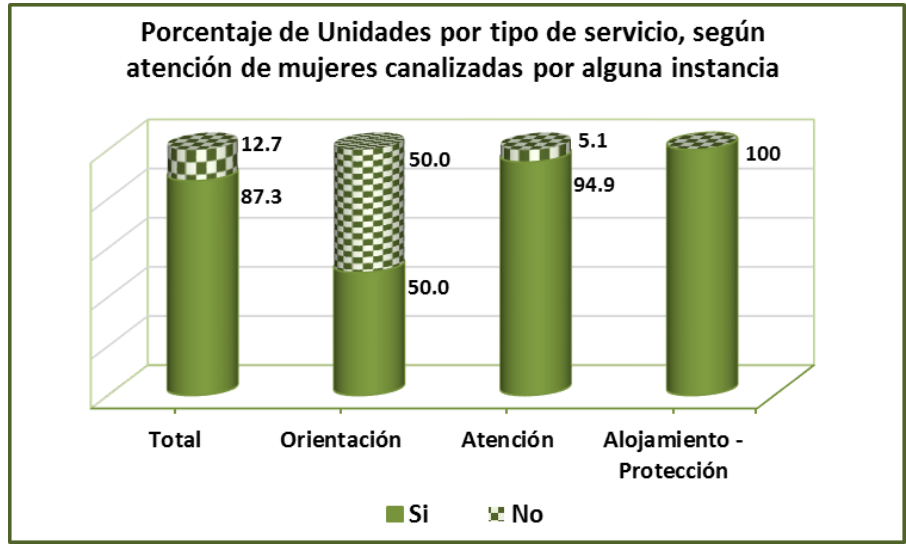
<sup>16</sup> De acuerdo con el glosario de las Reglas de Operación del PAIMEF, se entiende por *Empoderamiento para una vida libre de violencia* el “Proceso por medio del cual las mujeres que reciben atención especializada en las unidades apoyadas por el PAIMEF desarrollan capacidades para transitar a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía y, con ello, puedan ejercer su derecho a una vida libre de violencia.”

como de orientación (79.8%); sin embargo, el 20.2% de ellas están identificadas como Unidades de atención, por lo que es necesario revisar los criterios de clasificación de las Unidades, así como definir el alcance que deberán cubrir los servicios para que se pueda clasificar a las Unidades en el rubro de atención especializada y puedan contribuir a elevar el empoderamiento para una vida libre de violencia de las mujeres atendidas.

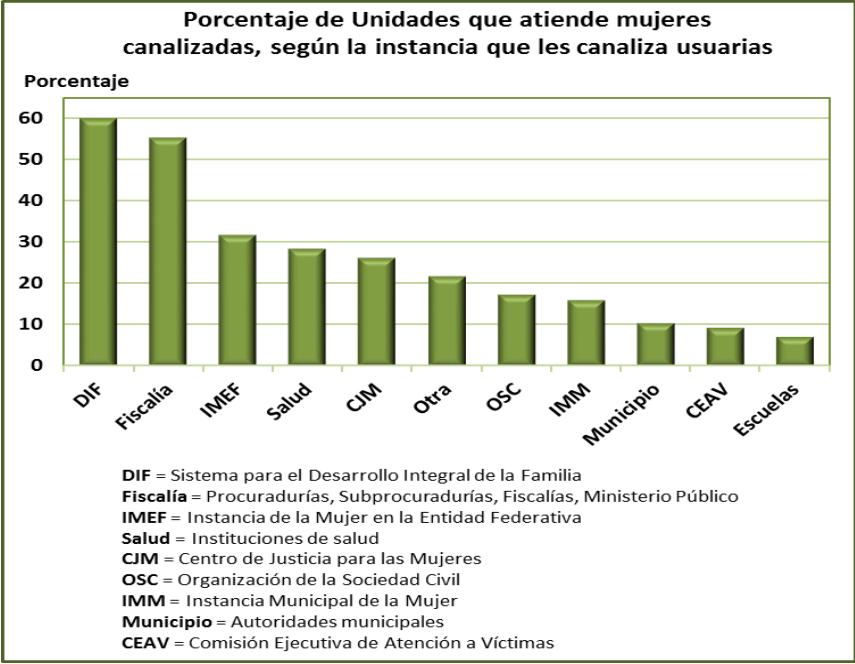


### *Canalización de usuarias*

Con el propósito de conocer la vinculación que las Unidades tienen con otras instancias del sector público, privado o social, en la Guía de Verificación se preguntó respecto a si las mujeres que se atienden en la Unidad son canalizadas por alguna institución o instancia, el resultado fue que el 87.3% de las Unidades atiende mujeres que fueron enviadas por alguna instancia. Como era de esperarse, las Unidades de atención especializada y las de alojamiento-protección (refugios) son las Unidades que en su mayoría reciben mujeres enviadas por otras instituciones; mientras que los resultados muestran que la mitad de las Unidades de orientación atienden mujeres canalizadas por otras instancias, situación que se debe principalmente por la relación que estas Unidades tienen con autoridades locales, centros de salud y escuelas.



Se observa una amplia variedad de instituciones que colaboran con las Unidades apoyadas por el PAIMEF a través de la canalización de mujeres para que reciban los servicios de orientación, atención y/o alojamiento-protección. Entre las instituciones más mencionadas se encuentra el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), las instancias de la procuración de la justicia (Ministerio Público), la propia IMEF y las instituciones de salud; estas instituciones se vinculan al menos con el 30% de las Unidades. Por otra parte, cabe resaltar la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil, las Instancias Municipales de la Mujer, los gobiernos municipales y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en la canalización de mujeres hacia las Unidades de atención y de alojamiento-protección. Se identificaron *otras instancias* como la Comisión de Derechos Humanos, la Secretaría de Seguridad Pública y mujeres beneficiarias de otros programas sociales.

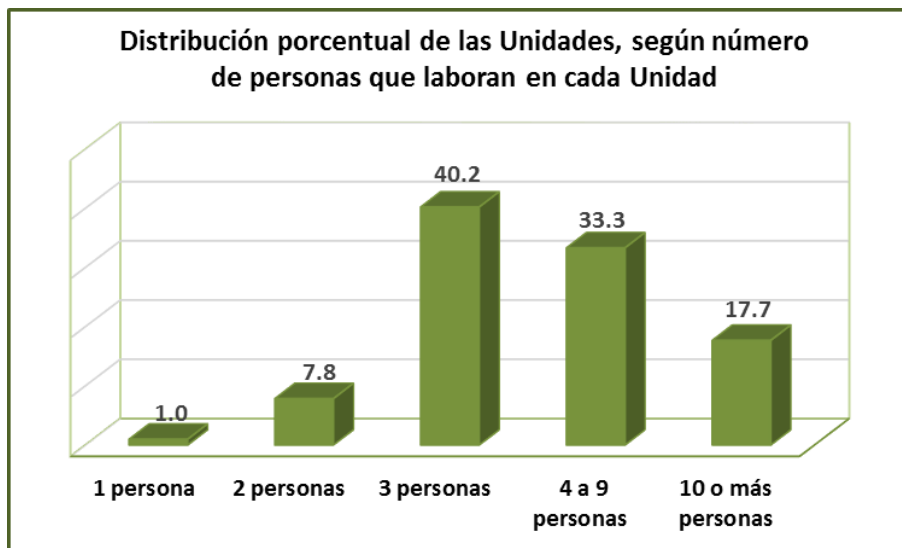




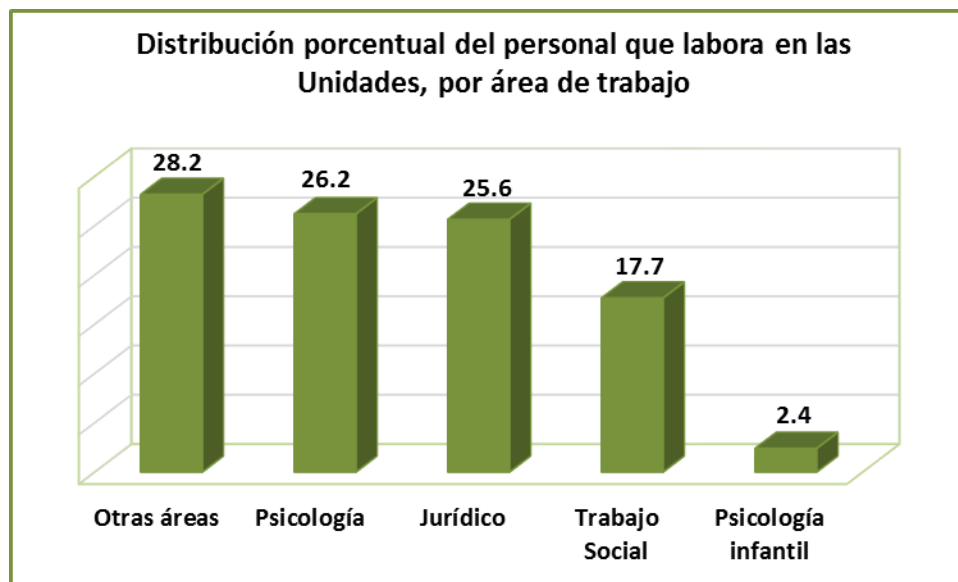
### *Personal que labora en las Unidades*

En la Guía de Verificación de Unidades se incluyeron preguntas para conocer el número de personas que laboran en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, esta información se solicitó desagregada según área de trabajo tanto para la población total como para la población contratada con recursos del PAIMEF. El análisis de esta información nos permite conocer la composición de las Unidades en cuanto al número de personas que en ellas laboran y las áreas en las cuales realizan sus funciones; asimismo, nos permite saber la dependencia presupuestal que estas Unidades tienen con respecto al apoyo del PAIMEF para la disponibilidad de personal especialista.

En la siguiente gráfica se observa que casi la mitad de las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF opera con tres o menos personas (49%), una tercera parte (33.3%) realiza sus funciones con el apoyo de cuatro a nueve personas y el 17.7% de las Unidades cuenta con diez o más personas. Cabe mencionar que las Unidades de orientación son las que cuentan con menor número de personal y las Unidades de atención, principalmente los Centros de Justicia para las Mujeres, son las que laboran con 10 o más personas.



La mayor parte del personal que labora en las Unidades, lo hace en las áreas de psicología, jurídica y de trabajo social, las(os) profesionistas de estas áreas representan en conjunto el 69.5% del total de personal de las Unidades. Tal como se observa en la gráfica siguiente, entre las/os especialistas, el área de trabajo social es la que cuenta con menos personal. El 28.2% del total de personal corresponde a las áreas administrativas, de coordinación y seguimiento de las acciones de las Unidades; en este rubro también se encuentra personal que labora como conductor/a de vehículo, promotoras/es, pedagogas/os, entre otros. El personal del área de psicología infantil es mínimo (2.4%), por lo que se puede afirmar que este servicio prácticamente no se proporciona en las Unidades apoyadas por el PAIMEF.



***Apoyo del PAIMEF para la contratación de personal***

Se aprecia una elevada dependencia presupuestal de los recursos del PAIMEF para la operación de las Unidades, toda vez que el 53.2% del personal que labora en ellas es contratado con recursos del PAIMEF, esta relación se incrementa entre el personal especialista que labora en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica, ya que el 69.6% son personas contratadas con recursos del programa. En el siguiente cuadro, se aprecia que el PAIMEF tiene baja participación en la contratación de personal que labora en otras áreas, pues sólo el 13.4% de estas personas son contratadas con recursos de este programa. Cabe destacar que nueve de cada diez personas contratadas con recursos del PAIMEF corresponden a personal especialista que labora en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica.

**Personal que labora en las Unidades por área de trabajo, según contratación**

Área/Función	Total*		PAIMEF**		
	Total	Promedio	Total	Promedio	%
<b>Total</b>	<b>2,844</b>	<b>7.0</b>	<b>1,513</b>	<b>3.7</b>	<b>53.2</b>
<b>Especialistas</b>	<b>1,976</b>	<b>4.9</b>	<b>1,376</b>	<b>3.4</b>	<b>69.6</b>
Trabajo Social	502	1.2	362	0.9	72.1
Jurídico	729	1.8	513	1.3	70.4
Psicología	745	1.8	501	1.2	67.2
<b>Psicología infantil</b>	<b>68</b>	<b>0.2</b>	<b>28</b>	<b>0.1</b>	<b>41.2</b>
<b>Otras áreas</b>	<b>801</b>	<b>2.0</b>	<b>107</b>	<b>0.3</b>	<b>13.4</b>

\* El total de personal que labora en la Unidad.

\*\* El personal que labora en la Unidad contratado con recursos del PAIMEF.

En cuanto al tipo de Unidad, se aprecia que las Unidades de orientación operan prácticamente con los recursos del PAIMEF, toda vez que el 88.7% del personal especialista es contratado con recursos de este programa, mientras que el apoyo del PAIMEF en las Unidades de alojamiento-protección es marcadamente menor, ya que sólo el 41.2% del personal especialista es contratado con recursos del programa. En el cuadro siguiente también se aprecia que las Unidades de orientación en promedio operan con 3.4 personas, en tanto que las Unidades de atención son las que, en promedio cuentan con más personal especialista (5.2 personas por Unidad).

**Personal especialista que labora en las Unidades por tipo de Unidad, según contratación**

Área/Función	Total*		PAIMEF**		
	Total	Promedio	Total	Promedio	%
<b>Total</b>	<b>1,976</b>	<b>4.9</b>	<b>1,376</b>	<b>3.4</b>	<b>69.6</b>
Orientación	245	3.4	217	3.1	88.7
Atención	1,647	5.2	1,124	3.6	68.3
Alojamiento - protección	85	4.3	35	1.8	41.2

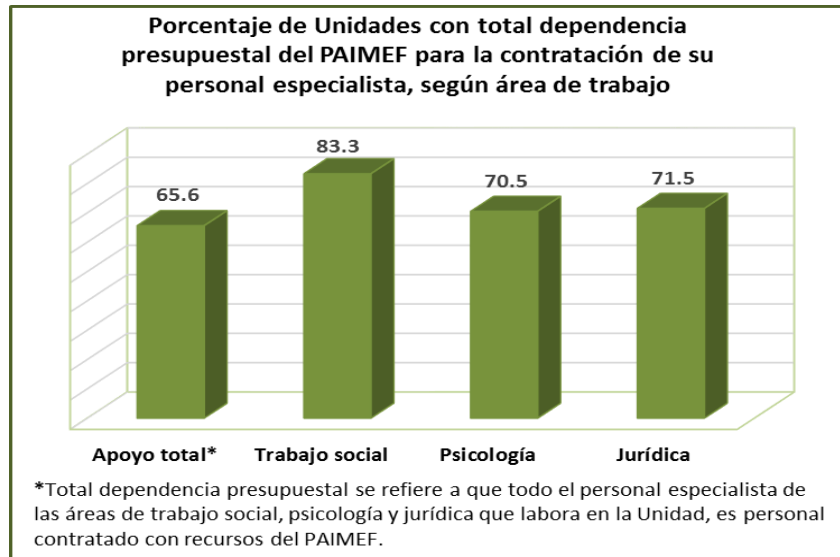
\* El total de personal especialista que labora en la Unidad.

\*\* El personal especialista que labora en la Unidad contratado con recursos del PAIMEF.

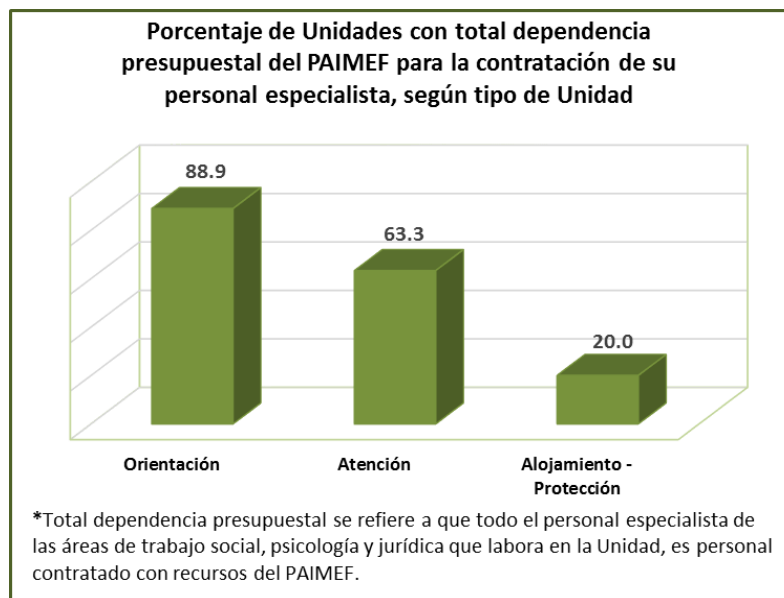
***Dependencia presupuestal del recurso PAIMEF***

Para conocer la dependencia presupuestal de las Unidades con respecto al recurso del PAIMEF en la contratación del personal especialista que labora en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica, se estimó el número de Unidades en las cuales todo su personal especialista es contratado con recursos del programa, es decir, Unidades que tienen total dependencia presupuestal del PAIMEF. Al respecto, se identificó que el 65.6% de las Unidades presenta dependencia presupuestal total del PAIMEF para la contratación de su personal especialista; esta dependencia se incrementa en el área de trabajo social, ya que el 83.3% de las Unidades depende totalmente del recurso PAIMEF para la contratación del personal de esta área, esta dependencia es ligeramente menor en el área de psicología (70.5%) y en el área jurídica (71.5%).

Por lo anterior, se puede afirmar que dos terceras partes de las Unidades apoyadas por el PAIMEF presentan una dependencia presupuestal total con respecto a los recursos del programa, al menos esto es válido para la contratación del personal especialista que labora en dichas Unidades.



La dependencia presupuestal del recurso PAIMEF es mayor en las Unidades de orientación, ya que, en nueve de cada 10 Unidades todo su personal especialista está contratado con recurso del PAIMEF, por lo que se puede afirmar que la sobrevivencia de estas Unidades depende del recurso PAIMEF. En las Unidades de atención esta dependencia es marcadamente menor que la observada en las Unidades de orientación; sin embargo, el 63.3% de estas Unidades presenta una total dependencia del recurso PAIMEF, toda vez que todo su personal especialista es contratado con el presupuesto otorgado por el programa.



Esta información se considera relevante porque contribuye a un mayor conocimiento de la operación del programa y su importancia en la oferta de servicios, permite identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad que deberán atenderse para mejorar la cobertura y calidad de los servicios que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF.

## Resultados de las Unidades que operan en algún inmueble

La información que a continuación se plantea sólo se refiere a las Unidades que proporcionan sus servicios en algún inmueble, es decir, aquellas que debido a que realizan sus funciones en un espacio fijo, se consideran que cuentan con las características físicas para desarrollar un proceso de *atención especializada sostenida* y son susceptibles de ser verificadas respecto a la infraestructura y equipamiento de la Unidad. Es por ello, que los siguientes resultados corresponden a 339 Unidades, las cuales representan el 82.8% del total de Unidades apoyadas por el PAIMEF.<sup>17</sup>

Como era de esperarse, la gran mayoría de estas Unidades son de atención o de alojamiento-protección (96.5%), el resto de las Unidades (3.5%) están clasificadas como de orientación, sin embargo, las características de sus servicios y del lugar en donde operan hacen suponer que debe revisarse la clasificación original, debido a que quizás también sean Unidades de atención.

### *Principales servicios que se proporcionan en las Unidades*

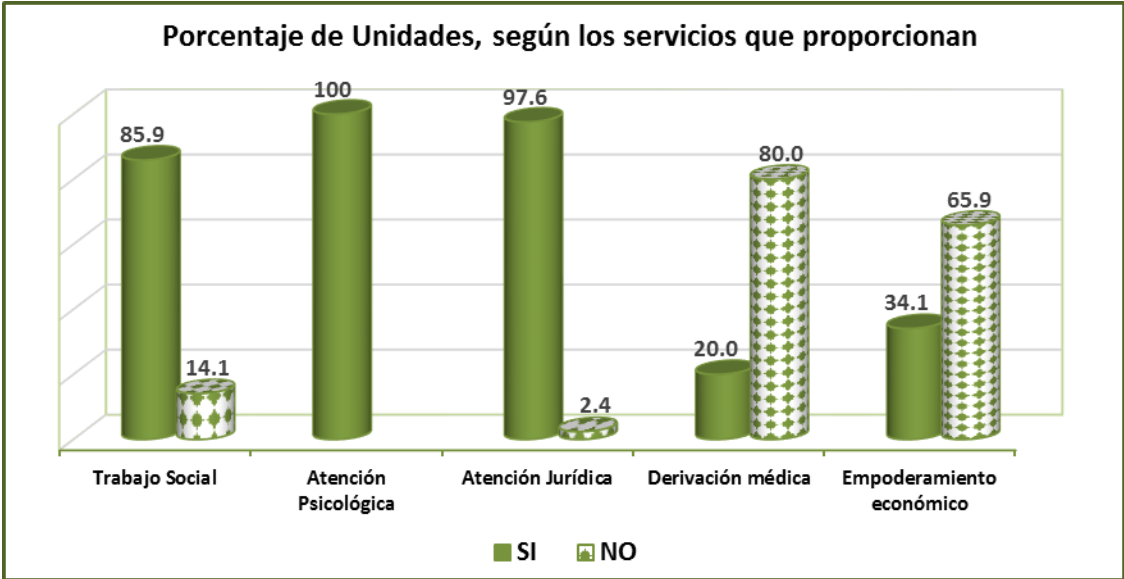
Prácticamente todas las Unidades de atención y de alojamiento-protección que son apoyadas por el PAIMEF proporcionan los servicios de atención psicológica y jurídica, el 85.9% de las Unidades cuenta con el servicio de trabajo social, el 31.1 por ciento realiza acciones en materia de empoderamiento económico y el 20 por ciento ofrece el servicio de derivación médica. Al respecto, cabe señalar que con respecto a 2015, se observa un ligero incremento en el número de Unidades que incluyen los servicios de trabajo social; sin embargo, todavía el 14.1% de las Unidades no cuenta con este servicio, razón por la que es fundamental reiterar 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. Debido a ello, en 2017 el PAIMEF recomendó a las IMEF que “en todas las unidades de atención se cuente con al menos un(a) profesionista en dicha área, quien será la encargada de establecer las primeras orientaciones, reforzar sobre la importancia de que la usuaria mantenga su asistencia, así como el seguimiento cercano a los casos”.<sup>18</sup> Con el propósito de fortalecer las funciones del área de trabajo social, el PAIMEF promovió la realización de una certificación para trabajadoras(es) sociales.

---

<sup>17</sup> En la presentación de los resultados que se reportan a partir de esta sección, no se incluye la información de las líneas telefónicas no obstante que son Unidades que se ubican en algún inmueble, pero debido a que no cumplen con las características necesarias para aplicarles las preguntas relacionadas con la infraestructura, equipamiento, difusión de servicios, entre otros, las líneas telefónicas se omitieron en este reporte.

<sup>18</sup> INDESOL / PAIMEF. *Guía técnica y operativa 2017*, p. 13.

Asimismo, se aprecia que el servicio de empoderamiento económico no se ofrece en el 65.9% de las Unidades, situación que plantea para el PAIMEF un área de oportunidad para reflexionar y definir las estrategias que deberán implementarse para cumplir con lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (RLGAMVLV), en el sentido de 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.”<sup>19</sup> Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), el empoderamiento de las mujeres es 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”.<sup>20</sup>



El tema de empoderamiento de las mujeres es un tema de suma relevancia para el PAIMEF, debido a que, a partir de 2017 el objetivo específico de este programa es precisamente “empoderar a las mujeres que solicitan servicios de atención especializada en las Unidades apoyadas por el PAIMEF”, para que puedan vivir una vida libre de violencia. Al respecto, se considera indispensable tener en cuenta que en el Diagnóstico del PAIMEF se establece que “el empoderamiento de las mujeres las protege de la violencia, en la medida en que el empoderamiento implica un estadio de conciencia, autonomía y autodeterminación en el que las mujeres están capacitadas (tanto emocional como económicamente) para tomar

<sup>19</sup> Art. 16 del Reglamento de la LGAMVLV.

<sup>20</sup> Art. 4, Fracción X de la LGAMVLV.

decisiones acertadas sobre su cuerpo, sus propiedades y su vida; lo que, por un lado, las protege de la violencia y, por el otro, les permite salir de situaciones que pongan en peligro su integridad y su vida”.<sup>21</sup> En este sentido, tanto los servicios de atención psicológica y jurídica, como los de empoderamiento económico (apoyo de bolsa de trabajo, taller o curso de capacitación para el empleo, apoyos para proyectos productivos, para acceder a un programa social, entre otros servicios) son cruciales para lograr el objetivo que se ha planteado el programa.

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 apoyadas por el PAIMEF; asimismo, es importante fortalecer los apoyos para que la atención especializada que se brinda en las Unidades permita a las usuarias por una parte, llevar un proceso terapéutico de varias sesiones, según sus necesidades y, por otro, tener la oportunidad, en caso de que así lo decidan, de recibir la asesoría, el acompañamiento y de ser posible, la representación jurídica para que lleven un proceso litigioso. Al respecto, se observa que casi todas las Unidades ofrecen servicios de *atención psicológica sostenida* (93.0%), pero la *atención jurídica sostenida* se proporciona sólo en el 77.7% de las Unidades, por lo que será importante desplegar acciones para que en aquellas Unidades que únicamente proporcionan asesoría jurídica puedan transitar a los servicios de acompañamiento y representación jurídica.

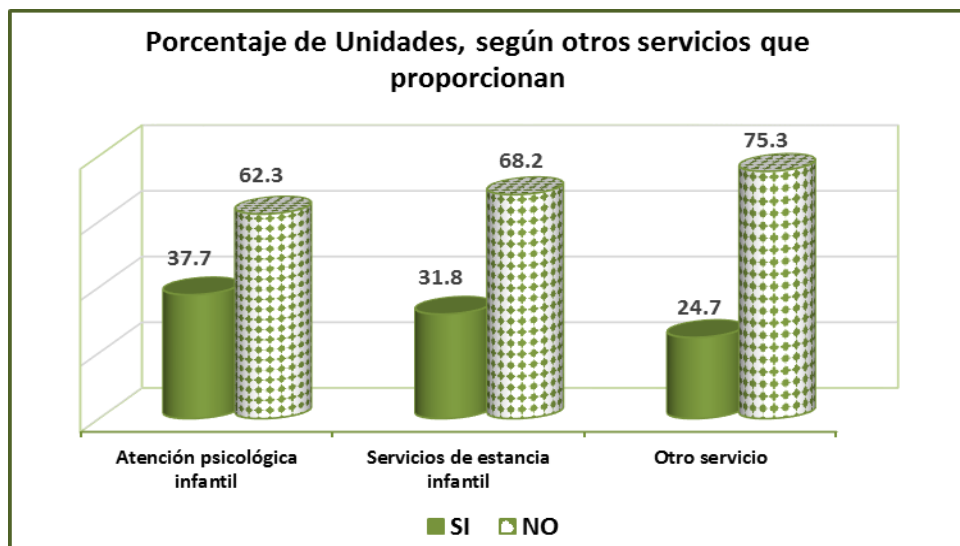
Las Reglas de Operación del PAIMEF establecen que en caso de que sea necesario, también se brinden los servicios de atención especializada a las hijas, hijos y personas allegadas de las usuarias; sin embargo, la atención psicológica infantil es un servicio que se proporciona en muy pocas Unidades, ya que únicamente el 37.3% de las Unidades reportó que proporciona el servicio de atención psicológica infantil. Además de ello, es importante considerar que sólo el 17.7% de las Unidades cuenta con personal especialista para proporcionar este servicio de atención, se trata principalmente de los Centros de Justicia para las Mujeres y los refugios. Los datos de la atención psicológica infantil sugieren la necesidad de revisar esta información, ya que es posible que en algunas Unidades la atención a niños y niñas la proporcione personal del área psicológica no necesariamente especialista en el área infantil o bien, existe la posibilidad que lo que se esté reportando es la atención que se da en el servicio de ludoteca.

Por otra parte, el PAIMEF ha impulsado la creación de espacios infantiles en las Unidades de atención con el fin de apoyar a las usuarias con el cuidado de sus hijos e hijas (u otros acompañantes), mientras son atendidas por el personal especialista. En estos espacios -de

---

<sup>21</sup> SEDESOL. *Diagnóstico del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas*, México, SEDESOL, marzo de 2017, p. 11.

acuerdo con algunos modelos de atención de la violencia contra las mujeres- son conocidos como “estancia infantil” o “ludoteca”; es importante que haya personal asignado a esta área, que el espacio esté debidamente equipado y cuente con las medidas de seguridad y protección civil recomendables. Al respecto, se observa que sólo el 31.8% de las Unidades proporciona el servicio de estancia infantil o ludoteca, por lo que es indispensable redoblar esfuerzos para incrementar estos servicios en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, toda vez que este espacio es fundamental para proporcionar servicios dignos y de calidad a las usuarias y evitar su deserción.



Una cuarta parte de las Unidades proporciona otro tipo de servicios (24.7%), entre los que se destaca la gestoría de servicios para la inscripción de las usuarias a algún programa social, la adquisición de becas, apoyos alimenticios o de medicamentos; también realizan diversas acciones de difusión y promoción de la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, a través de pláticas y volanteo. En el caso de los refugios (Unidades de alojamiento-protección), se proporciona además el servicio de alimentación, vestido, calzado y alojamiento.

### *Capacidades institucionales de las Unidades*

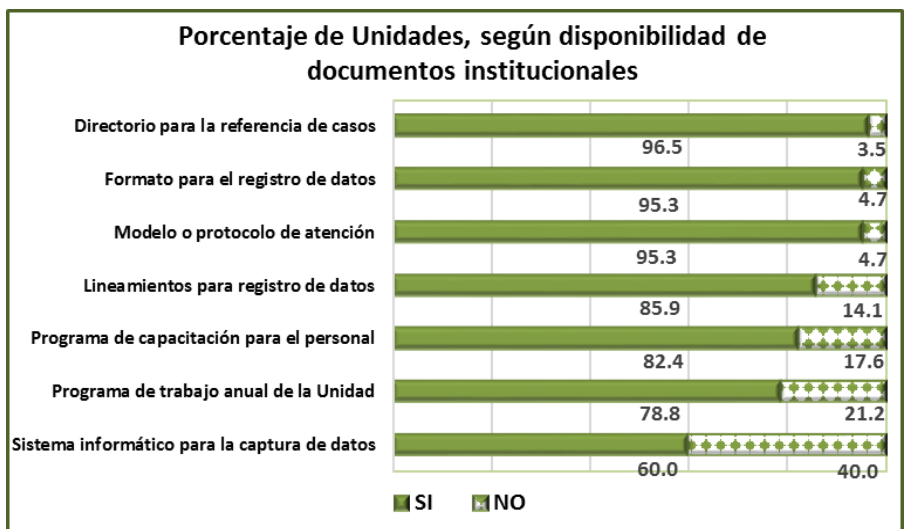
Esta sección está orientada a conocer la disponibilidad de algunos documentos, procedimientos y lineamientos que se consideran relevantes para el desarrollo de capacidades institucionales en materia de atención de la violencia contra las mujeres, aunque es importante advertir que existen diversos aspectos para evaluar las capacidades institucionales, en este apartado se seleccionaron los elementos más importantes respecto a las capacidades de planeación, ejecución y seguimiento de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades.



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 [...]”<sup>22</sup>. En este mismo sentido, el PAIMEF ha reiterado en la Guía técnica y operativa que es “necesario que las IMEF basen la práctica en un(os) modelo(os) y/o protocolo(s) específicos, los cuales deben actualizarse y reformularse a partir de las disposiciones vigentes en la materia.”<sup>23</sup> Al respecto, los resultados de las visitas de seguimiento muestran que el 95.3% de las Unidades cuenta con un modelo o protocolo de atención.

Respecto a la disponibilidad de directorio de referencia y contra referencia, es importante mencionar que la orientación sobre la oferta institucional y la canalización de usuarias a otras instancias, son acciones fundamentales para la óptima 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. Los datos señalan que el 96.5% de las Unidades cuenta con este directorio.

Para un óptimo desempeño de las Unidades 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 el 78.8% de las Unidades cuenta con un programa de trabajo específico para la Unidad.



<sup>22</sup> Art. 15 de la LGAMVLV.

<sup>23</sup> INDESOL / PAIMEF. *Guía técnica y operativa 2017*, p. 20.

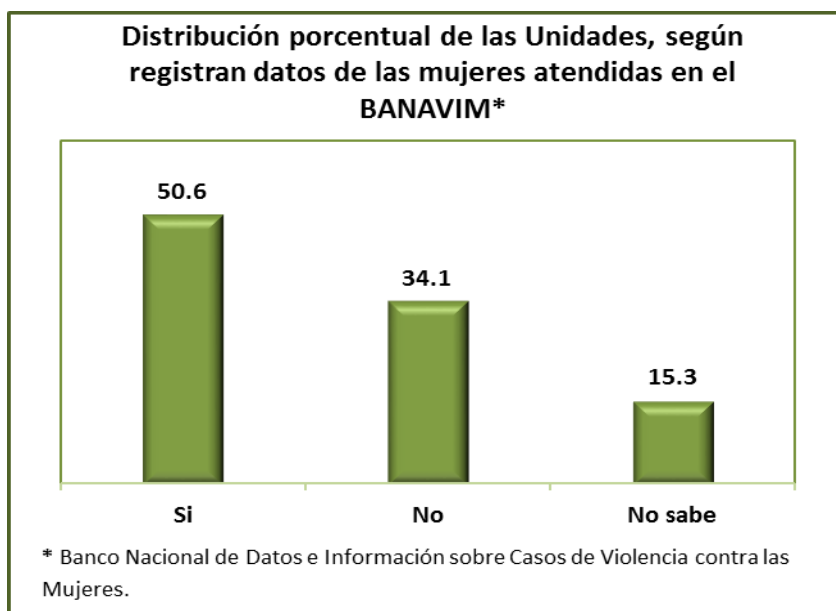
La capacitación y la profesionalización constante del personal especialista que atiende a las mujeres en los servicios del área de trabajo social, de psicología y de jurídico es un aspecto primordial para la calidad de los servicios, para ello es necesario partir de la elaboración de un programa de capacitación en el cual se identifiquen los objetivos y los temas de la capacitación de acuerdo con la detección de necesidades de capacitación por área y perfil del personal especialista. Al respecto, se reportó que el 82.4% de las Unidades cuenta con un programa de capacitación para el personal.

El registro y sistematización de los datos de las mujeres atendidas a través de los servicios de 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 desempeño de estas funciones, se requiere de un formato de registro, lineamientos específicos en los cuales se establezca el procedimiento y los criterios básicos que se deberán observar en el registro de datos y, de ser posible, disponer de un sistema informático para la captura y procesamiento de información. En este sentido, se observa que la mayoría de las Unidades cuenta con un formato para el registro de los datos de las usuarias (95.3%) y lineamientos específicos para dicho registro (85.9%); mientras que se aprecia que sólo el 60.0% de las Unidades cuenta de un sistema informático para la captura de información de las usuarias, el resto de las Unidades realizan la captura de datos en una hoja de cálculo, principalmente en excel.

Por otra parte, se incluyó una pregunta en la Guía de Verificación respecto a si los datos de las mujeres atendidas en la Unidad se registran en el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), ello debido a que las disposiciones jurídicas señalan que México establecerá y operará el sistema de monitoreo del comportamiento violento de los individuos y de la sociedad contra las mujeres a través del BANAVIM, dicha tarea es responsabilidad de la Secretaría de Gobernación, a través del Comisionado Nacional de Seguridad, en coordinación con la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, la Secretaría Ejecutiva (INMUJERES) y los Mecanismos para el adelanto de las mujeres (IMEF). Al respecto, es importante destacar que en 2012, el Comité para la Eliminación contra la Discriminación de la Mujer (CEDAW) exhortó al Estado mexicano para “Dar prioridad a la plena aplicación de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, entre otras cosas ejecutando completamente el Programa Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las

Mujeres y activando el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres, con la participación de los 32 estados federales”.<sup>24</sup>

Por lo anterior, se consideró necesario conocer el avance que las IMEF presentan en cuanto al registro de los datos de las usuarias en el BANAVID, los resultados muestran que, el 50.6% de las Unidades registra los datos de las mujeres atendidas en el BANAVID, ya sea de manera directa o indirecta, a través de la IMEF u otra instancia. Esta situación es similar a lo que se observa en el BANAVID, ya que este banco de datos todavía no cuenta con la colaboración de todas las dependencias y entidades responsables de registrar los datos de la violencia contra las mujeres; razón por la que México reconoció ante la CEDAW que el BANAVID genera de manera irregular información de 22 entidades federativas.<sup>25</sup> Por otra parte, es importante mencionar que en el 15.3% de las Unidades se desconoce este tema, por lo que dijeron no saber si se realiza registro de datos en el BANAVID.



Para el PAIMEF es fundamental que las IMEF realicen de manera sistematizada visitas de seguimiento a las Unidades que son apoyadas con recursos del programa, ya que ello es necesario para verificar el cumplimiento y calidad de las acciones de atención especializada, además de que es una oportunidad para profundizar en el conocimiento de la operación de

<sup>24</sup> DOF., *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, 1 de febrero de 2007. DOF., *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*, 11 de marzo de 2008. Naciones Unidas/ CEDAW, *Observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer*, CEDAW, CEDAW/C/MEX/CO/7-8, 7 de agosto de 2012.

<sup>25</sup> Naciones Unidas/ CEDAW, *Noveno informe periódico que los Estados partes debían presentar en 2016 – México*, CEDAW/C/MEX/9, 21 de diciembre de 2016, p. 39.

las Unidades, el desempeño del personal especialista y la satisfacción de las usuarias. Al respecto, se identificó que en el 84.7% de las Unidades la IMEF realiza visitas de seguimiento. Estos datos deben ser contrastados con otras fuentes de información que dispone el PAIMEF, como los Informes cualitativos y resultados del Índice de Fortalecimiento Institucional, con el propósito de verificar dicha información y contar con más elementos para realizar una evaluación al respecto.<sup>26</sup>

### *Difusión de los servicios en el inmueble*

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.<sup>27</sup>

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”.<sup>28</sup>

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 orientación y 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

---

<sup>26</sup> Es importante advertir que la información reportada en materia de capacidades institucionales fue proporcionada por el personal directivo o encargado de la Unidad.

<sup>27</sup> CONEVAL. “La calidad del gasto público”, Nota Núm. 2, junio 2008.

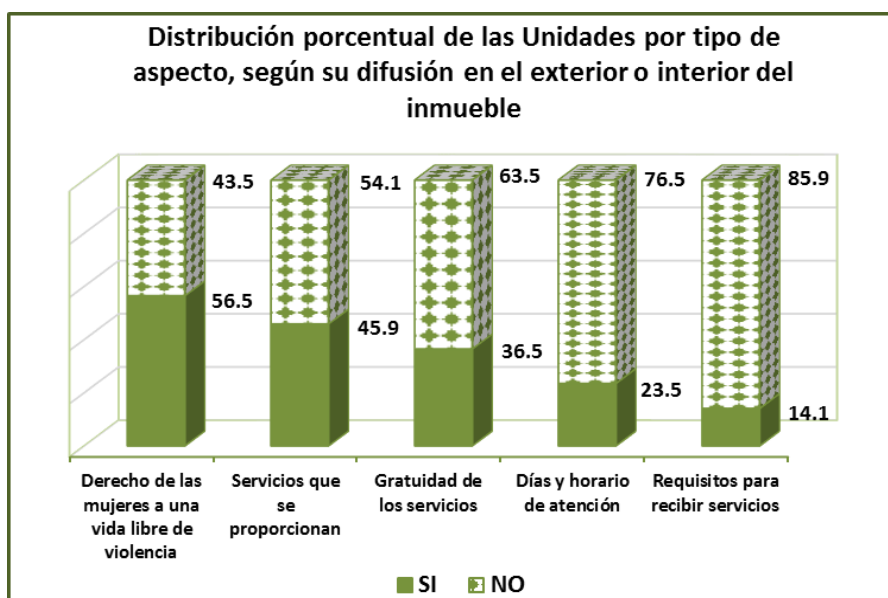
[http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/med\\_pobreza/Banco\\_mundial/Nota2.pdf](http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/med_pobreza/Banco_mundial/Nota2.pdf)

<sup>28</sup> Gobierno de la República, *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, México, p. 23.

información sobre la ubicación de los refugios será secreta, disposición que se aplicó también para las otras Unidades de protección y alojamiento.

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 del inmueble por parte del PAIMEF, toda vez que no hay consenso sobre la conveniencia de su difusión debido a las situaciones de riesgo que conllevan 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; se considera importante que al menos en el interior del inmueble si se difundan algunos aspectos básicos como son: el derecho de las mujeres a vivir una 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.<sup>29</sup>

En este sentido, se observa que en general existe poca difusión sobre los servicios de atención en el inmueble de la Unidad, el aspecto que más se difunde es el *Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia* (56.5% Unidades), quizás ello se deba a la disponibilidad de diversos carteles o posters alusivos al tema. El siguiente aspecto que más se difunde es el de los *servicios que se proporcionan* (45.9%), mientras que la *gratuidad de los servicios* se difunde en 36.5% de las Unidades y en menos de una cuarta parte de las Unidades se difunde información sobre los *días y horario de atención* (23.5%) y los *requisitos para recibir los servicios* (14.1%).



<sup>29</sup> La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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 señala que deberá difundirse “Los servicios que ofrecen señalando los requisitos para acceder a ellos”.

Cabe resaltar la necesidad de analizar y definir los criterios y, en su caso establecer los lineamientos, que deberán regir en materia de difusión de los servicios de atención en los inmuebles donde operan las Unidades de atención para las mujeres en situación de violencia. Este es un tema pendiente que requiere ser estudiado con profundidad, toda vez que es importante considerar, por un lado, el derecho a la información, las disposiciones de transparencia y de 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.

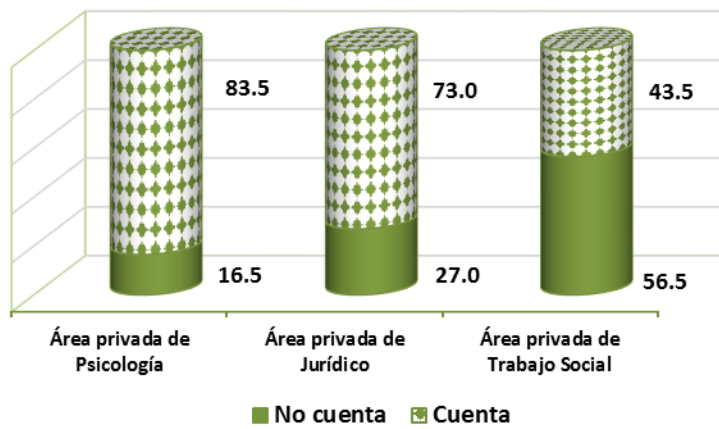
### *Infraestructura y mantenimiento*

Para evaluar la calidad de la atención que se brinda en las Unidades apoyadas por el PAIMEF es fundamental conocer las características físicas de los espacios en los cuales se ofrece la atención a mujeres en situación de violencia y, en su caso, a sus hijas e hijos. Un aspecto esencial para la calidad del servicio de atención es disponer de espacios designados exclusivamente para los servicios de trabajo social, psicología y jurídico y que éstos garanticen un ambiente de privacidad, toda vez que estos espacios generan confianza en las mujeres que han sufrido alguna de las violencias de modo que puedan 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.

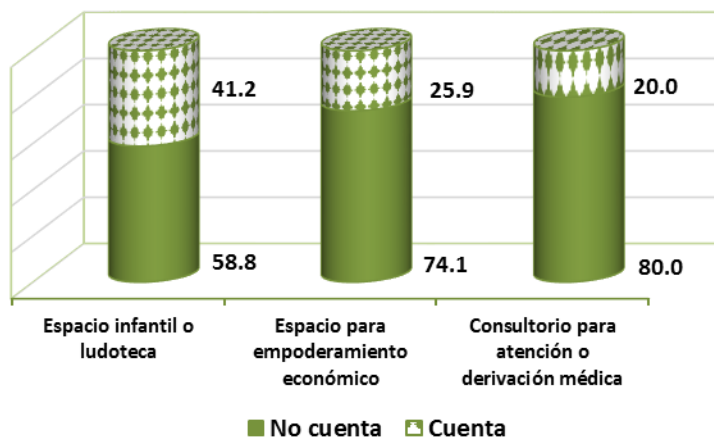
Los datos muestran que el área de psicología es la que se encuentra en mejores condiciones, pues el 83.5% de las Unidades cuenta con al menos un espacio privado para proporcionar este servicio, en la tercera parte de estas Unidades las condiciones del espacio se consideran regulares y en el 5.6% las condiciones son malas, debido principalmente a que existe demasiado ruido en el área o porque el lugar es muy pequeño. En el área jurídica se observan problemas en cuanto a disponibilidad de espacios privados, toda vez que sólo el 73.0% de las Unidades cuenta con algún espacio privado, además de que en una tercera parte de las Unidades las condiciones del lugar son regulares o malas.

El servicio de trabajo social es el que presenta mayores carencias respecto a la disponibilidad de un espacio privado, de modo que sólo el 43.5% de las Unidades cuenta con un espacio privado para los servicios de trabajo social y el 29.7% de estas Unidades las condiciones de los espacios se consideran regulares o malas. Por tal razón, se reitera la necesidad de reforzar las acciones de mejora orientadas a valorar la importancia del área de trabajo social y de crear espacios privados para estos servicios.

**Distribución porcentual de las Unidades por aspecto de infraestructura, según disponibilidad de espacios (Parte 1)**

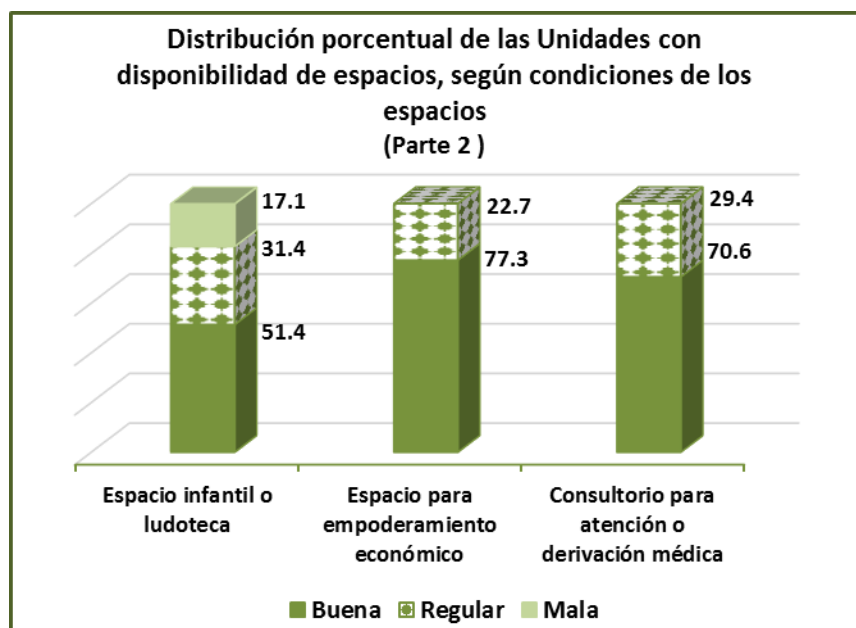
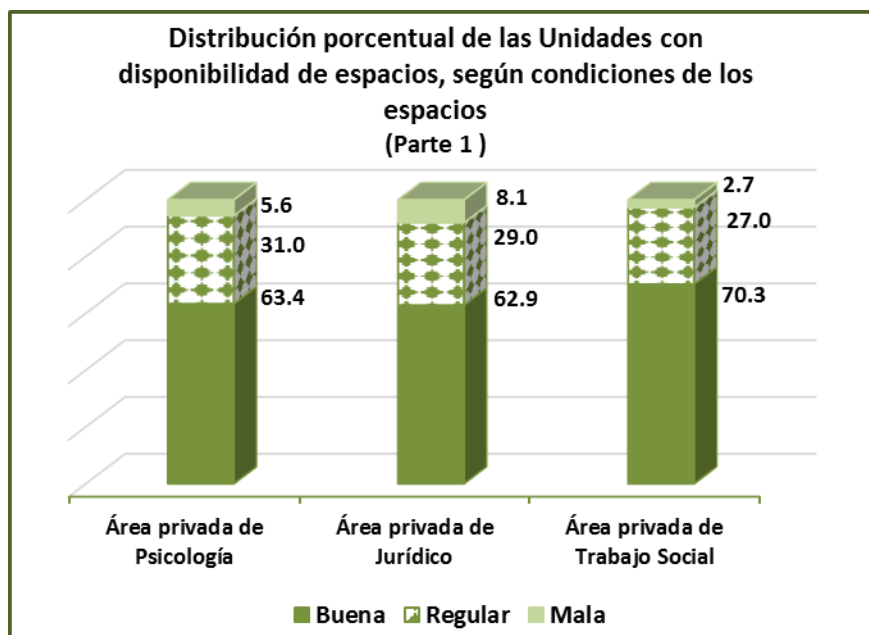


**Distribución porcentual de las Unidades por aspecto de infraestructura, según disponibilidad de espacios (Parte 2)**



En cuanto a la disponibilidad de un espacio infantil o ludoteca, se observa que únicamente el 41.2% de las Unidades cuenta con este espacio, estas carencias son mayores cuando se aprecia que casi la mitad de estas Unidades (48.5%) tiene ludotecas en condiciones regulares o malas, debido a que la mayoría de éstas no cuentan con equipamiento suficiente o adecuado para los(as) hijos(as) de las usuarias de los servicios. Respecto a los espacios destinados para las acciones de empoderamiento económico para las mujeres en situación de violencia, es importante mencionar que sólo el 25.9% de las Unidades dispone de espacios para estos servicios. Como ya se ha mencionado, el servicio de derivación o atención médica prácticamente no forma parte de los servicios que se proporcionan en las

Unidades apoyadas por el PAIMEF, en este sentido se aprecia que sólo el 20.0% de las Unidades cuenta con espacios adecuados para este servicio, se trata principalmente de los Centros de Justicia para las Mujeres y los refugios.

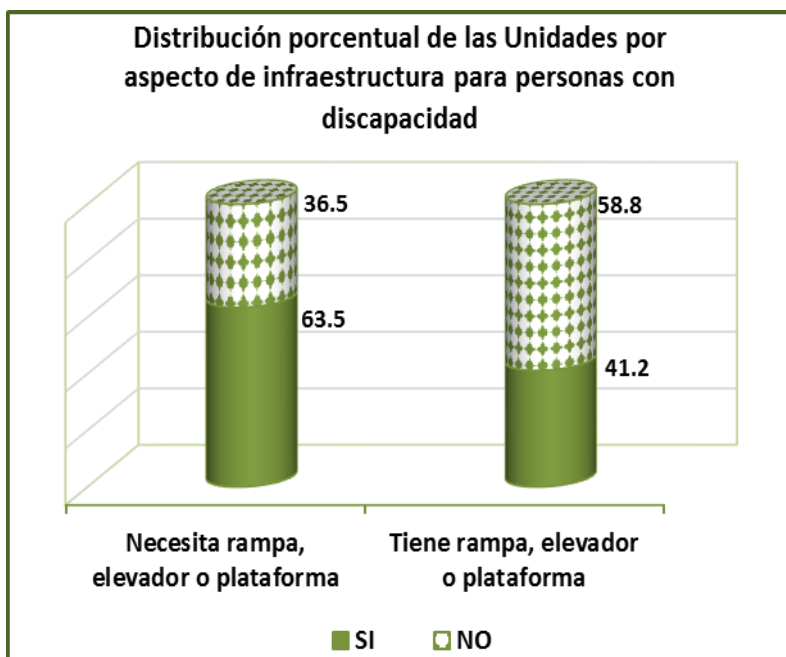


*Infraestructura para personas con alguna discapacidad*

En apego a las disposiciones planteadas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la cual se reconoce “que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de



violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación”,<sup>30</sup> el PAIMEF promueve adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad al inmueble y a los diversos espacios de las Unidades en las cuales se proporcionan los servicios de atención y de alojamiento-protección para las mujeres en situación de violencia. Por ello, en las visitas de seguimiento, el PAIMEF verifica la existencia de obstáculos o barreras de acceso y, en su caso, la creación de rampas, plataformas o elevadores o de alguna otra medida para adaptar los espacios para personas con discapacidad. Al respecto, se observa que de acuerdo con las características físicas del inmueble, el 63.5% de las Unidades requiere de alguna medida para asegurar la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz; mientras que sólo el 41.2% de las Unidades apoyadas por el PAIMEF que cuentan con algún inmueble, tienen alguna rampa, elevador o plataforma para facilitar la accesibilidad de las personas con alguna discapacidad; esta cifra muestra un avance importante con respecto a 2015, toda vez que en ese año sólo el 31.7% de las Unidades de atención contaba con alguna rampa, elevador o plataforma. No obstante, se identifica la necesidad de redoblar los esfuerzos para que aquellas Unidades que requieren una rampa, elevador o plataforma y no cuentan con dicha medida, realicen un plan de trabajo para cumplir con este requerimiento y con ello garantizar la accesibilidad de las mujeres con discapacidad motriz, en esta situación se encuentra aproximadamente el 30.6% de las Unidades apoyadas por el PAIMEF.



<sup>30</sup> Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo facultativo*, aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

Una tarea pendiente en esta temática es fortalecer la promoción para que en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, se incorporen otras medidas de accesibilidad y atención a las mujeres con alguna discapacidad, por ejemplo: la creación de un área para personas en silla de ruedas en la sala de espera, adecuar sanitarios y lavabos para las personas con discapacidad motriz, también se implementen otras medidas para asegurar la accesibilidad e inclusión de las personas con otros tipos de discapacidad, por ejemplo, señalización y material impreso en Braille y la atención a través de lengua de señas, entre otras.<sup>31</sup>

### *Mobiliario y equipamiento*

La mayoría de las Unidades apoyadas por el PAIMEF se encuentran equipadas con escritorio y sillas (94.1%) y con equipo de cómputo (91.8%). En el caso de las Unidades que cuentan con computadoras, se aprecia que en la quinta parte de ellas tiene equipo de cómputo en condiciones *regular* o mal principalmente porque se trata de equipo viejo. Dos terceras partes de las Unidades cuentan con equipo de impresión, archiveros e internet; al respecto es importante mencionar que en las visitas de seguimiento se identificaron varias inconformidades del personal especialista por la carencia de tóner o papel para impresoras y fotocopiadoras, en tanto que en el caso del internet el personal mencionó la lentitud e intermitencia de este servicio.

**Porcentaje de Unidades por tipo de mobiliario, según disponibilidad y condiciones**

Mobiliario o servicio	Disponibilidad del mobiliario o servicio		Condiciones del mobiliario o servicio*		
	No cuenta	Cuenta	Buena	Regular	Mal
Escritorio y sillas	5.9	94.1	83.8	16.2	
Equipo de cómputo	8.2	91.8	79.5	16.7	3.8
Equipo de impresión	21.2	78.8	85.1	8.9	6.0
Archiveros / libreros	22.3	77.7	80.3	19.7	
Internet	27.1	72.9	77.4	19.4	3.2
Línea telefónica	30.6	69.4	91.5	8.5	
Equipo de fotocopiado	36.5	63.5	69.4	30.6	

\* Estos porcentajes se calcularon sólo para las Unidades que cuentan con el mobiliario o servicio.

<sup>31</sup> 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 de 2001 Vol.1 No.3. <http://www.revista.unam.mx/vol.1/num3/proyec1/>  
SENADIS, *Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad*, Chile, file:///D:/Users/berenice.silva/Downloads/Medidas%20de%20Accesibilidad%20e%20Inclusi%C3%B3n%20pa ra%20Personas%20con%20Discapacidad.pdf

En la disponibilidad de línea telefónica y equipo de fotocopiado es donde se observan más carencias, servicios que son fundamentales para el buen desempeño de los y las profesionistas que redundan en la calidad de la atención. Por lo anterior, es necesario seguir con el fortalecimiento de las Unidades apoyadas por el PAIMEF para asegurar que cuenten con el mobiliario y el equipamiento mínimo.

### *Medidas de seguridad y protección civil*

Las medidas 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 sólo el 37.6% de las Unidades cuenta con personal de seguridad.

En el siguiente cuadro se aprecia que en todas las Unidades hay fuertes carencias en cuanto a las medidas de seguridad y protección civil, por lo que se hace indispensable promover la implementación de estas medidas para garantizar la seguridad del personal que labora en las Unidades y de las usuarias que reciben los servicios de atención o de alojamiento-protección.

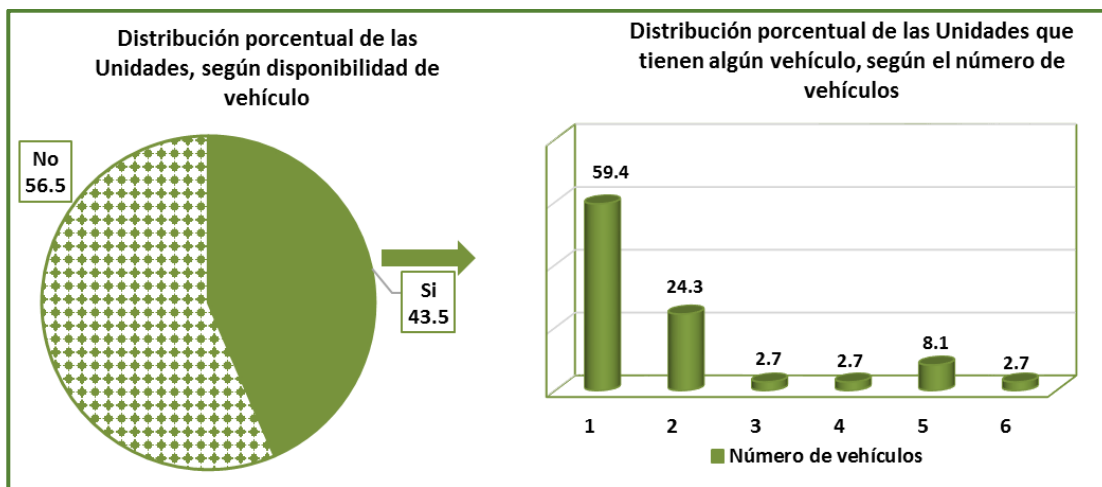
**Porcentaje de Unidades por las medidas de seguridad y protección civil, según su disponibilidad**

<b>Medida de seguridad o protección civil</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Señalización de plan o ruta de evacuación	37.7	62.3
Salidas de emergencia	37.7	62.3
Personal de seguridad	37.6	62.4
Sistemas de monitoreo y vigilancia	35.3	64.7
Botiquín de primeros auxilios	34.1	65.9
Extintores	34.1	65.9
Sistema de comunicación de emergencia	24.7	75.3
Caseta o módulo de vigilancia	21.2	78.8
Sistema de alarmas	17.7	82.3

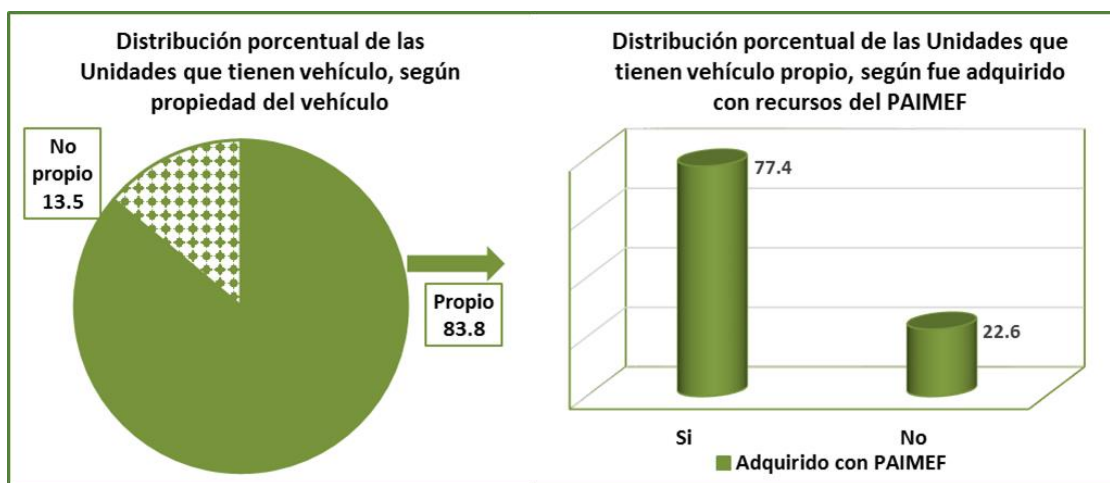
### *Existencia y uso del vehículo de la Unidad*

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 y en su caso, a sus hijas e hijos a las visitas médicas, así como para cualquier situación de

emergencia que se presente. Al respecto, se observa que el 43.5% de las Unidades cuenta con vehículo, más de la mitad de estas Unidades (59.4%) tiene sólo un vehículo, el 24.3% tiene dos vehículos y el 10% tiene tres o más vehículos.

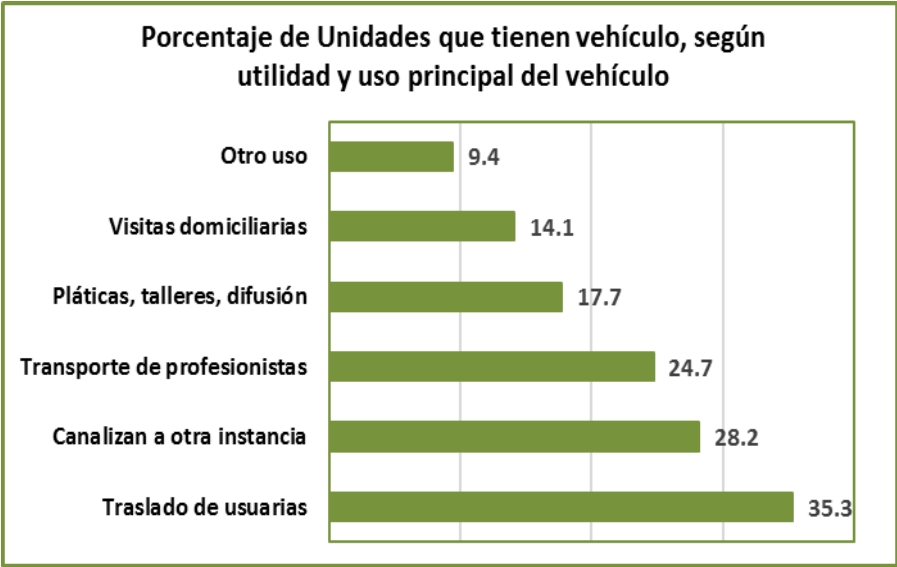


En la mayoría de las Unidades el vehículo es propio (83.8%). Al respecto, se observa que el PAIMEF ha contribuido de manera sustantiva en la adquisición del vehículo, toda vez que el 77.4% de las Unidades que cuenta con algún vehículo propio, éste fue adquirido con recursos del PAIMEF, dato que muestra la importancia que el programa tiene en fortalecer la capacidad instalada para los servicios de atención a mujeres en situación de violencia.



En cuanto a los principales usos y utilidad del vehículo, se observa que el 35.3% de las Unidades que tienen vehículo lo utilizan para el traslado de usuarias a diversas diligencias como asistir a las audiencias, visitas médicas, realizar trámites, entre otros. En este aspecto, cabe resaltar que las y los profesionistas del área jurídica son quienes más solicitan y requieren de un vehículo para realizar de manera más eficiente sus funciones. Otro de los usos del vehículo es para trasladar a las usuarias en caso necesario de canalizarlas a otra

instancia (28.2% de las Unidades); en tanto que una cuarta parte de las Unidades (24.7%) en ocasiones también utiliza el vehículo para apoyar al personal profesionalista en su traslado a los cursos, talleres, oficinas, etc., dado que en varias Unidades el personal dedica parte de su tiempo a impartir cursos, talleres, pláticas o realiza acciones de difusión de los servicios, el 17.7% de las Unidades utiliza el vehículo para trasladar al personal a los diferentes lugares que visita. Por otra parte, sólo el 14.1% de las Unidades emplea el vehículo para realizar las visitas domiciliarias a las usuarias, es decir para dar seguimiento a los casos que se atienden.



Finalmente, cabe resaltar que se observan avances significativos en la cobertura de servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, toda vez que la mayoría de ellas proporciona *atención especializada sostenida*; se aprecia incremento del personal del área de trabajo social, una fuerte vinculación con instancias públicas y de organizaciones de la sociedad civil a través de la canalización de las usuarias, y el incremento de Unidades que cuentan con rampa o elevador para facilitar el acceso de personas con alguna discapacidad motriz. Asimismo, se identificó la alta dependencia presupuestal de la mayoría de las Unidades con respecto a los recursos del PAIMEF para la contratación del personal especialista, por lo que se puede afirmar que la sobrevivencia de alrededor del 60% de las Unidades depende exclusivamente de los recursos del programa. Por otra parte, se identificaron áreas de oportunidad como revisar y actualizar la clasificación de las Unidades para un mejor análisis, mejorar espacios de atención que aseguren la privacidad, en particular en los servicios de trabajo social y jurídico; la necesidad de promover acciones en materia de empoderamiento económico e incrementar la disponibilidad de una ludoteca o estancia infantil en las Unidades de atención, entre otras mejoras.

## Informe de resultados de Especialistas

El cuestionario de Especialistas de los Servicios de Orientación, Atención y Alojamiento-Protección se aplicó a las y los especialistas contratadas(os) con recursos del PAIMEF que laboran en las áreas de trabajo social, psicología o jurídica de las Unidades que fueron seleccionadas conforme a la metodología de seguimiento físico y operativo. El presente informe de resultados hace referencia a 1,301 especialistas, cifra que se alcanza al aplicar los factores de expansión establecidos en el diseño muestral. Al respecto, cabe resaltar que esta cifra es muy cercana a los registros administrativos del PAIMEF, toda vez que el reporte final de 2017 indica que se contrataron 1,409 especialistas en estas tres áreas, la diferencia de datos quizás se deba a las modificaciones que se hicieron a los Programas Anuales de las IMEF en el segundo semestre, las cuales dieron lugar a convenios modificatorios; por otra parte, es posible que algunas personas de los registros administrativos laboran como coordinadores(as) de áreas de atención, personal que no fue entrevistado en las visitas de seguimiento físico y operativo.

Los resultados obtenidos respecto al personal especialista deben considerarse como un sondeo, toda vez que no cumplen con los criterios de rigurosidad y validez estadística para que tengan representatividad nacional.<sup>32</sup> Sin embargo es importante señalar que dichos resultados se aprecian sólidos en relación con otros informes del programa e incluso, se observa consistencia en las variables análogas de los otros dos cuestionarios aplicados en las visitas de seguimiento.

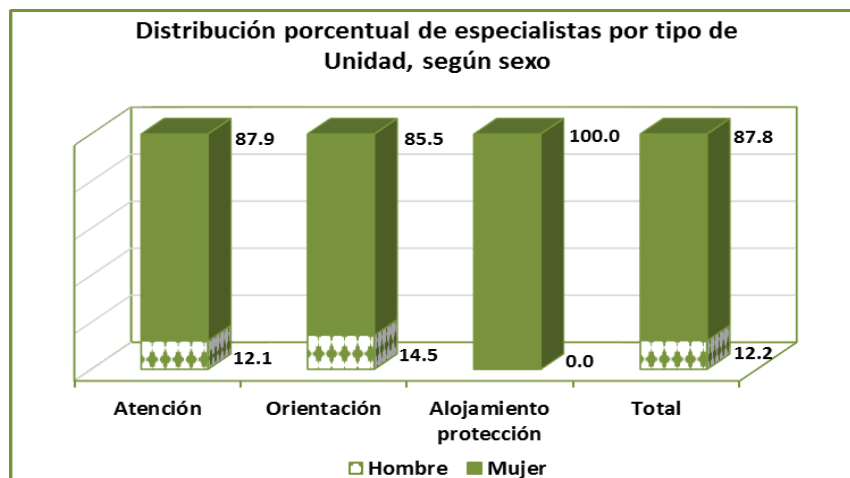
### *Características sociodemográficas*

#### ***Edad y sexo***

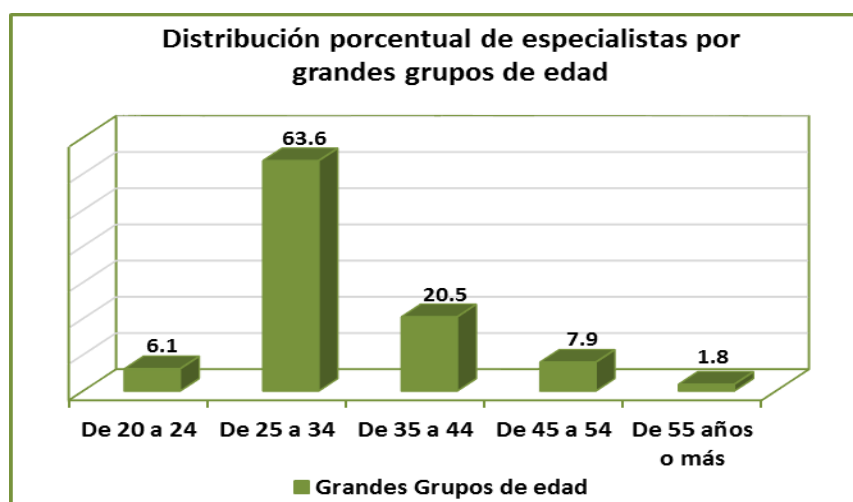
La gran mayoría del personal especialista que atiende directamente a las usuarias de las Unidades son mujeres (87.8%). En el caso de las Unidades de alojamiento-protección todo el personal especialista son mujeres, se trata de los refugios; en tanto que en las Unidades de orientación la presencia de mujeres es ligeramente menor al promedio (85.5%).

---

<sup>32</sup> En la etapa de revisión y validación del Informe de Resultados, se identificó un área de mejora del diseño muestral del seguimiento físico y operativo del PAIMEF, en el sentido de elaborar para los próximos ejercicios un nuevo diseño muestral de tipo probabilístico estratificado bietápico, en el cual se incorpore como unidad de muestreo al personal especialista y, con ello, asegurar que los resultados tengan representatividad nacional.

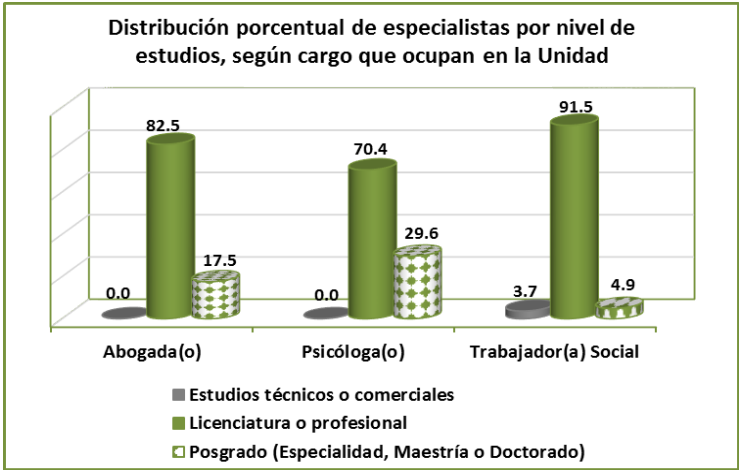
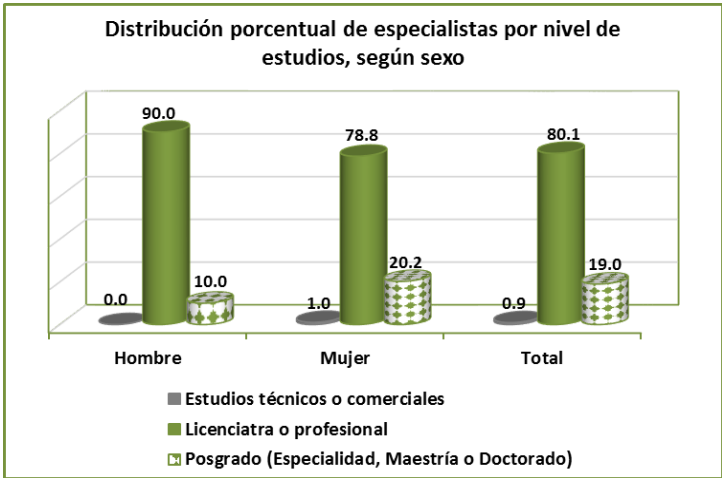


La edad promedio del personal especialista es 33 años, la edad mínima registrada es de 20 años y la máxima de 59 años. La mayoría de los y las especialistas se concentra en el grupo de 25 a 34 años, con el 63.6 %, le sigue el grupo de 35 a 44 años con 20.5%.

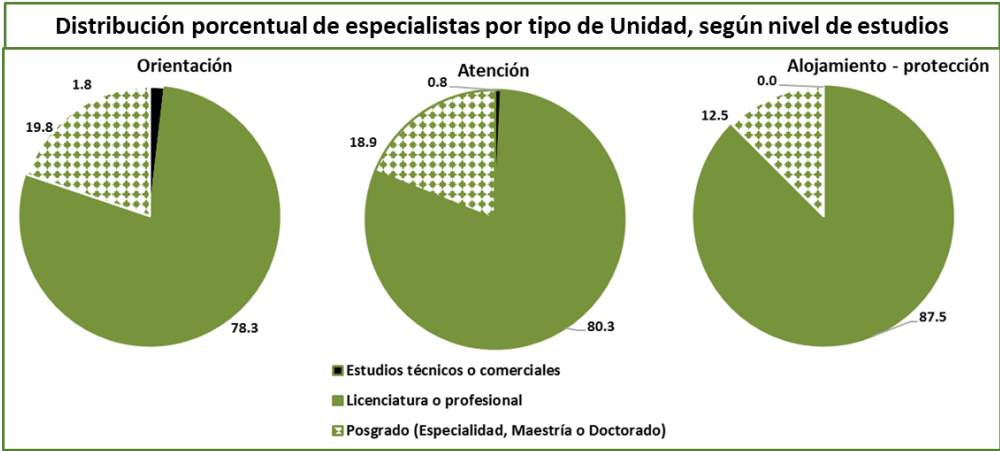


### ***Grado máximo de estudios***

La gran mayoría de especialistas tiene como máximo de estudios la licenciatura (80.1%), le siguen los y las especialistas con estudios de posgrado, ya sea alguna especialidad, maestría o doctorado (19.0%) y con estudios técnicos o comerciales el 0.9%. Como se puede apreciar en la gráfica siguiente, el nivel de estudios de las mujeres es ligeramente menor que el de los hombres. El personal con estudios técnicos o comerciales son mujeres. Cabe mencionar que el personal que labora en el área de trabajo social es el que cuenta con menores estudios, es en esta área donde labora el personal con estudios de técnicos o comerciales y son quienes presentan menor porcentaje de especialistas con estudios de posgrado, mientras que el personal del área de psicología es el que presenta mayor nivel de estudios, toda vez que el 29.6% cuenta con estudios de posgrado.



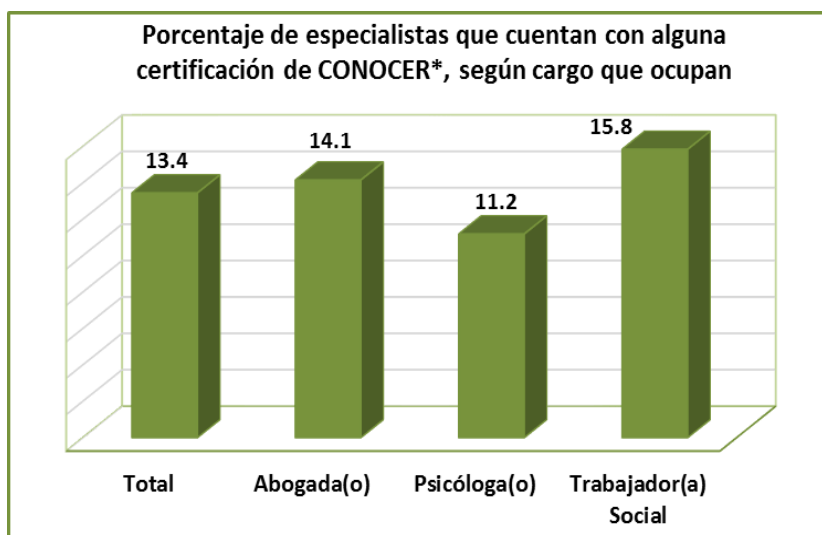
Por otra parte, se observa que en las Unidades de orientación hay una mayor presencia de especialistas con estudios de posgrado (19.8%), en tanto que este dato en las Unidades de protección – alojamiento es 12.5%; asimismo, se aprecia que las y los especialistas con estudios técnicos o comerciales se concentran en las Unidades de orientación.



En estudios de licenciatura se incluye a especialistas con estudios de Normal Básica con licenciatura.



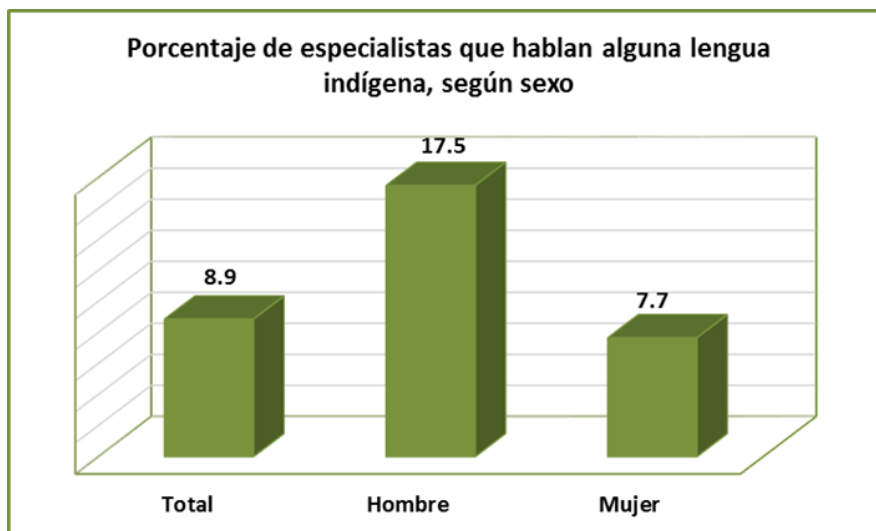
Respecto a la certificación entre las y los especialistas, se aprecia que el 13.4% cuenta con alguna certificación de competencias por parte de CONOCER.<sup>33</sup> La distribución del personal especialista certificado es similar en los tres tipos de Unidades, aunque se observa un ligero incremento en el personal del área de trabajo social (15.8%), situación que se debe al impulso y apoyo que en los años recientes el PAIMEF ha proporcionado para la certificación de estos(as) profesionistas, ejemplo de ello es que en 2017 se certificaron 57 profesionistas de trabajo social.



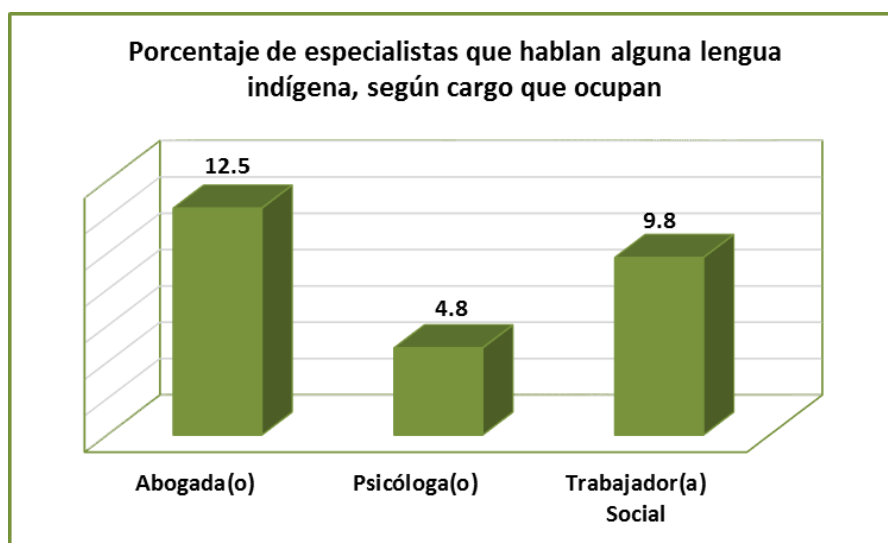
### ***Condición de habla indígena***

Por primera vez, el INDESOL indaga en el conocimiento de la condición de habla indígena entre el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, los resultados muestran datos interesantes. Por una parte, el 8.9% del personal especialista habla alguna lengua indígena, esta proporción es ligeramente mayor entre especialistas que laboran en Unidades de orientación (10.9%), en tanto que en las Unidades de alojamiento-protección (refugios) no hay especialistas hablantes de alguna lengua indígena. Por otro lado, se observa que es más alta la presencia de hablantes de lengua indígena entre los hombres (17.5%) que entre las mujeres (7.7%).

<sup>33</sup> CONOCER son las siglas del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, entidad paraestatal sectorizada a la Secretaría de Educación Pública, que tiene la atribución de reconocer los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas, adquiridas en el trabajo o a lo largo de su vida, con certificaciones nacionales y oficiales.



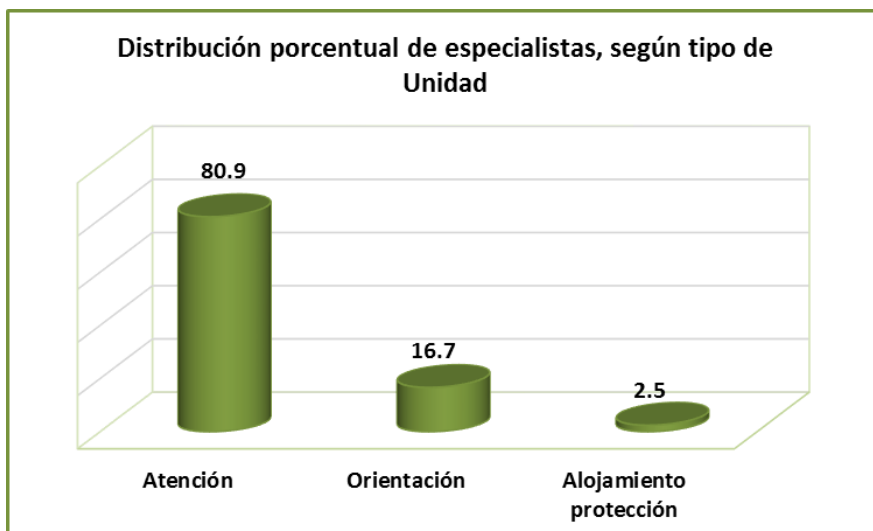
La presencia de especialistas hablantes de alguna lengua indígena es mayor en el área jurídica (12.5%), le siguen las personas que laboran en el área de trabajo social (9.8%) y también hay hablantes de lengua indígena en el área de psicología (4.8%). El personal especialista hablante de alguna lengua indígena se distribuye en al menos 14 IMEF, siendo los estados de Campeche, Quintana Roo, Yucatán, Nayarit, Puebla y Tamaulipas los que cuentan con mayor número de especialistas hablantes de alguna lengua indígena.



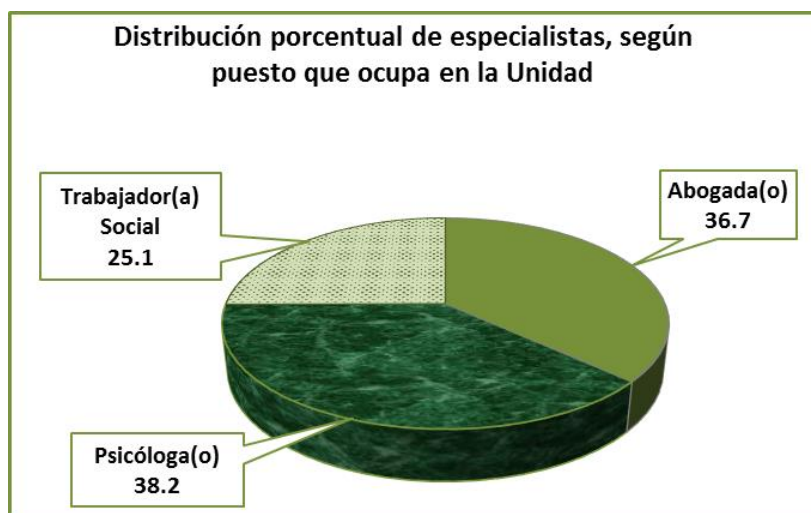
### *Contratación y funciones*

#### ***Tipo de Unidad y puesto que ocupa el personal***

La gran mayoría del personal especialista contratado con recursos del PAIMEF labora en alguna Unidad de atención (80.9%), en tanto que sólo el 2.5% labora en las Unidades de Alojamiento-protección.



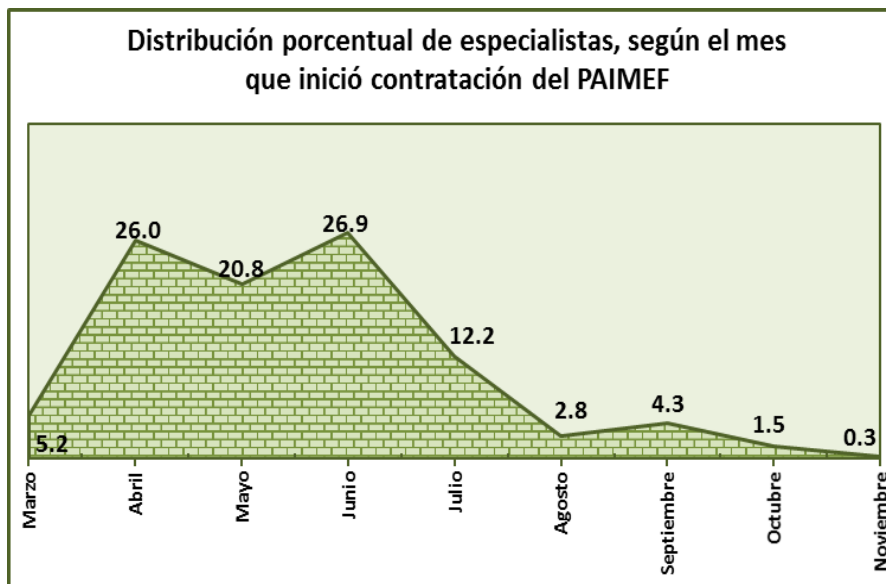
El personal especialista se distribuye de manera casi similar en los cargos o puestos de psicóloga/o (38.2%) y abogada/o (36.7%), en tanto que hay menos trabajadores/as sociales (25.1%).



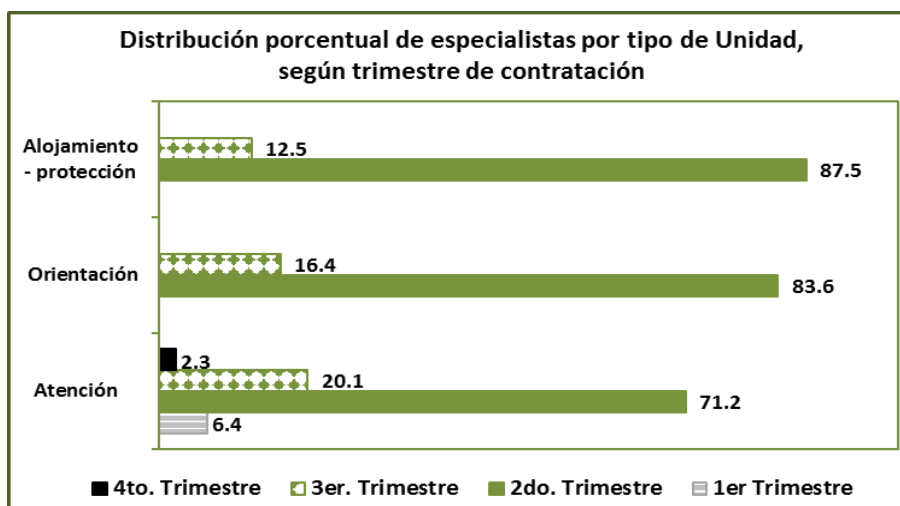
### ***Contratación laboral y sueldo***

Todo el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF se encuentra en el régimen de honorarios, éste era una condición para aplicar el cuestionario, dato que se corroboró en la entrevista. El personal especialista es contratado principalmente entre el mes de abril, mayo o junio (73.7%), sólo el 5.2% fue contratado a partir del mes de marzo y el 21.1% del personal fue contratado en el mes de julio o después. Cabe mencionar que se identificaron algunas contrataciones que se realizan en el último trimestre del año, las cuales se deben en particular a la sustitución de personal que renunció. Para el PAIMEF es un asunto prioritario disminuir los tiempos de entrega de los recursos del programa a las

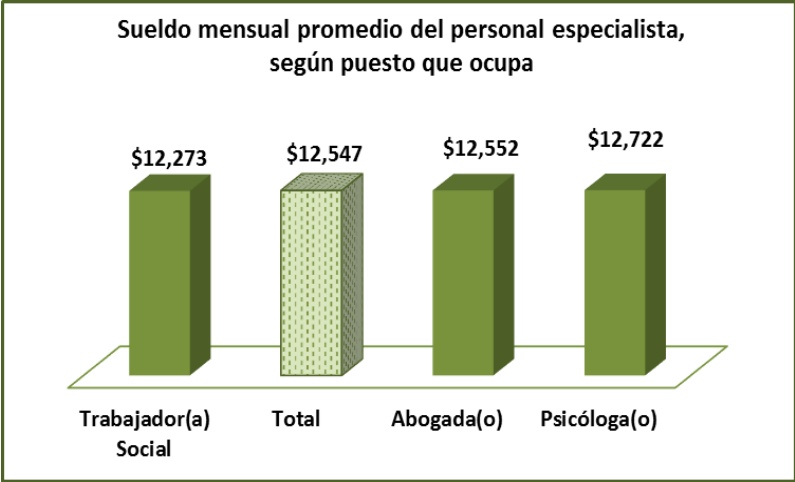
IMEF, con el propósito de que la ejecución de las acciones inicie lo antes posible, en especial las acciones dirigidas a la atención de las mujeres en situación de violencia.



De acuerdo con el tipo de Unidad, llama la atención observar que el personal de las Unidades de alojamiento-protección (refugios) es el que se contrata más pronto, toda vez que el 87.5% de especialistas fueron contratados durante el segundo trimestre, le sigue el personal de las Unidades de orientación (83.6%) y, en las Unidades de atención se aprecia que hay un mayor retraso en la contratación, ya que el 20.1% del personal fue contratado en el tercer trimestre y el 2.3% en el cuarto trimestre del año. Estos datos deberán ser corroborados con otras fuentes de información disponibles en el PAIMEF para que, en caso de confirmarse esta situación, se identifiquen las áreas de oportunidad para que el personal especialista de las Unidades de atención sea contratado antes del segundo semestre, para garantizar la pronta atención a las mujeres en situación de violencia en todas las Unidades apoyadas por el Programa.



Respecto al sueldo que percibe el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, los datos muestran que el sueldo promedio (libre de impuestos) es de 12,547 pesos mensuales. No se observan diferencias salariales significativas entre el personal especialista según el cargo que ocupa, tal como se muestra en la siguiente gráfica.



En cuanto a las diferencias salariales del personal especialista según el tipo de Unidad, se aprecia que el personal contratado en las Unidades de orientación recibe en promedio un sueldo mensual más alto que sus contrapartes que laboran en las otras Unidades, mientras que en las Unidades de atención se observa que el sueldo promedio del personal es más bajo (\$12,351) y la desigualdad salarial es significativa, toda vez que en este tipo de Unidades labora personal que recibe \$4,000 mensuales y a su vez, hay personal que recibe el sueldo más alto \$19,320. Es importante contrastar esta información con otras fuentes para precisar las causas de estas diferencias salariales entre el personal especialista.

**Sueldo mensual promedio que percibe el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF\***

Tipo de Unidad	Media	Máximo	Mínimo
Orientación	13,439	16,200	8,300
Atención	12,351	19,320	4,000
Alojamiento - protección	12,940	14,620	11,200

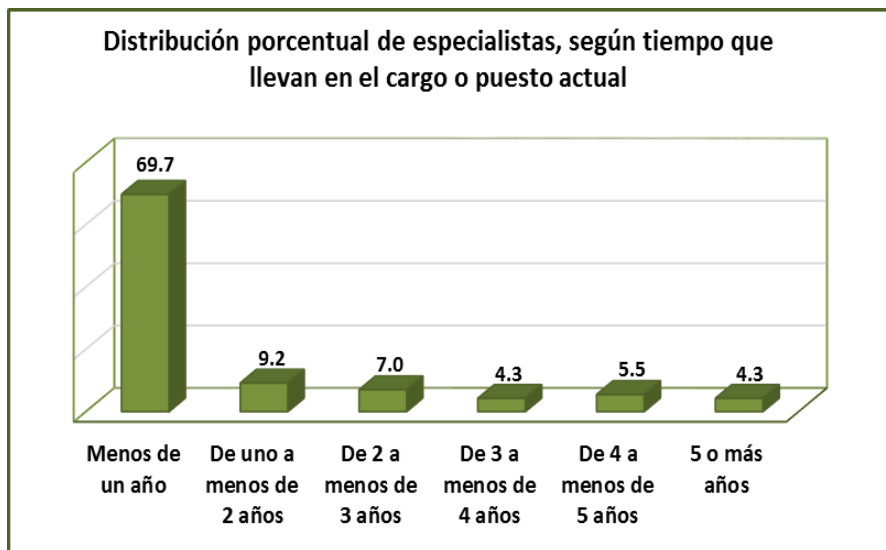
\* Sueldo mensual neto en pesos mexicanos.

*Experiencia laboral en el tema de violencia contra las mujeres*

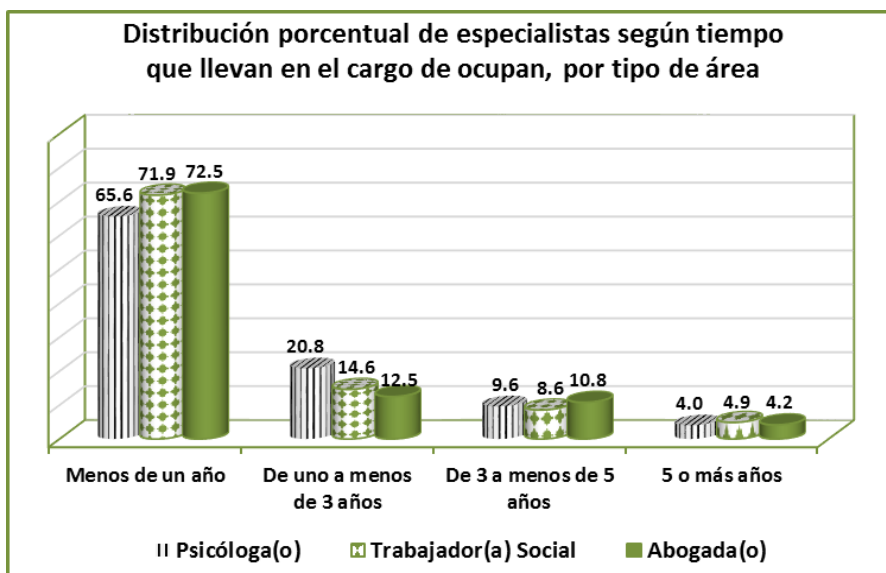
**Antigüedad laboral en el cargo que ocupa en la unidad**

La mayoría de especialistas contratadas/os con recursos del PAIMEF tiene menos de un año en el cargo o puesto que ocupa actualmente (69.7%), dato que expresa una fuerte debilidad

en la operación de los servicios de atención especializados; toda vez que la escasa experiencia en el puesto plantea grandes retos en materia de profesionalización del personal y compromete la calidad de los servicios de atención. Por otra parte, el 14.1% de las y los especialistas cuenta con tres o más años de experiencia en el cargo o puesto actual.

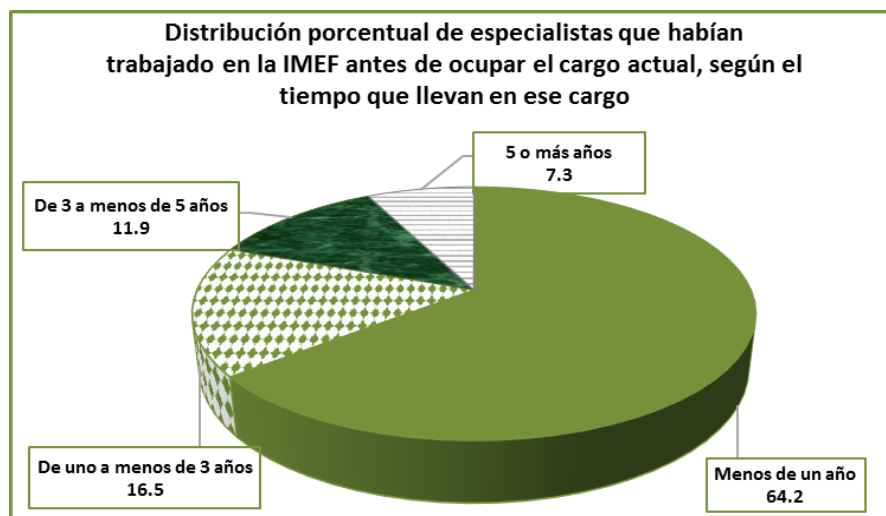


Como se puede observar en la siguiente gráfica, la escasa experiencia laboral del personal especialista -de acuerdo con el cargo que ocupa actualmente- es similar entre los y las especialistas de las tres áreas de atención, aunque habría que destacar que, en el grupo de menos de un año en el cargo actual, se aprecia una diferencia de siete puntos porcentuales entre el personal del área jurídica (72.5%) y el personal de psicología (65.6%).



### ***Experiencia laboral en la IMEF***

Aunque la mayoría del personal especialista tiene poca experiencia en el cargo que ocupa actualmente, se observa que una tercera parte del personal (33.3%) ya había trabajado en la IMEF antes de ocupar el puesto actual, en particular cabe destacar que dos de cada tres especialistas con menos de un año en el cargo actual ya tenían experiencia laboral en la misma IMEF. Por otra parte, poco más de la mitad de las y los especialistas contaba con experiencia laboral en temas de género o de violencia contra las mujeres antes de ingresar a la IMEF.

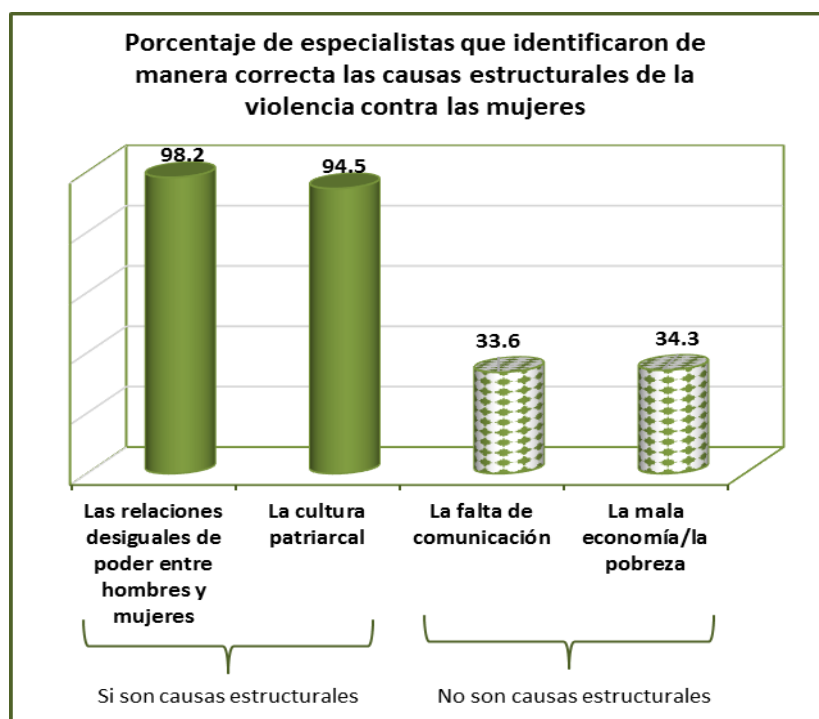


### ***Conocimiento en materia de género y violencia contra las mujeres***

Para conocer el grado de conocimientos de las y los especialistas en el tema de violencia contra las mujeres, se aplicaron preguntas relacionadas con aspectos que se consideran básicos en el tema y que son generales para todas las áreas de atención (psicología, jurídica y trabajo social). Las preguntas incluidas en este apartado tuvieron el propósito de medir el conocimiento sobre los siguientes aspectos:

- a) Conocer y distinguir las causas estructurales y factores de riesgo de la violencia contra las mujeres.
- b) Conocer al menos tres de los derechos que tienen las mujeres víctimas de violencia en las acciones o servicios de atención, de acuerdo con lo establecido en la LGAMVLM (Art. 52)
- c) Identificar los tipos de violencia, en particular la violencia económica y patrimonial.

Los resultados señalan que la mayoría de especialistas no distingue con suficiente claridad entre las causas estructurales y los factores de riesgo, si bien es cierto que más del 90% de especialistas identificó de manera correcta las causas estructurales de la violencia ( Las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres / La cultura patriarcal), dos terceras partes de especialistas también considera que la falta de comunicación y la mala economía/la pobreza son causas estructurales de la violencia, respuestas incorrectas de acuerdo con la literatura sobre este tema.



En cuanto a los factores de riesgo también se observa que el personal especialista tiene poca claridad al respecto, toda vez que alrededor del 90% de ellos(as) contestó que las cinco ideas que se plantearon en la pregunta eran factores de riesgo; sin embargo, sólo tres de ellas efectivamente son factores de riesgo y las otras dos ideas son causas estructurales de la violencia.<sup>34</sup>

<sup>34</sup> Es importante señalar que se ha identificado la necesidad de que para los próximos ejercicios de seguimiento físico y operativo se revise tanto el tipo de preguntas como la formulación de las mismas para la medición del conocimiento de las y los especialistas; aspecto que sin duda requiere de una discusión a fondo sobre cuáles son los conocimientos mínimos que el personal especialista debe tener para dar una atención de calidad a las mujeres en situación de violencia.

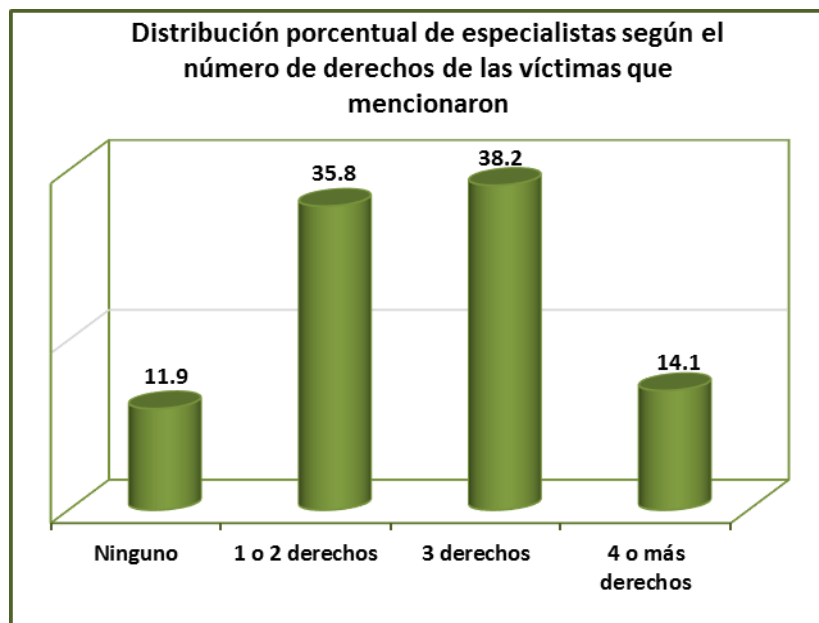




El estudio de la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género es un aspecto fundamental de la formación de los y las especialistas de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección, no sólo porque les ayuda a distinguir entre las causas estructurales que originan la violencia y los factores de riesgo que incrementan la probabilidad de que una mujer, en particular, pueda vivir una situación de violencia, sino también es relevante porque dicho conocimiento contribuye a generar entre las(os) especialistas un proceso de concientización y sensibilización en el tema de la violencia contra las mujeres que es fundamental para dar una orientación y atención de calidad, evitar la estigmatización y la revictimización de las mujeres en situación de violencia. Por lo anterior, se considera necesario reforzar la capacitación del personal especialista sobre estos aspectos de modo que contribuya a que las y los especialistas cuenten con un conocimiento básico sobre la dinámica de la violencia contra las mujeres con perspectiva de género.

Por otra parte, se preguntó al personal especialista acerca de los derechos de las víctimas en los servicios de atención; dicha pregunta estaba relacionada con el capítulo IV “De la atención a las víctimas” de la LGAMVLV, el cual establece los derechos que tendrán las víctimas de cualquier tipo de violencia (Art. 52). Debido a que estos derechos se enmarcan en los servicios de atención que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia, se considera esencial que esta información sea del conocimiento del personal especialista que provee este tipo de servicios. Sin embargo, considerando que la LGAMVLV establece una lista de diez derechos de las víctimas de violencia, se observa que casi la mitad del personal

especialista (47.7%) desconoce estos derechos, toda vez que el 11.9% no mencionó un derecho y el 35.8% mencionó únicamente uno o dos derechos; en tanto que el 38.2% mencionó tres derechos -se solicitó mencionar al menos tres derechos-, y el 14.1% de especialistas tiene un conocimiento más amplio del tema, toda vez que mencionó cuatro o más derechos. En este sentido, es importante reiterar que es elemental que las y los especialistas tengan pleno conocimiento de los derechos que tienen las mujeres víctimas de violencia en los servicios de atención, toda vez que ello es necesario para la calidad de los servicios de atención.



Los derechos de las víctimas más mencionados por las(os) especialistas fueron: ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos (53.2%), contar con asesoría jurídica gratuita y expedita (48.0%), recibir información médica y psicológica (37.6%) y recibir información veraz y suficiente que les permita decidir sobre las opciones de atención (34.9%).

Por último, se observa que la mayoría de las y los especialistas identifican con claridad los tipos de violencia, en particular se indagó sobre la violencia patrimonial y económica; sin embargo, alrededor del 10% del personal especialista mostró desconocimiento al respecto, por lo que es importante reforzar la capacitación sobre este tema. Con base en estos resultados, es importante reiterar la importancia de fortalecer y mejorar los servicios de capacitación que las IMEF proporcionan al personal contratado con recursos del PAIMEF, para lo cual es fundamental considerar la capacitación del personal especialista como un proceso permanente y gradual que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección.

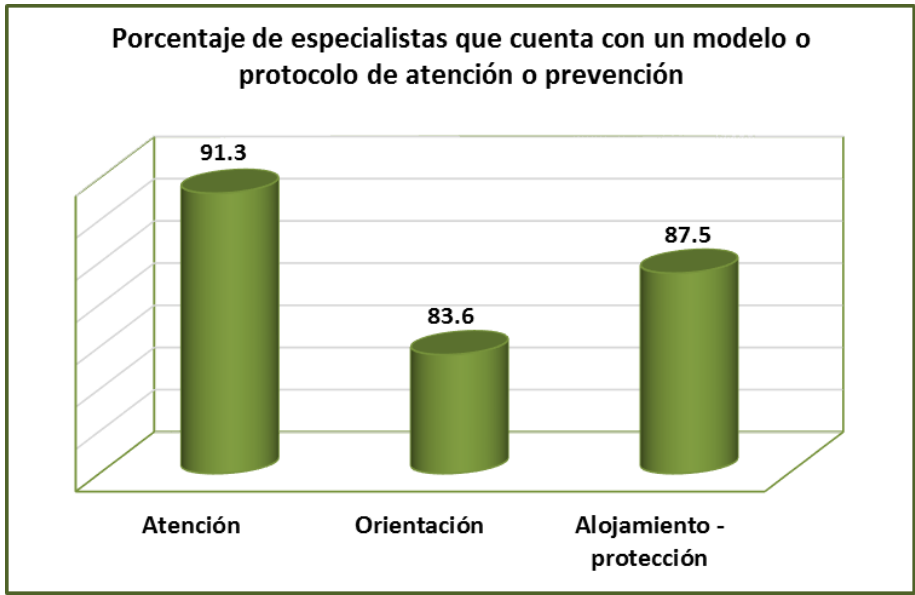
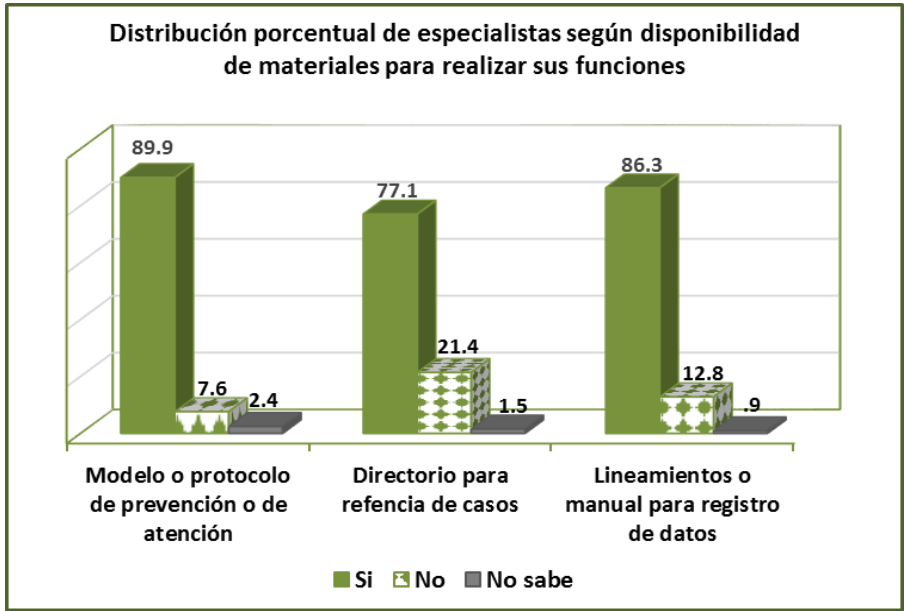
### *Capacidades institucionales de apoyo a especialistas*

Para el buen desempeño de las funciones del personal especialista de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección es necesario que este personal cuente con materiales básicos que les debe proveer la propia institución. Estos materiales deben ser del conocimiento y herramienta de uso cotidiano de las y los especialistas, motivo por el cual se interrogó a cada uno de ellos(as) sobre la disponibilidad de estos materiales. Al respecto, se observa que la gran mayoría de especialistas (89.9%) señaló que cuenta con un modelo o protocolo de atención o de prevención, según el tipo de Unidad en la que trabaja. Sin embargo, el 7.6% de especialistas afirmó que no cuenta con este documento y el 2.4% contestó que no sabe, estos datos son preocupantes porque ponen en duda la forma o la metodología que llevan a cabo en la orientación o servicios de atención que proporcionan. En cuanto al tipo de Unidad, se aprecian algunas diferencias, ya que el 83.6% del personal especialista de las Unidades de orientación cuenta con un modelo o protocolo, en tanto que el 91.3% de especialistas de Unidades de atención se encuentran en la misma situación.

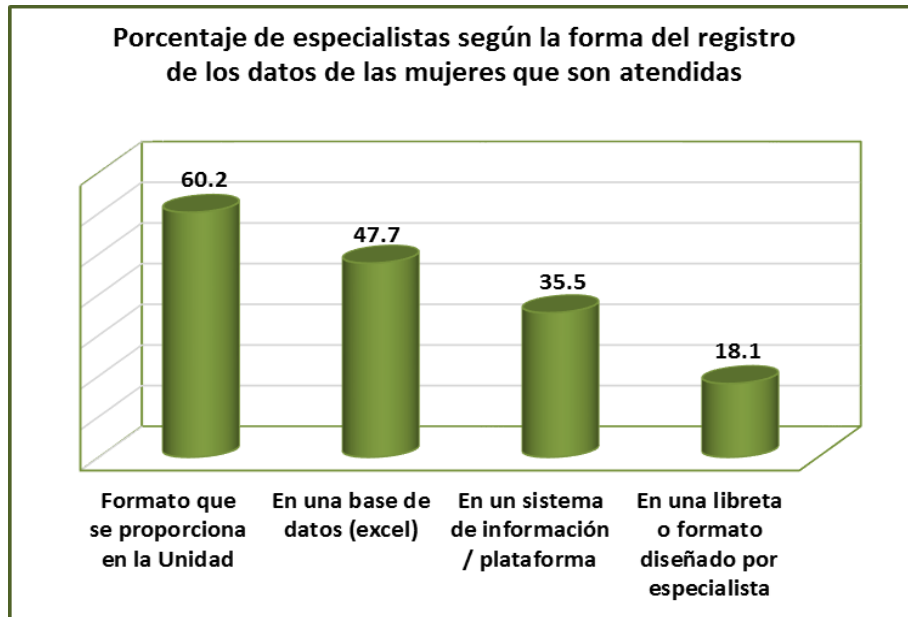
En cuanto a la disponibilidad de un directorio para la referencia de casos, se observa que sólo el 77.1% del personal especialista cuenta con dicho material; como ya se ha dicho en este informe, este material es fundamental para las acciones de orientación y canalización de las usuarias a otras instancias en el caso de que se requiera, por lo que se reitera la necesidad de que las IMEF se aseguren que todo el personal especialista, en particular el que labora en el área de trabajo social, disponga de un directorio actualizado de las instituciones y organizaciones de la sociedad civil que otorguen servicios u apoyos a las mujeres en situación de violencia.

Por otra parte, se consultó sobre la disponibilidad de lineamientos o un manual para el registro de datos de las usuarias de los servicios, ya que se considera esencial disponer de información confiable y sólida respecto a las características de las usuarias y los servicios que se proporcionan. En este sentido, el 86.3% del personal especialista afirmó que cuenta con este material.

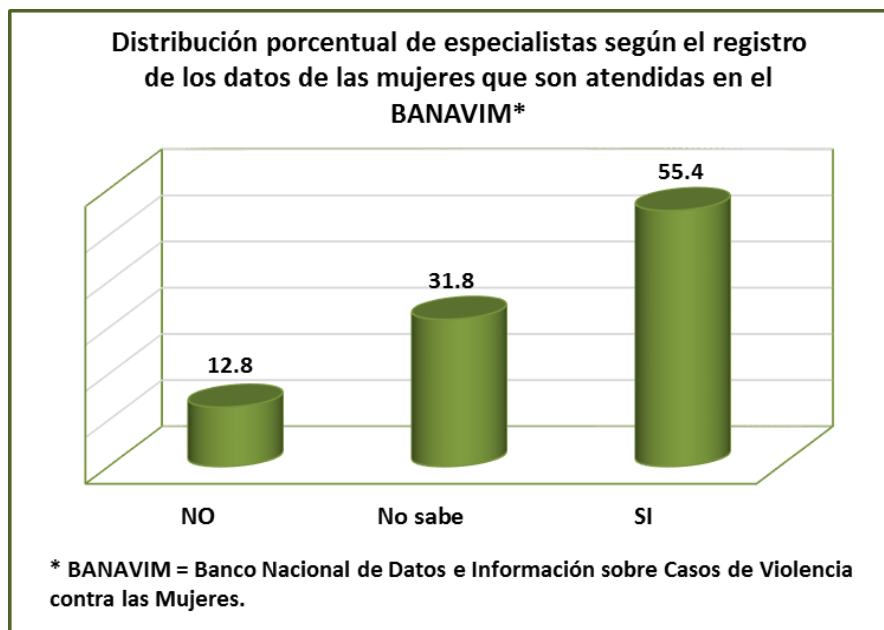
La información sobre capacidades institucionales básicas de las Unidades plantea una fortaleza del PAIMEF, toda vez que, de acuerdo con los datos de la Guía de Verificación y el cuestionario de especialistas, se puede afirmar que la mayoría de las Unidades y del personal especialista cuenta con los documentos institucionales básicos para proporcionar de manera adecuada los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección. El reto del PAIMEF es asegurar que este material esté disponible en todas las Unidades, además de que sea del conocimiento y uso cotidiano de todas(os) las(os) especialistas.



La mayoría de especialistas (60.2%) registra los datos de las usuarias en un formato que les proporcionan en la Unidad, mientras que el 18.1% registra los datos en una libreta o en un formato diseñado por la o el especialista. Además de utilizar estos medios para el registro, también realizan captura de estos datos en una base de datos (47.7%) o en un sistema de información / plataforma (35.5%).



Con respecto al registro de los datos de las mujeres que viven una situación de violencia en el Banco Nacional de datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BNAVIM), se observa que sólo el 55.4% de especialistas señaló que si registran los datos de las usuarias en el BNAVIM; esta respuesta es consistente con la información reportada en la Guía de Verificación de Unidades. Llama la atención que el 31.8% de especialistas desconoce este tema, dato que refleja un escaso involucramiento en las acciones que al respecto realiza la IMEF.



### *Disponibilidad de recursos materiales*

Al igual que los documentos institucionales, es importante que el personal especialista cuente con los recursos materiales básicos para desarrollar sus funciones de manera adecuada y óptima. Por ello, se les preguntó sobre algunos recursos y servicios que se consideran esenciales para la orientación y atención. En general se aprecia que existen diversas carencias de recursos materiales, la principal de ellas es el botiquín de primeros auxilios, ya que el 57.7% de especialistas no cuenta con este material. El otro recurso que presenta mayores carencias es el vehículo, el 45.5% de especialistas labora en una Unidad donde no cuenta con vehículo propio para apoyar al personal en las diligencias jurídicas o médicas que se requieran, entre otras actividades.

La tercera parte de especialistas (36.2%) labora en una Unidad que no cuenta con fotocopidora, esta carencia dificulta la adecuada atención, toda vez que el personal del área jurídica señala que necesita este material para integrar los expedientes y denuncias de las usuarias.

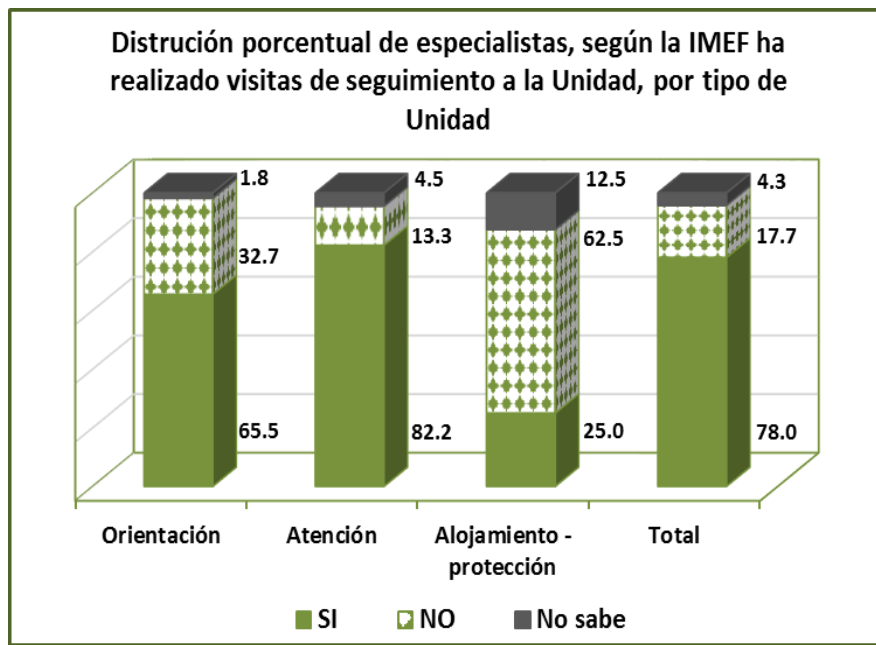
En general el personal que labora en las Unidades de orientación es quien presenta mayores carencias de recursos materiales, sin embargo, por el tipo de actividades que realiza el personal de orientación consideran que estos materiales no son muy necesarios. En tanto que en los refugios se aprecia un mejor equipamiento de estos recursos.

#### **Porcentaje de especialistas que no cuenta con los recursos materiales básicos para realizar sus funciones, por tipo de material según tipo de Unidad**

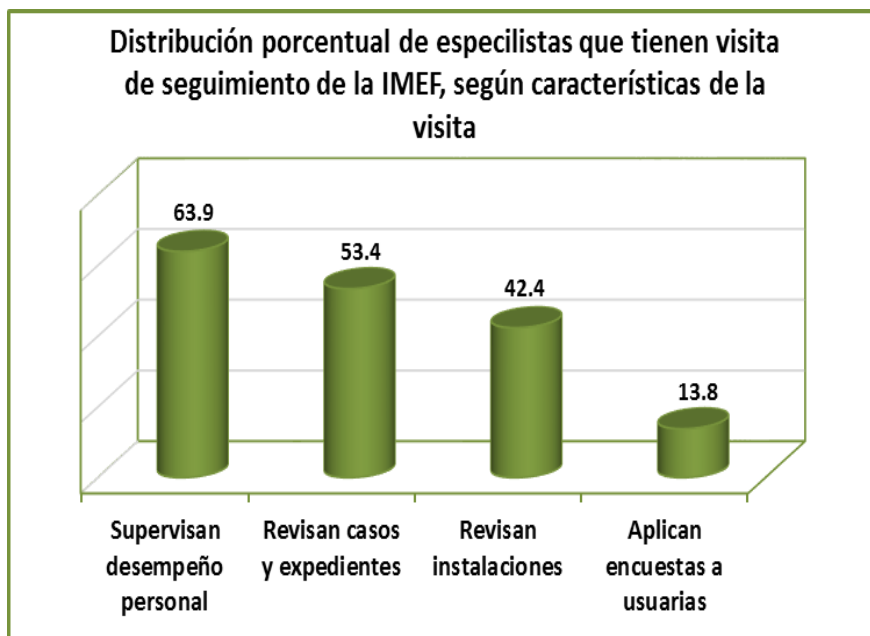
Recursos Materiales	Total	Tipo de Unidad		
		Orientación	Atención	Alojamiento - protección
Botiquín de primeros auxilios	57.5	80.0	54.2	12.5
Vehículo	45.5	47.3	45.4	37.5
Fotocopidora	36.2	54.6	32.9	25.0
Mat. de limpieza / papel sanitario	32.1	56.4	28.1	0.0
Agua para tomar	31.9	56.4	27.8	0.0
Línea telefónica	31.7	43.7	30.3	0.0
Internet	28.7	50.9	25.0	0.0
Impresora	27.7	49.1	24.1	0.0
Computadora	17.5	32.8	14.6	12.5

### Visitas de seguimiento a las Unidades por parte de la IMEF

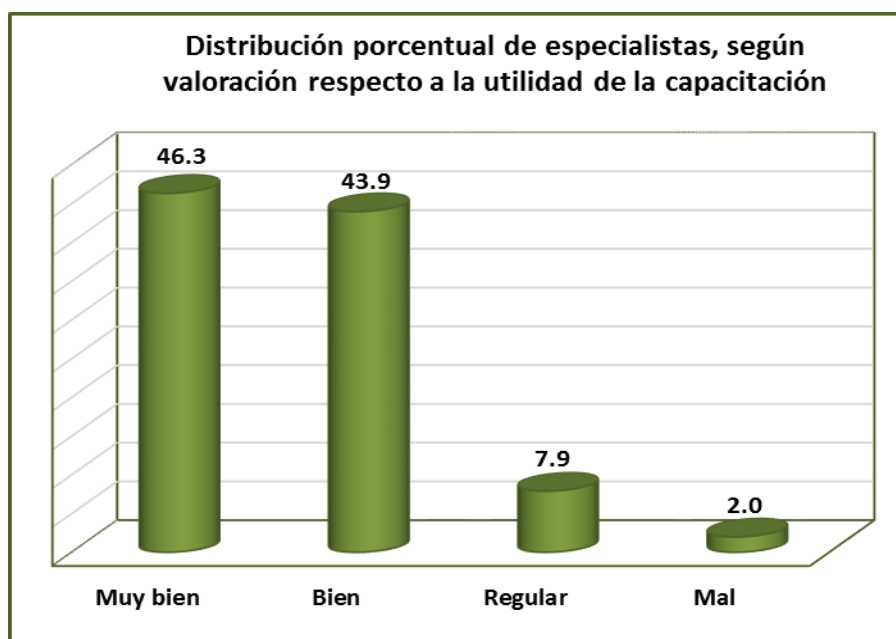
El INDESOL ha planteado la necesidad e importancia de que las IMEF realicen visitas de seguimiento a las Unidades apoyadas por el PAIMEF, ello con el objetivo de que el personal coordinador del programa verifique diversos aspectos de los servicios de las Unidades de orientación, atención y de alojamiento-protección, con lo cual pueda identificar las fortalezas y debilidades de dichos servicios. En este sentido, sólo el 78% de especialistas indicó que la IMEF realiza alguna visita de seguimiento a la Unidad. De acuerdo con el tipo de Unidad, se observa que en las Unidades de alojamiento – protección es donde menos se realizan visitas de seguimiento por parte de la IMEF (25.0%), le siguen las Unidades de orientación en donde sólo el 65.5% de especialistas indicó que la IMEF realiza visitas.



Respecto a las características de las visitas de seguimiento de la IMEF, el personal especialista señaló que éstas consisten principalmente en supervisar el desempeño del personal (63.9%) y en revisar los casos y expedientes de las usuarias (53.4%). Sin embargo, se observa que en las visitas de seguimiento no suele aplicarse encuestas (ya sea a través de entrevista o cuestionario) a las mujeres usuarias de los servicios, sólo el 13.8% del personal especialista señaló que si se aplican encuestas a usuarias. Este hallazgo plantea la necesidad de reiterar la relevancia de que las IMEF elaboren una metodología de seguimiento a las Unidades, en la cual se incluya además de cuestionarios dirigidos al personal especialista, la aplicación de instrumentos de captación de información de las usuarias mediante una entrevista semi estructurada o un cuestionario, toda vez que esta información es un insumo fundamental para evaluar los resultados, satisfacción e impacto de los servicios que se proporcionan en las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF.



La mayoría de especialistas valora como *muy bien* o *bien* la utilidad de las visitas de seguimiento de la IMEF (90.2%), en tanto que el 7.9% las califica como *regular* y el 2.0 las considera *mal*.

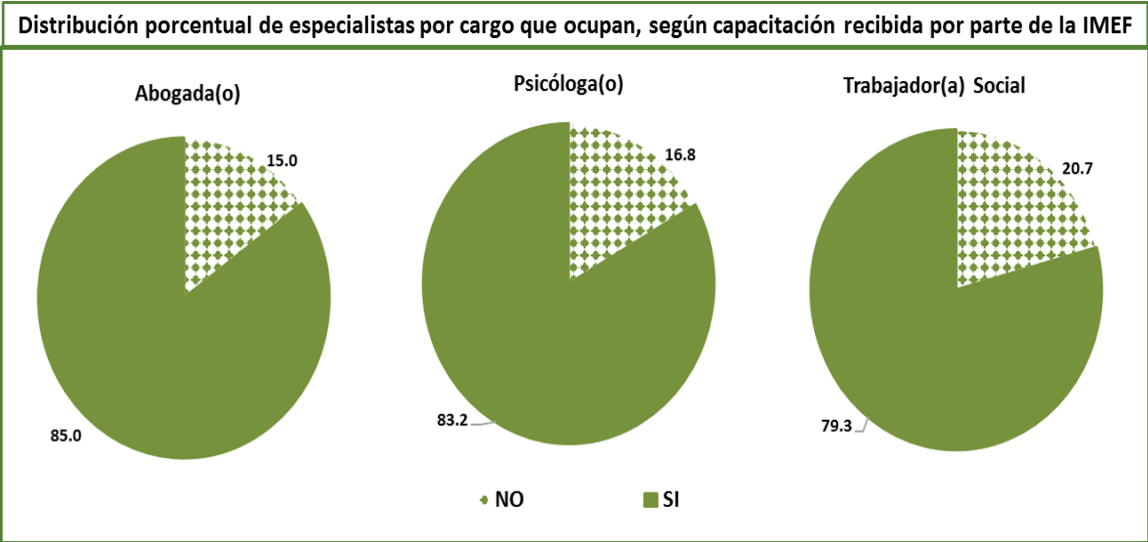


### *Capacitación a especialistas proporcionada por la IMEF*

La capacitación permanente y especializada para el personal que proporciona los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección es fundamental para el desarrollo de capacidades y habilidades, lo cual redundará en la calidad de los servicios y en la satisfacción



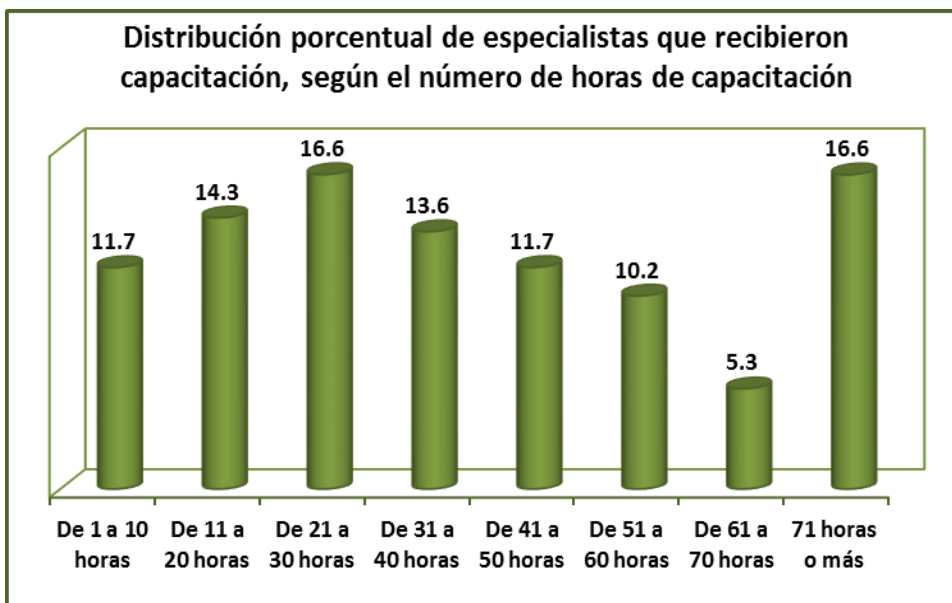
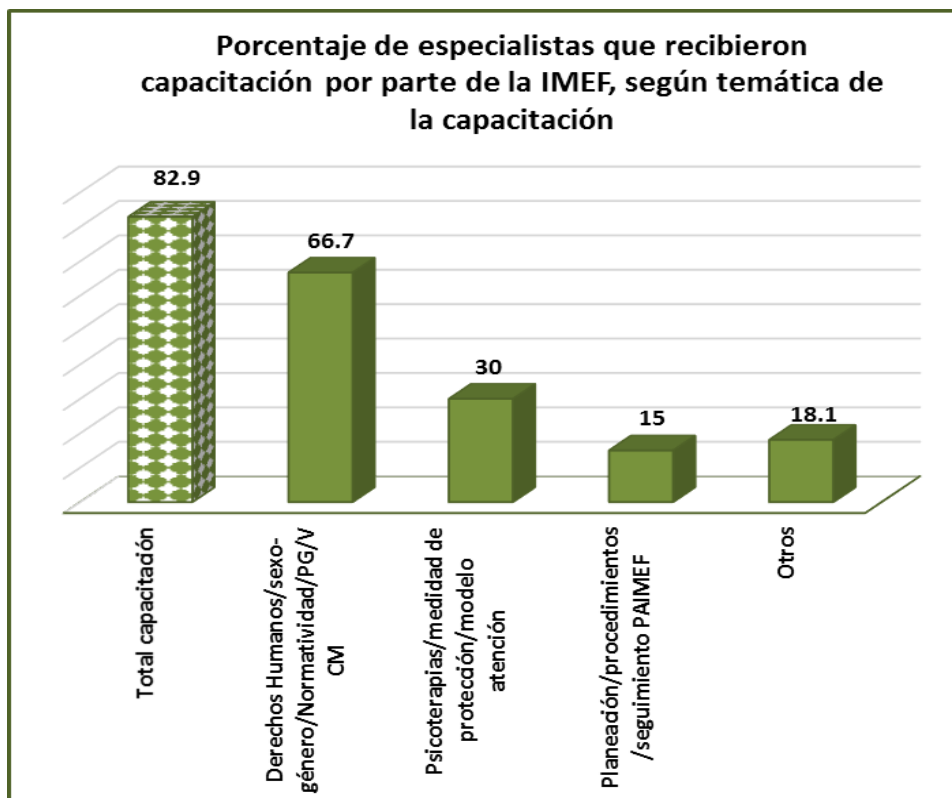
de las usuarias de dichos servicios. Debido a la importancia de este tema, el PAIMEF otorga recursos presupuestarios a las IMEF para que se proporcionen cursos, talleres, diplomados y seminarios al personal especialista de las áreas de trabajo social, psicología y jurídica. En este sentido, los resultados de las visitas señalan que el 82.9% de especialistas había recibido, en 2017, algún servicio de capacitación por parte de la IMEF al momento de la entrevista. Al revisar los datos del personal capacitado por tipo de puesto, se observa que la incidencia de capacitación es menor entre el personal que labora en el área de trabajo social, ya que el 20.7% no recibió capacitación por parte de la IMEF, en tanto que las(os) abogadas(os) son quienes reciben mayor capacitación por parte de la IMEF.



Los temas que prevalecen en los servicios de capacitación que proporciona la IMEF al personal especialista se refieren principalmente a los derechos humanos, sexo-género, perspectiva de género, violencia contra las mujeres, feminicidio y normatividad en la materia, ya que el 66.7% del personal señaló que fue capacitado en estos temas. Mientras que el 30% de especialistas recibieron alguna capacitación en psicoterapias, medidas de protección y/o modelos de atención. Sólo el 15% de especialistas recibió alguna capacitación en planeación, seguimiento y procedimientos relacionados con la operación del PAIMEF. El 18.1% de especialistas indicó que recibió capacitación en otros temas como: adicciones - drogadicción, auto estima, contraloría social, estrés laboral, grupos de autoayuda, inclusión social, primeros auxilios, derechos sexuales y reproductivos, entre otros.

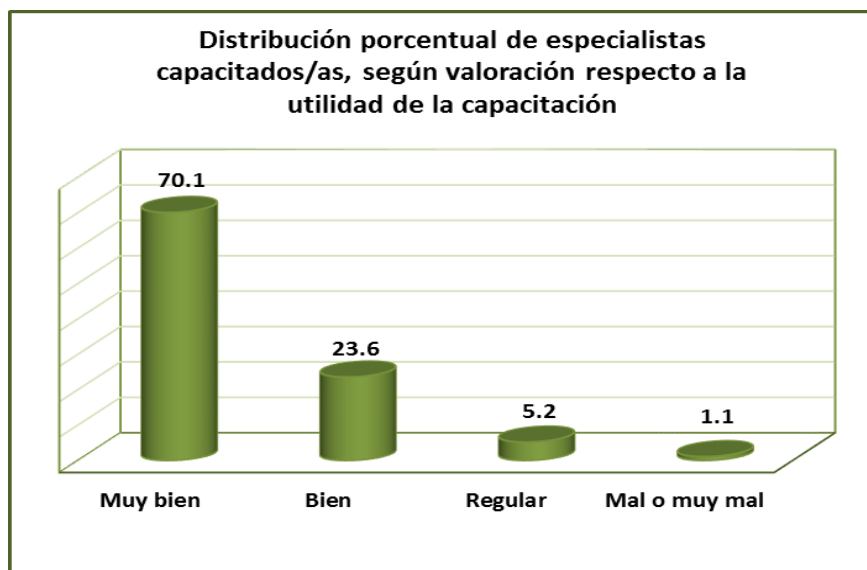
Aunque la mayoría del personal especialista recibió capacitación por parte de la IMEF, se aprecian marcadas diferencias en cuanto al tiempo (horas) dedicado a la capacitación. Es así, que el promedio de capacitación recibida en 2017 por especialista fue de 43.2 horas. Sin embargo, la cuarta parte del personal especialista capacitado (26.0%), lo hizo en

servicios de capacitación cuya duración fue de 1 a 20 horas, mientras que 21.9% de especialistas recibió capacitación de 61 o más horas.



Para el personal especialista los servicios de capacitación que proporciona la IMEF son un atractivo muy importante, ya que les permite adquirir nuevos conocimientos, desarrollar

capacidades y habilidades específicas para el desempeño de sus funciones. De ahí que la gran mayoría de especialistas (93.7%) valora *muy bien* o *bien* los servicios de capacitación recibidos por parte de la IMEF.



### *Contención emocional*

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.

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 especialistas del PAIMEF, es muy probable que presenten estrés, ansiedad e incluso sufrimiento por las situaciones de vida de las personas que atienden. La presencia de especialistas 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 proporcionan a las mujeres en situación de violencia. En este sentido, el Reglamento de la LGAMVL 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.”

Por lo anterior, 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 identificó que el 70.6% de especialistas habían recibido contención emocional por parte de la IMEF. De acuerdo con el puesto que ocupan las(os) especialistas, se observa que las(os) trabajadoras(es) sociales son quienes reciben menos el apoyo de contención emocional por parte de la IMEF, ya que el 34.2% de este personal declaró no haber recibido contención emocional, en tanto que entre el personal del área de psicología y jurídico se aprecian cifras similares, 28.0% y 27.5% respectivamente.

El hecho de que tres de cada 10 especialistas no hayan recibido contención emocional por parte de la IMEF muestra la imperiosa necesidad de revisar y analizar este asunto, ya que como se ha dicho de manera reiterada “los programas de contención emocional constituyen una herramienta crucial para: 1) fomentar el autocuidado de las(os) profesionistas y 2) mejorar la calidad en los servicios de atención”, razón por la cual el PAIMEF ha establecido en la *Guía Técnica y Operativa* que el proceso de contención para el personal encargado de los servicios de prevención y atención es una acción de carácter obligatorio para las IMEF.<sup>35</sup>

El PAIMEF establece que la contención deberá iniciar máximo dos meses después de que el Programa Anual de la IMEF haya comenzado su operación, al respecto se observa que la contención emocional prácticamente inició en el mes de junio, ya que el 30.7% de las y los especialistas así lo reportaron, situación que se debe a que para el mes de abril ya habían iniciado 11 IMEF la operación del programa. Durante mayo y junio comenzaron a operar las 20 IMEF restantes, por lo que se aprecia que el 41.8% de especialistas comenzó la contención emocional en los meses de julio o agosto. Sin embargo, el 20.2% de especialistas inició su proceso de contención en septiembre o en los meses siguientes.

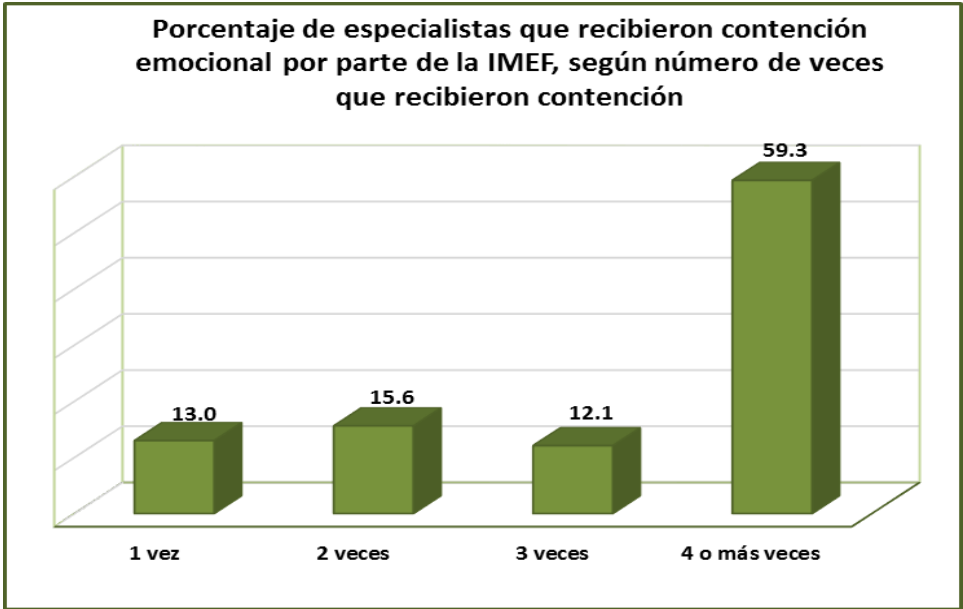
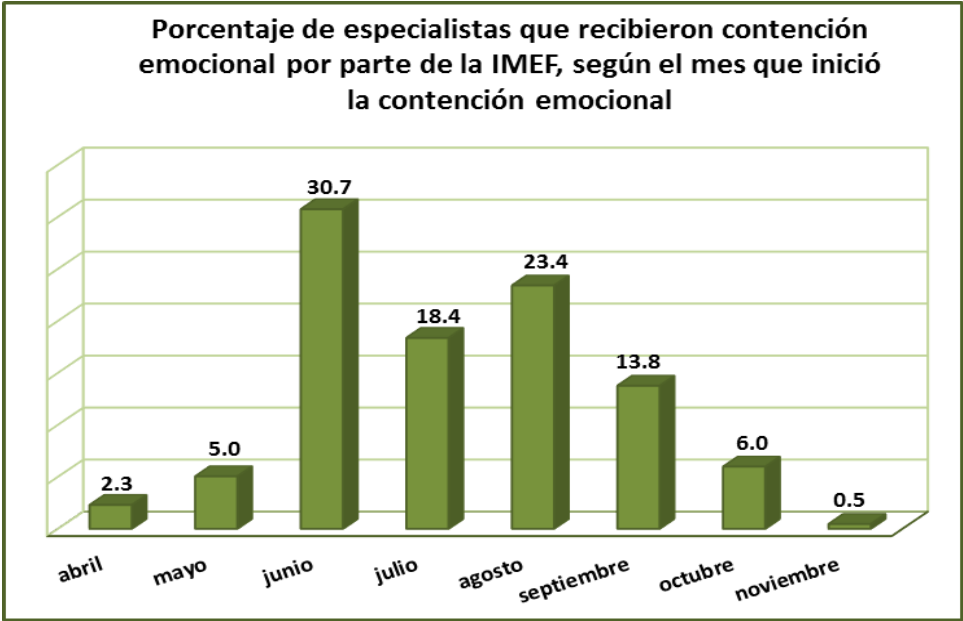
En cuanto al número de sesiones de la contención emocional, se observa que el 59.3% del personal especialista recibió cuatro o más sesiones, el 12.1% recibió tres sesiones, el 15.6% recibió dos sesiones y el 13.0% sólo recibió una sesión.

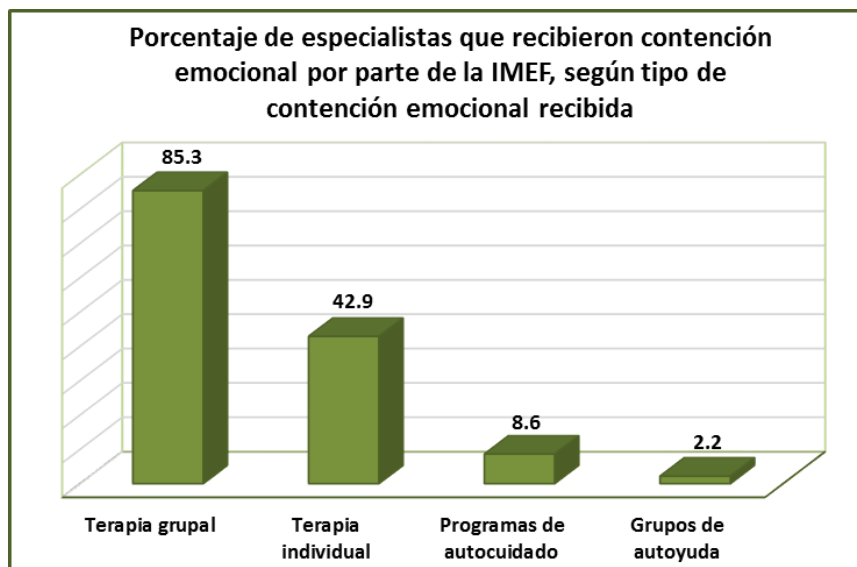
La principal contención emocional que la IMEF proporciona al personal especialista es la terapia grupal (85.3%) y la terapia individual (42.9%). Mientras que los programas de autocuidado tienen una baja incidencia (8.6%) al igual que los grupos de autoayuda (2.2%).

---

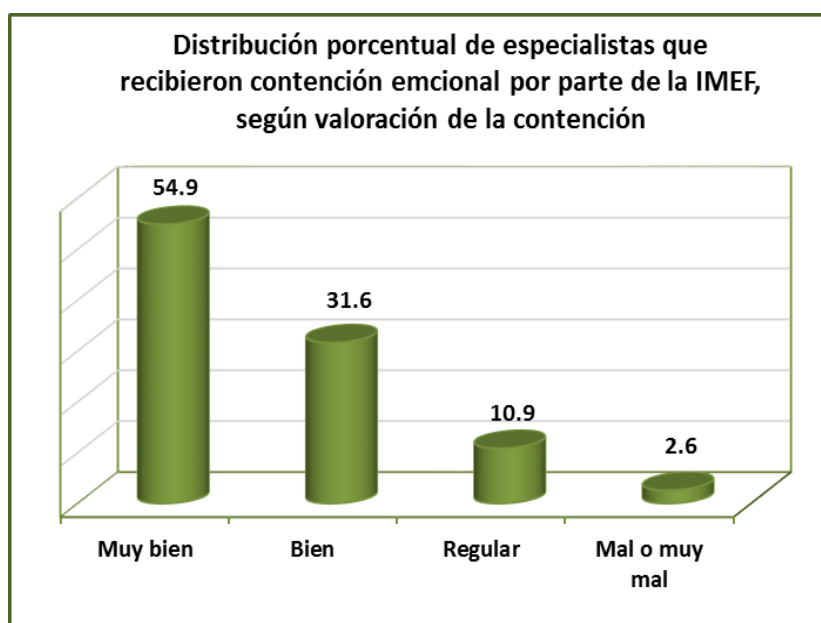
<sup>35</sup> INDESOL / PAIMEF. *Guía técnica y operativa 2017*, p. 4.

La información mostrada en este apartado es importante que sea considerada para revisar el cumplimiento de las IMEF respecto a la obligatoriedad que tienen de proporcionar contención emocional a todo el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, actividad para la cual el programa otorga recursos presupuestarios.





El 54.9% del personal especialista evalúa la contención emocional que imparte la IMEF como *muy bien*, el 31.6% la califica como *bien* y el 13.5% la considera regular, mal o muy mal.

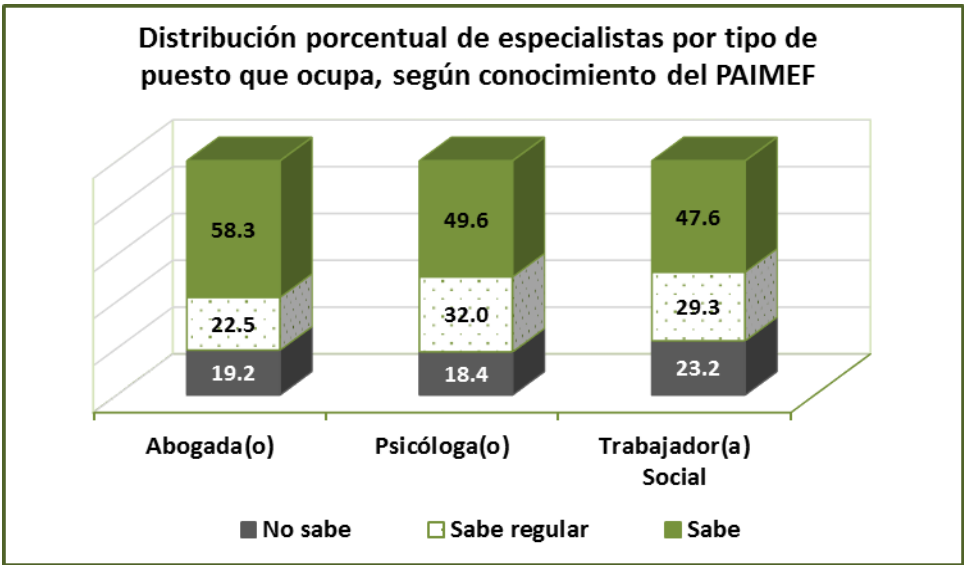
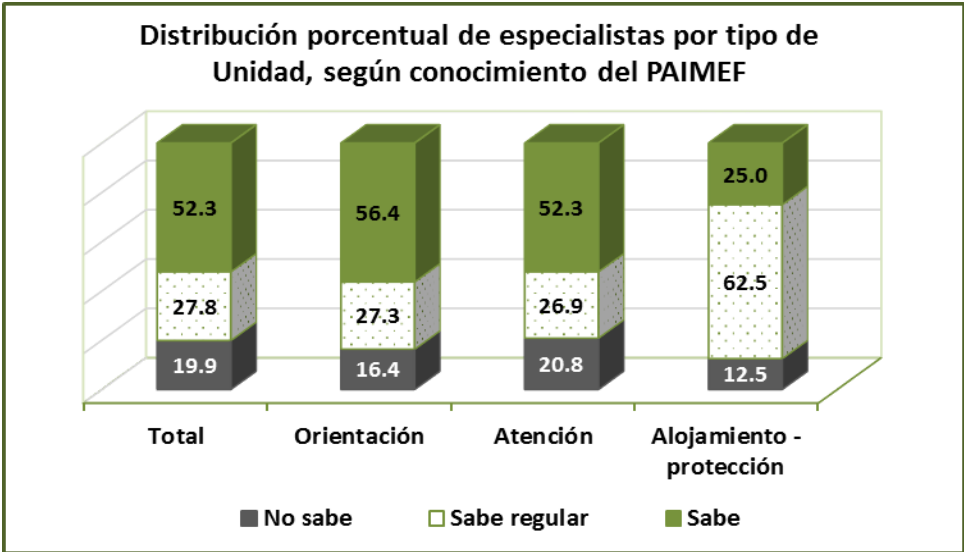


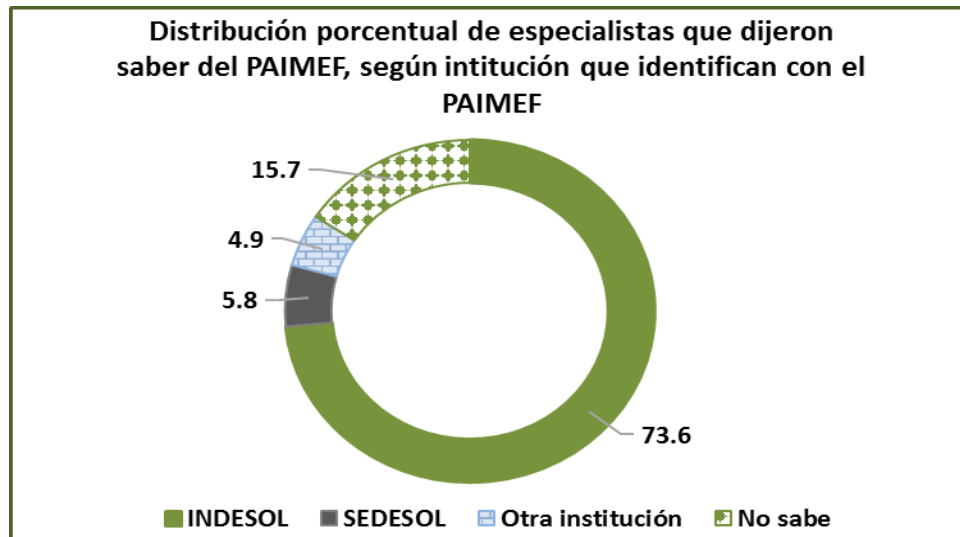
### *Identidad y conocimiento del PAIMEF*

Con la intención de conocer el involucramiento del personal especialista con el PAIMEF, la Guía de Verificación incluye algunas preguntas al respecto. Primero se pregunta si conoce el PAIMEF, después se realiza una pregunta de reforzamiento, es decir, para precisar qué tanto sabe el personal especialista que afirmó conocer el PAIMEF. En este sentido, se observa que el 19.9% de especialistas prácticamente desconoce el PAIMEF, en tanto que el 27.8% conoce sólo algunos aspectos básicos del programa, es decir su conocimiento es

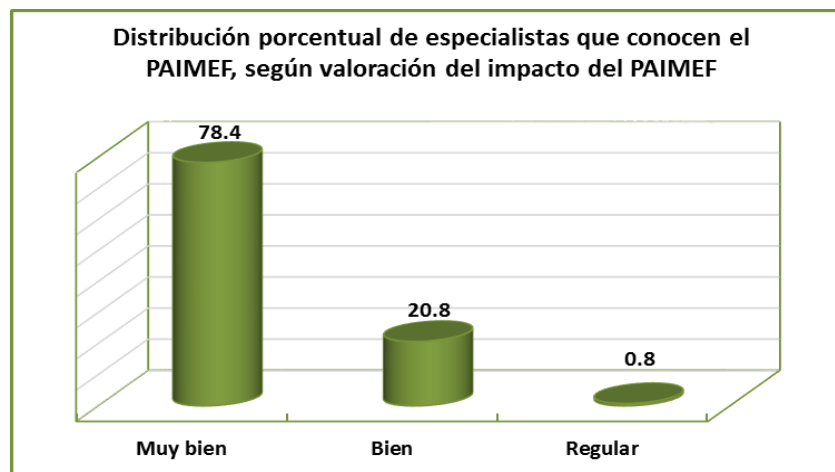
*regular* y poco más de la mitad (52.3%) cuenta con más información al respecto. Al revisar la información por tipo de Unidad, se aprecia que el personal de las Unidades de atención es el que tiene mayor desconocimiento del programa (20.8%). Por otra parte, se identifica que el personal de trabajo social es quien menos conoce el PAIMEF (23.3%) y también es el que presenta mayor incidencia en un conocimiento *regular* (62.5%); mientras que las(os) abogadas(os) mostraron tener mayor conocimiento del PAIMEF (58.3%).

Respecto al conocimiento sobre la institución que tiene a su cargo el PAIMEF, se aprecia que la mayoría de especialistas que afirmaron conocer el PAIMEF identifica al INDESOL como la institución encargada del programa (73.6%), en tanto que el 5.8% mencionó a la SEDESOL, el 4.9% señaló otra institución como la IMEF o institución del gobierno estatal y el 15.7% definitivamente señaló que no sabe.





Al personal que tiene algún conocimiento sobre el PAIMEF se le interrogó sobre cómo califica el impacto del programa en la calidad de vida de las mujeres víctimas de violencia, la gran mayoría de especialistas (78.4%) calificó el impacto como *muy bien*, el 20.8% como *bien* y sólo el 0.8% lo calificó como *regular*.



El personal especialista que calificó como *muy bien* el impacto del PAIMEF en la calidad de la vida de las mujeres víctimas de violencia, expresó que su respuesta se debió principalmente a las siguientes razones:

- \* Porque los únicos servicios de atención que se proporcionan en el estado y en las comunidades es el que proporciona el PAIMEF, porque se están creando más espacios para atender a las mujeres.
- \* Porque se ofrecen servicios gratuitos que hacen posible que las mujeres de escasos recursos económicos puedan acceder a las terapias psicológicas y/o al acompañamiento jurídico.



- ✳ Porque se difunden los derechos de las mujeres, se contribuye a “desnaturalizar” la violencia contra las mujeres.
- ✳ Porque se proporcionan servicios integrales con perspectiva de género a las mujeres en situación de violencia que les brinda herramientas para romper el círculo de la violencia.
- ✳ Porque en las Unidad PAIMEF no se re-victimiza a las mujeres como sucede en otras instituciones, como las de procuración de justicia.
- ✳ Porque se fortalece la vinculación institucional con el apoyo y participación de diferentes gobiernos e instituciones.
- ✳ Porque se ven los resultados en las mujeres: identifican la violencia que viven, fortalecen sus redes de apoyo, se mejora su autoestima y su seguridad, cambia su actitud, se les quita el miedo, comienzan un proceso de independencia, de toma de decisiones y de empoderamiento que les ayuda a mejorar su calidad de vida.

Mientras que alguno(a)s especialistas que calificaron como *bien o regular* el impacto del PAIMEF, expresaron que su respuesta se debió a las siguientes razones:

- ✳ Porque no hay continuidad en los servicios de atención, debido a que el recurso PAIMEF opera seis meses del año.
- ✳ Porque hace falta difusión de los servicios de atención para que las mujeres conozcan los lugares a dónde acudir para recibir apoyo.
- ✳ Porque se necesita generar mayor sensibilización en las instituciones y en el personal que atiende a las mujeres.
- ✳ Porque hace falta más infraestructura para atender la demanda de servicios, a veces no hay suficiente espacio o personal especialista para atender a todas las mujeres.
- ✳ Porque no hay seguimiento de casos y no es suficiente con solo informar a las mujeres sobre sus derechos.
- ✳ La estructura y lineamientos son muy buenos en lo escrito, pero al llevarlo a la práctica se dificulta ya que son procesos muy largos, se requiere más tiempo para dar el apoyo, en particular en los asuntos legales.

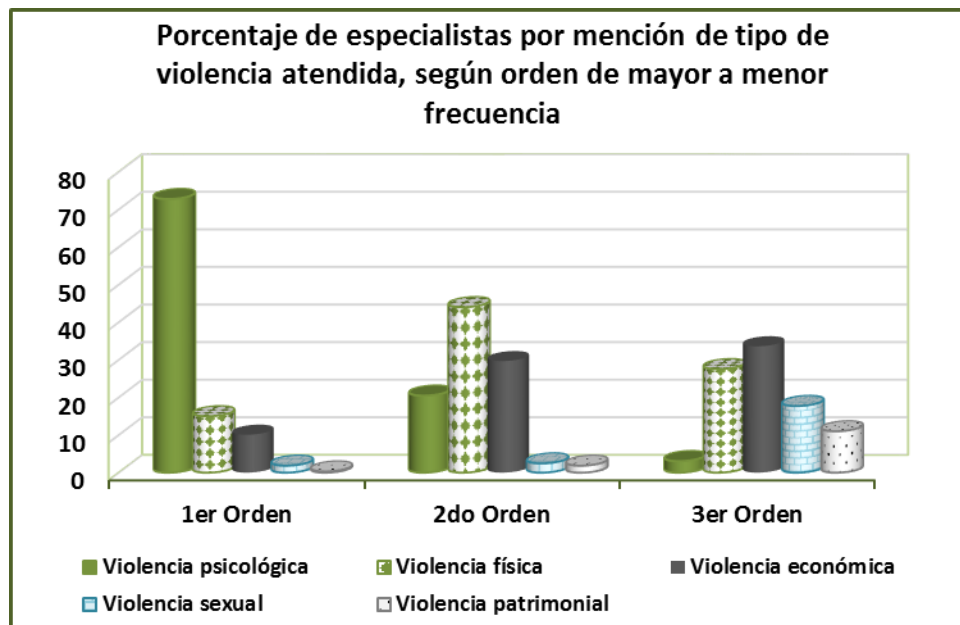
Esta información es relevante debido a que expresa el involucramiento del personal especialista en el PAIMEF, asimismo indica el avance que se ha tenido en generar una *identidad* del personal especialista en cuanto a los objetivos y propósitos del programa. Por ello, se considera fundamental reforzar el conocimiento del programa con las(os) especialistas a fin de construir una *identidad* con el PAIMEF que contribuya a mejorar la calidad e incrementar su compromiso para lograr los objetivos del programa. De igual forma, es esencial escuchar al personal especialista para desarrollar estrategias que atiendan las dificultades a las cuales se enfrentan en el desempeño de sus funciones.

### Seguimiento a las usuarias

Debido a que las(os) especialistas de las áreas de trabajo social, psicología y jurídico es el personal que más conoce a las usuarias de los servicios de orientación, atención y de alojamiento – protección, se les aplicaron algunas preguntas respecto a las características de las usuarias. De acuerdo con la experiencia del personal especialista, 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 72.8% de especialistas, le sigue la violencia física y en tercer lugar la violencia económica, en cuarto al lugar se ubica a la violencia sexual y la que menos se atiende es la violencia patrimonial.

Respecto al ámbito en donde se realiza el acto de violencia contra las mujeres, se observa que la principal modalidad de violencia que se atiende es la familiar, ya que el 99.4% de especialistas así lo mencionaron, en segundo orden -pero con mucho menor frecuencia- se identifica la violencia que se da en el ámbito comunitario y en tercer lugar se identificó la modalidad laboral / docente.

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, física y económica en el ámbito familiar.

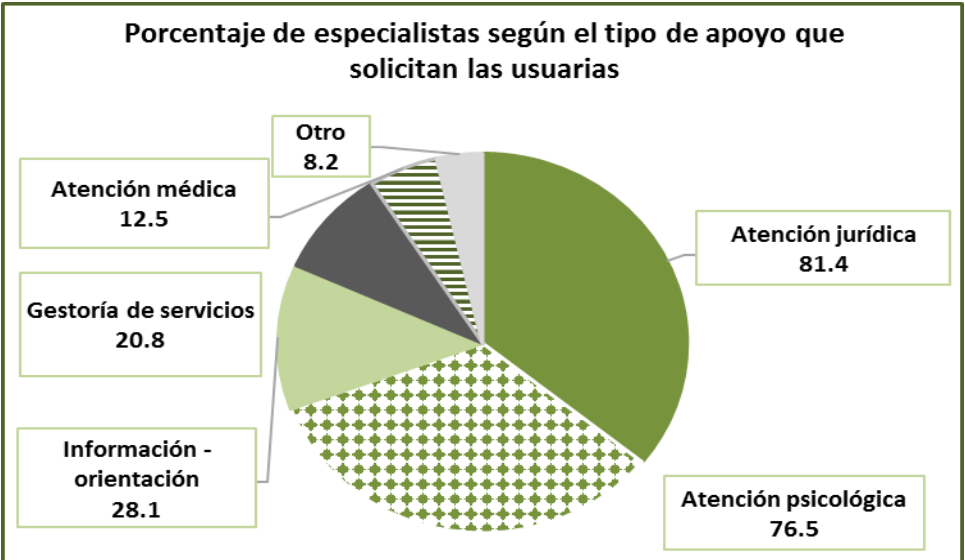


**Porcentaje de especialistas por mención de modalidad de violencia  
atendida, según orden de mayor a menor frecuencia**

Modalidad de violencia	1er Orden	2do Orden	3er Orden	4to Orden
Familiar	99.4	0	0	0
Comunitaria	0.3	47.1	11.6	6.1
Laboral / docente	0.3	16.2	22.0	15.3
Institucional	0	12.5	18.0	17.4
Sin menciones*		24.2	48.3	61.2

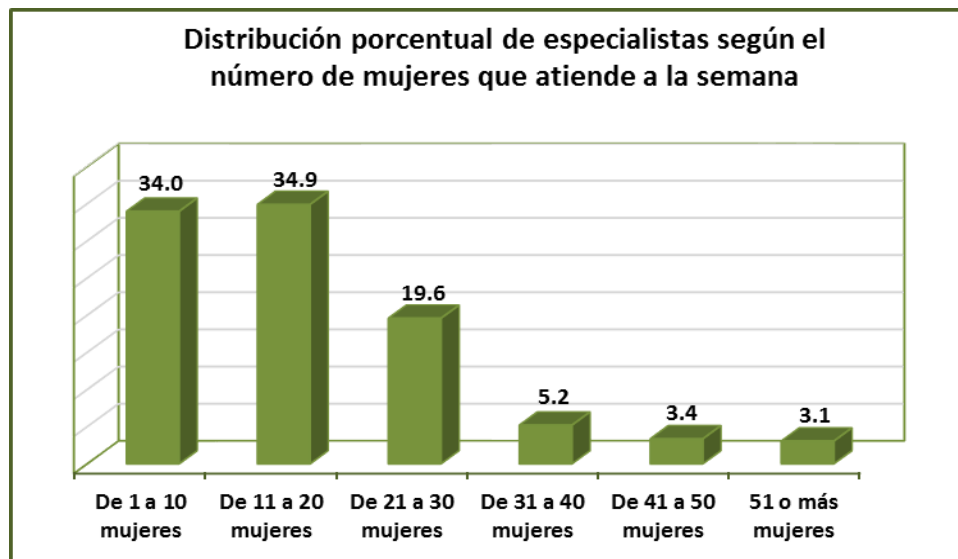
\* Porcentaje de especialistas que no mencionaron alguna modalidad de violencia en el orden correspondiente.

De acuerdo con el 81.5% de especialistas, el servicio que más solicitan las usuarias cuando acuden a la Unidad es el de apoyo jurídico, le sigue el apoyo psicológico y en tercer lugar solicitan información y orientación.



La demanda de servicios de atención especializada por parte de las mujeres en situación de violencia presenta marcadas diferencias respecto al tipo de la Unidad, de acuerdo con la experiencia del personal especialista, en el total de las Unidades que apoya el PAIMEF se atiende en promedio a 19 mujeres a la semana. En las Unidades de orientación se atiende en promedio 26 mujeres a la semana, le siguen las Unidades de atención en las cuales el promedio de mujeres atendidas es 18 y en las Unidades de alojamiento – protección se atiende en promedio a seis mujeres a la semana. Aunque cabe mencionar que se observa una variación importante entre las(os) especialistas en cuanto al número promedio de

mujeres atendidas a la semana, como se puede observar en la siguiente gráfica, la tercera parte (34.0%) de especialistas afirma que atiende entre 1 a 10 mujeres a la semana, una proporción similar de especialistas señala que atiende entre 11 a 20 mujeres; en tanto que 11.7% de especialistas afirma que atiende a 31 o más mujeres a la semana.



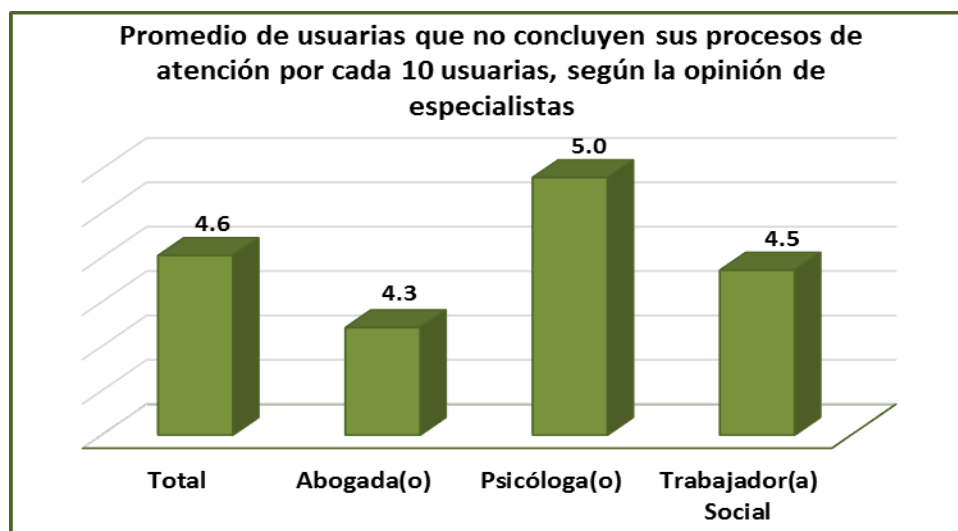
#### ***Permanencia de las mujeres en los servicios de atención y seguimiento***

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. 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 debe asistir 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 las(os) especialistas, de cada 10 mujeres que reciben los servicios de atención 4.6 mujeres no concluyen sus procesos psicológicos y/o jurídicos.<sup>36</sup> El abandono o deserción de los procesos de atención por parte de las mujeres es más alto en las Unidades de atención (4.6 mujeres) que en las Unidades de alojamiento – protección (3.9).

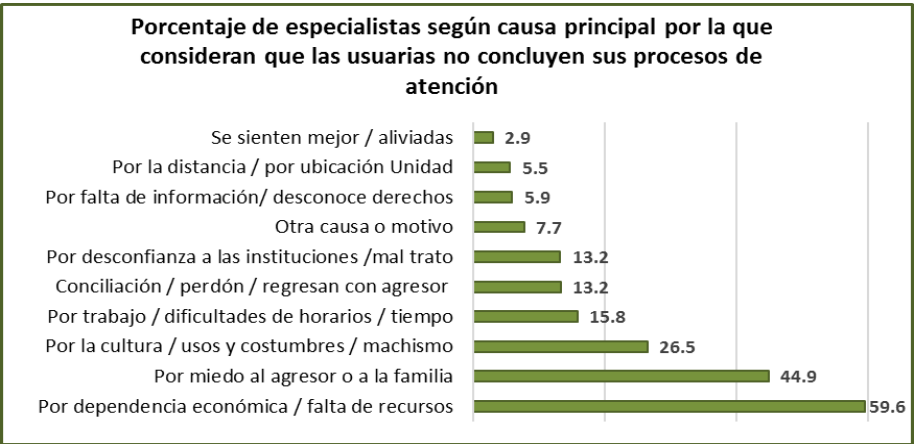
Por área de trabajo, se aprecia que el personal especialista de psicología plantea una deserción ligeramente mayor que la reportada por el personal de las otras áreas de atención, ya que el promedio de deserción reportado por psicóloga(o)s es de 5 mujeres, en tanto que las(os) abogadas(os) consideran que desertan o abandonan sus procesos 4.3 mujeres 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 mencionar que esta información es consistente con otras fuentes de información del PAIMEF, toda vez que se ha identificado una alta deserción de mujeres en los servicios de atención especializada; por lo que resulta fundamental analizar las causas de estos abandonos, entre las cuales habrá que considerar la evaluación de los servicios que se proporcionan, así como las características y razones de las propias mujeres que explican la no conclusión de sus procesos.



<sup>36</sup> Cabe mencionar que este dato no incluye la opinión del personal especialista de las Unidades de orientación, debido a que los servicios que se proporcionan en dichas Unidades no permiten llevar un proceso terapéutico y/o jurídico, toda vez que los servicios que se proporcionan son principalmente de orientación e información, además de que en la mayoría de los casos son Unidades móviles que no cuentan con un inmueble o un espacio fijo.

Con el propósito de conocer 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. En este sentido, la mayoría de especialistas (59.6%) considera que la principal causa por la que las usuarias no concluyen sus procesos es la dependencia económica o la falta de recursos económicos. Al respecto, es importante mencionar que los resultados del *Cuestionario de Usuarías* que se aplicó en las visitas de seguimiento físico y operativo confirman que la mayoría de las usuarias son mujeres de escasos recursos económicos. Otra de las causas de la no conclusión de los procesos de atención más mencionada por el personal especialista es el miedo que la usuaria tiene al agresor o a su familia (44.9%); una cuarta parte de especialistas (26.5%) mencionó la deserción la cultura, los usos y costumbres o el machismo que impera en la sociedad como otra causa de la no conclusión de los procesos de atención de las usuarias.

Otra causa que cabe destacar, aunque sólo fue mencionada por el 15.8% de especialistas, es la que se debe a dificultades generadas por el trabajo, por los horarios o disponibilidad de tiempo. Al respecto, es de suma relevancia considerar que, de acuerdo con la información reportada en el *Cuestionario de usuarias*, el 52.4% de las mujeres que se atiende en las Unidades PAIMEF realiza alguna actividad económica remunerada, es decir, trabaja. Este aspecto deberá considerarse en la revisión y establecimiento de los horarios de atención de las Unidades, con el objetivo de facilitar a las mujeres los servicios en horarios más flexibles o bien analizar la posibilidad de canalizarlas a otras instancias que proporcionen los servicios de atención en un horario más extendido. También cabe resaltar que el 13.2% de especialistas identificó que la desconfianza a las instituciones y el mal trato institucional es una de las causas de no conclusión de los procesos de atención, en particular cuando la usuaria lleva un proceso litigioso. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer acciones de vinculación con las instancias encargadas de la procuración de justicia a fin de que el personal cuente con capacitación sobre la perspectiva de género, así como promover la mejora de los servicios en los juzgados con el propósito de agilizar los procedimientos jurídicos y hacer expedita el acceso a la justicia.



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, ello con el objetivo de disminuir el índice de deserción y asegurar una atención integral y completa que permita a las mujeres contar con las herramientas necesarias para salir de la violencia y emprender un proceso de empoderamiento para vivir una vida libre de violencia. Asimismo, es importante revisar los procedimientos establecidos para dar seguimiento a las mujeres que no concluyen sus procesos, realizar evaluaciones de estos casos y analizar las posibles acciones que se deberán realizar para disminuir el índice de deserción o abandono de los servicios de atención.

### *Clima laboral y satisfacción laboral del personal especialista*

Para mejorar el desempeño, la eficiencia y los resultados en las Unidades apoyadas por el PAIMEF es fundamental que se construya un buen clima organizacional y laboral que favorezca a generar empatía, integración, motivación y aceptación de las políticas y procedimientos de los servicios de orientación, atención y de alojamiento – protección. En este sentido, el personal especialista de las áreas de trabajo social, psicología y jurídico representa un sector clave para lograr una mayor eficiencia y cumplir con los objetivos del PAIMEF. Por ello, en el Cuestionario de Especialistas se incluyó una sección para conocer aspectos relacionados con el ambiente y trato laboral, así como para medir la satisfacción laboral del personal especialista.

En este sentido, se observa que la mayoría de especialistas valora *muy bien* o *bien* el ambiente laboral, el trato y la comunicación entre el personal de la Unidad y de la IMEF. Sin embargo, es importante señalar que el aspecto que presenta una menor valoración positiva es el relacionado con el apoyo de la IMEF en la planeación, seguimiento y evaluación de las actividades que realiza el personal especialista, ejemplo de ello es que el 12.8% lo evalúa como *regular*, el 3.3% lo califica *mal* o *muy mal* y el 4.9% contestó que no sabe debido a que no tiene relación con el personal de la IMEF. Estos datos señalan la necesidad de que el personal de la IMEF mejore su relación con el personal especialista contratado con recursos del PAIMEF, ya que en las visitas de seguimiento se observó que en algunos casos el personal especialista no tiene comunicación y trato con el personal de la IMEF, por lo que se considera necesario desarrollar estrategias de integración, fortalecer la retroalimentación y generar un ambiente favorable para el trabajo en equipo.

En cuanto al trato y la comunicación por parte del personal directivo de la Unidad, se observa que más de la mitad de especialistas (54.1%) evalúa este aspecto como *muy bien*, el 31.2% lo considera *bien* y el 6.4% de especialistas lo califica como *regular*, *mal* o *muy mal*. Al respecto cabe mencionar que en las Unidades donde labora personal que proviene de varias instituciones -como los Centros de Justicia para las Mujeres- o en las Unidades donde

hay personal contratado mediante distintas modalidades ya sea con plaza de estructura o de honorarios, con recursos del gobierno estatal o recursos del PAIMEF, se observa poca integración y una relación deficiente del personal especialista con el personal directivo de la Unidad; situación que plantea la necesidad de desarrollar acciones para lograr una adecuada relación entre todo el personal que labora en la Unidad. Por otra parte, cabe señalar que hay Unidades que funcionan sin personal directivo (aproximadamente 10 por ciento), en estas Unidades labora sólo el personal especialista, por tal motivo el 8.3% de los y las especialistas no evaluaron este aspecto.

El ambiente laboral de la Unidad es uno de los aspectos mejor evaluados, toda vez que el 62.7% del personal especialista lo calificó como *muy bien* y el 29.4% como *bien*, en general el personal especialista señaló en las visitas de seguimiento físico y operativo que la relación con sus pares es muy buena, que existe compañerismo y apoyo. No obstante, el 7.0% de especialistas muestra cierta inconformidad al respecto, ya que evalúa este aspecto como *regular*, *mal* o *muy mal*.

Finalmente, el aspecto mejor valorado por parte del personal especialista es precisamente el relacionado con los servicios de orientación o de atención que se proporcionan en las Unidades, el 96.7% evalúa estos servicios como *muy bien* o *bien*, en tanto que el 3.0% los califica como *regular* o *mal*. Si bien es cierto que este aspecto evalúa el propio desempeño del personal especialista que es quien proporciona los servicios de orientación y atención, esta evaluación muestra una buena empatía y aceptación con sus funciones, lo cual favorece al clima laboral.

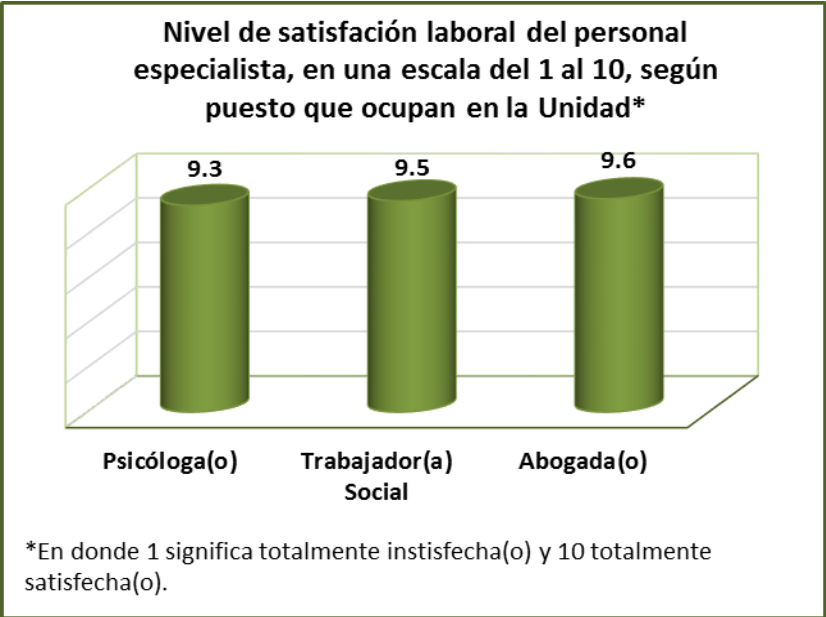
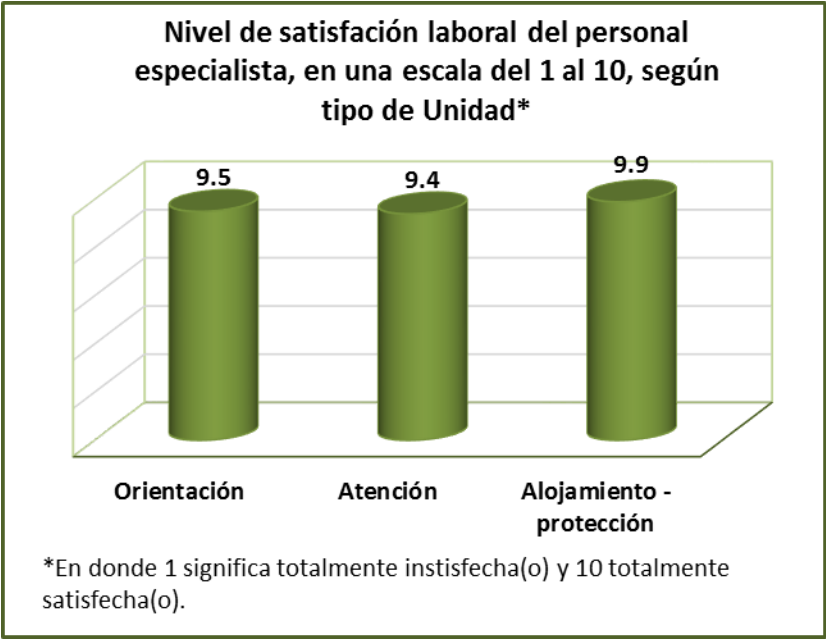
#### Porcentaje de especialistas según su valoración a diversos aspectos

Aspecto	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	No sabe NE*
Los servicios de prevención o atención que se proporcionan en la Unidad	66.7	30.0	2.7	0.3	---	0.3
El ambiente laboral de la Unidad	62.7	29.4	6.1	0.3	0.6	0.9
El trato y la comunicación por parte del personal directivo de la Unidad	54.1	31.2	5.8	0.3	0.3	8.3
El trato y la comunicación por parte del personal de la IMEF	49.9	37.0	8.2	1.5	0.6	2.8
El apoyo de la IMEF en la planeación, seguimiento y evaluación de las actividades	44.4	34.6	12.8	2.4	0.9	4.9

\* El personal especialista que contestó No sabe o No especificó (NE) su respuesta se debe fundamentalmente a que el personal señaló que no tiene relación con el personal directivo de la Unidad (en muchos casos no hay), porque no se relaciona con el personal de la IMEF o desconoce las acciones que realiza en la Unidad.



La satisfacción laboral del personal especialista es muy alta, ya que en una escala del 1 al 10 -en donde 10 es totalmente satisfecha(o)-, el promedio de satisfacción que se alcanza es de 9.4. Por tipo de Unidad, se observa que la satisfacción es ligeramente más alta entre el personal que labora en las unidades de alojamiento – protección, es decir en los refugios para mujeres víctimas de violencia extrema, en donde se alcanza un nivel de satisfacción de 9.9 puntos. No se observan diferencias significativas en el nivel de satisfacción del personal especialista según el puesto que ocupan o área de trabajo, ya que el personal del área psicológica presenta un nivel de satisfacción laboral ligeramente más bajo que el promedio de especialistas, sin embargo, la satisfacción es muy alta (9.3 puntos).



Finalmente, cabe resaltar que la elevada satisfacción del personal especialista es un dato que 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 los servicios de orientación y atención de la violencia contra las mujeres.

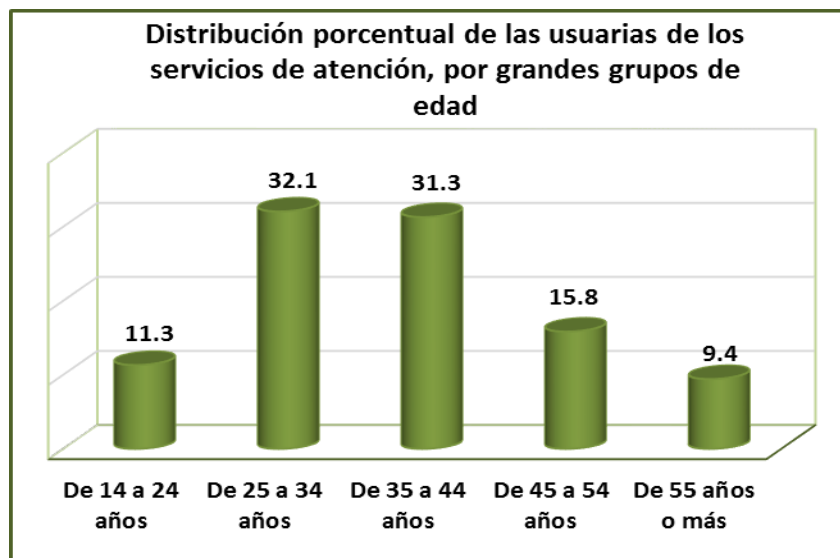
## Informe de resultados de Usuarías

La población objetivo del programa son las mujeres en situación de violencia que solicitan los servicios especializados de atención del PAIMEF, por lo que es de suma importancia indagar sobre las características de las usuarias de estos servicios y conocer su satisfacción respecto a los servicios recibidos en las Unidades apoyadas por el PAIMEF. Por esta razón se aplicó este cuestionario a las mujeres en situación de violencia que reciben los servicios de las áreas de trabajo social, psicología y/o jurídica que se proporcionan en las Unidades de atención especializada o en las Unidades de alojamiento – protección, las cuales son apoyadas con recursos del PAIMEF.<sup>37</sup> Las usuarias entrevistadas fueron mujeres que al menos habían recibido dos sesiones de atención al momento de la entrevista y aceptaron de manera voluntaria participar en dicha entrevista.

### *Características sociodemográficas*

#### **Edad**

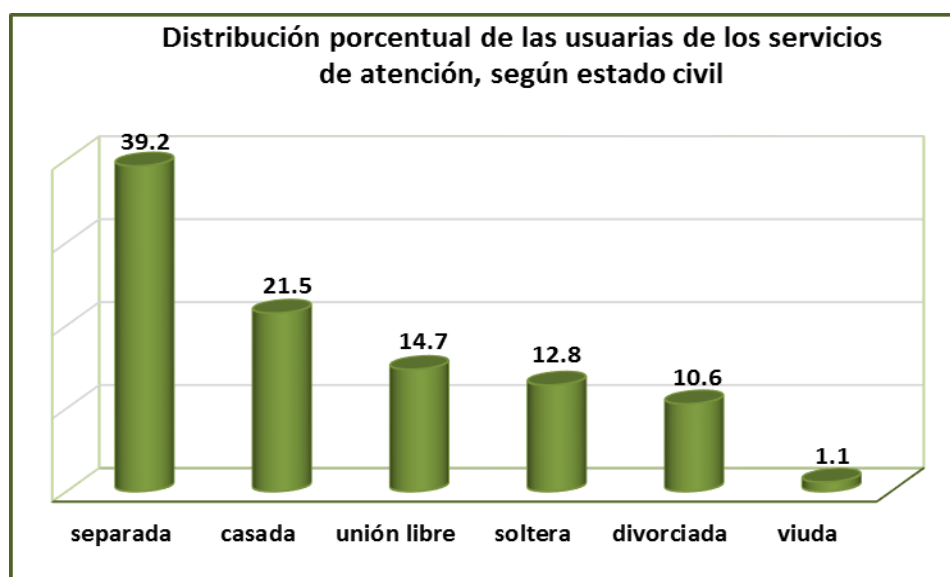
La edad promedio de las mujeres usuarias de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF es 38 años. La gran mayoría de ellas se ubica en los grupos de edad de 25 a 34 años y en el de 35 a 44 años, grupos en el que se concentra el 32.1% y 31.3% de las mujeres, respectivamente. Sin embargo, es importante señalar que el 9.4% de las mujeres tiene 55 años o más, en tanto que el grupo más joven (de 14 a 24 años) representa el 11.3%.



<sup>37</sup> Las mujeres usuarias de los servicios que proporcionan las Unidades de orientación no fueron incluidas en este sondeo debido a que ellas no reciben una atención sostenida, es decir no llevan un proceso terapéutico y/o litigioso.

### **Estado Civil / presencia de hijos e hijas**

La edad de las usuarias está directamente relacionada con el ciclo de vida que cursan, es por ello, que la mayoría de las mujeres que se atienden en las Unidades del PAIMEF (87.2%) tiene o ha tenido alguna relación de pareja, es decir, son casadas, separadas, divorciadas, viven en unión libre o están viudas, mientras que las otras mujeres (12.8%) declararon estar solteras. Es importante considerar esta característica de las usuarias, ya que está asociada a los factores de vulnerabilidad de vivir un acto violento en el ámbito familiar, principalmente por parte de su pareja o expareja.



La presencia de hijos e hijas es una característica de las mujeres de suma importancia para analizar su situación de vulnerabilidad a vivir un acto de violencia familiar o de permanecer en un ambiente de violencia. Al respecto, se observa en el cuadro siguiente que el 92.8% de las mujeres usuarias de los servicios de atención tiene algún hijo(a). El número promedio de hijas o hijos es 2.7 por mujer.

Al analizar la presencia de hijo(a)s según el estado civil de las mujeres, se aprecia que todas las mujeres que están viudas o divorciadas tienen algún hijo o hija, la gran mayoría de las mujeres cuyo estado civil es separada, unión libre o casada tienen algún hijo(a) y el 58.8% de las mujeres solteras también tiene algún hijo(a). Esta situación de las usuarias plantea un panorama más grave, toda vez que las consecuencias de padecer violencia va más allá del ámbito personal, pues diversos estudios señalan que las violencias que viven las madres afectan de manera directa a sus 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.

**Distribución porcentual de las usuarias de los servicios de atención por estado civil, según presencia de hijo(a)s**

Estado civil	Presencia de hijos o hijas	
	SI	NO
Total	92.8	7.2
viuda	100.0	0.0
divorciada	100.0	0.0
casada	98.2	1.8
unión libre	97.4	2.6
separada	97.1	2.9
soltera	58.8	41.2

En este sentido, cabe destacar que el 8.9% de las usuarias de los servicios de atención que tienen algún hijo(a), tienen un hijo(a) con alguna discapacidad, situación que genera una sobrecarga de trabajo. Es por ello, que resulta de suma importancia 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.

***Condición de habla 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.<sup>38</sup> Debido a esta situación de vulnerabilidad, es indispensable implementar medidas específicas que tengan especialmente en cuenta esta condición. Además de ello, es importante tener presente que en México hay 3.7 millones de mujeres de 3 o más años que son hablantes de alguna lengua indígena, de las cuales el 15% son monolingües, es decir, 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 situación de vulnerabilidad,

---

<sup>38</sup> 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.”

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, se observa que el 7.9% de las usuarias de los servicios de atención especializada habla alguna lengua indígena y también habla español. Entre las usuarias indígenas se identificaron nueve idiomas originarios, el maya es el de mayor incidencia, le sigue el náhuatl y el zapoteco. La presencia de usuarias indígenas se presenta en al menos diez entidades federativas, cuya distribución geográfica se concentra en Quintana Roo, Oaxaca y Yucatán.

Al respecto, cabe destacar que, en los últimos años, el PAIMEF ha promovido la contratación de personal especialista hablante de alguna lengua indígena, en particular en aquellas entidades federativas con mayor presencia indígena. De ahí, que como se mencionó en el Informe de Especialistas, el 8.9% del personal que labora en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica habla alguna lengua indígena.

**Distribución porcentual de usuarias de los servicios de atención hablantes de alguna lengua indígena, según la lengua que habla**

Lengua indígena	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>7.9</b>
maya	33.3
náhuatl	14.3
zapoteco	14.3
tarahumara	9.6
huichol	4.8
mixe	4.8
mixteco	4.8
tzeltal	4.8
zoque	4.8
No especificado	4.8

### ***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 7.2% de ellas tiene algún tipo de discapacidad.

Las principales causas de la discapacidad que tienen las usuarias son: por enfermedad (42.0%), por algún accidente (21.0%) y por edad avanzada (15.7%).

**Distribución porcentual de usuarias de los servicios de atención con alguna discapacidad, según la causa de la discapacidad**

Causa de la discapacidad	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>7.2</b>
Por enfermedad	42.0
Por accidente	21.0
Por edad avanzada	15.7
Otra causa	10.5
Por nacimiento	5.2
No especificado	5.2

### ***Condición de cuidadoras de personas dependientes***

En el Cuestionario de Usuarias de atención se incluyó por primera vez una pregunta sobre la participación de las usuarias en el cuidado de alguna persona con alguna discapacidad, con alguna enfermedad o una persona adulta mayor. La incorporación de esta pregunta se debe a la relevancia que ocupa el tema de *cuidados no remunerados* en la desigualdad de género, toda vez que este tipo de trabajo es realizado fundamentalmente por las mujeres. Aunque existen múltiples definiciones de la categoría de *trabajo de cuidado*, en general se refiere a las actividades que se realizan en un hogar para atender las necesidades de cuidado que requieren niñas y niños, personas adultas mayores con deterioro funcional debido a la edad y personas con enfermedades crónico–degenerativas, además de personas con limitaciones físicas o mentales permanentes y severas por las que dependen de la ayuda de otras personas.<sup>39</sup>

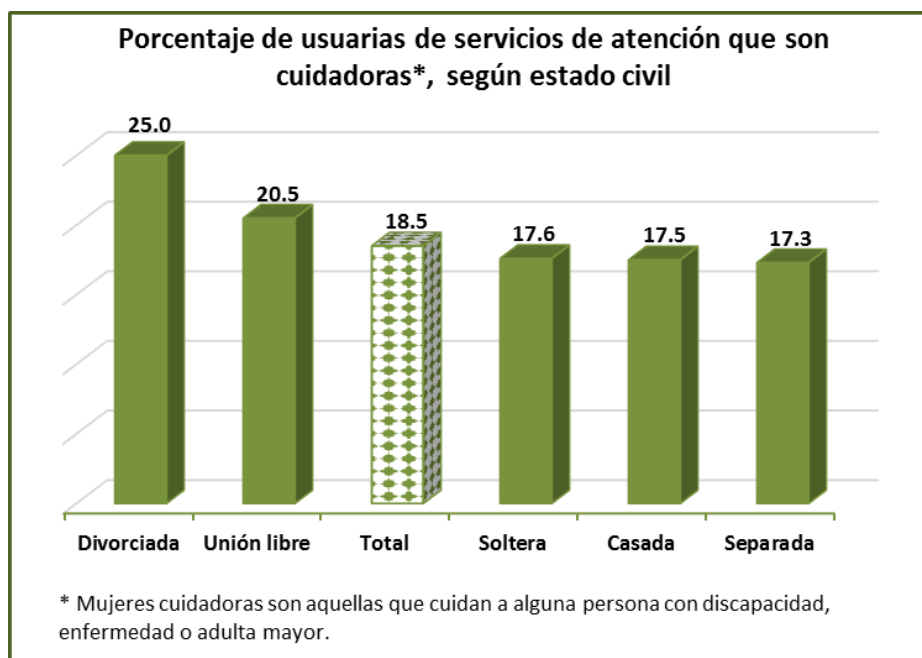
De acuerdo con la literatura sobre el tema, existe una distribución desproporcionada del *trabajo de cuidado no remunerado* entre los miembros de un hogar, ello debido a la división sexual del trabajo que ha imperado en la sociedad, pero también se debe a la usencia de políticas por parte del Estado y del mercado que contribuyan a compartir la responsabilidad de los cuidados de las personas dependientes. De modo que son las mujeres quienes mayoritariamente realizan el *trabajo de cuidado* de las personas dependientes, situación

<sup>39</sup> INMUJERES. *El trabajo de cuidado en los hogares: ¿un trabajo sólo de mujeres?*, Cuadernos de trabajo No. 59; México, Inmujeres, pp. 13 y 14.

que les genera una *sobrecarga de trabajo*,<sup>40</sup> lo cual representa un obstáculo para el disfrute pleno de sus derechos humanos y limita sus oportunidades, capacidades y elecciones.<sup>41</sup>

La *sobrecarga de trabajo* de las mujeres cuidadoras les genera una situación de vulnerabilidad de vivir una situación de violencia, toda vez que hay una carga física, emocional y económica considerable, que se manifiesta en el incremento del estrés, depresión, ansiedad y otros problemas. Asimismo, esta condición dificulta la disponibilidad de tiempo de las mujeres para acudir a los servicios de atención y concluir sus procesos terapéuticos y/o litigiosos. Es por ello, que se considera importante conocer la incidencia de mujeres que, además de cuidar a sus hijos(as), también cuida a personas adultas mayores, con alguna discapacidad o enfermedad.

Al respecto, se observa que el 18.5% de las usuarias cuida alguna persona dependiente, es decir son cuidadoras (sin considerar el cuidado de sus hijos o hijas) de alguna persona con discapacidad, enfermedad crónica o adulta mayor. Se observa que la incidencia de mujeres *cuidadoras* está presente en todas las mujeres usuarias de los servicios de atención con independencia del estado civil; sin embargo, esta incidencia es ligeramente mayor en las mujeres divorciadas (25.0%) y le siguen las mujeres que viven en unión libre (20.5%).

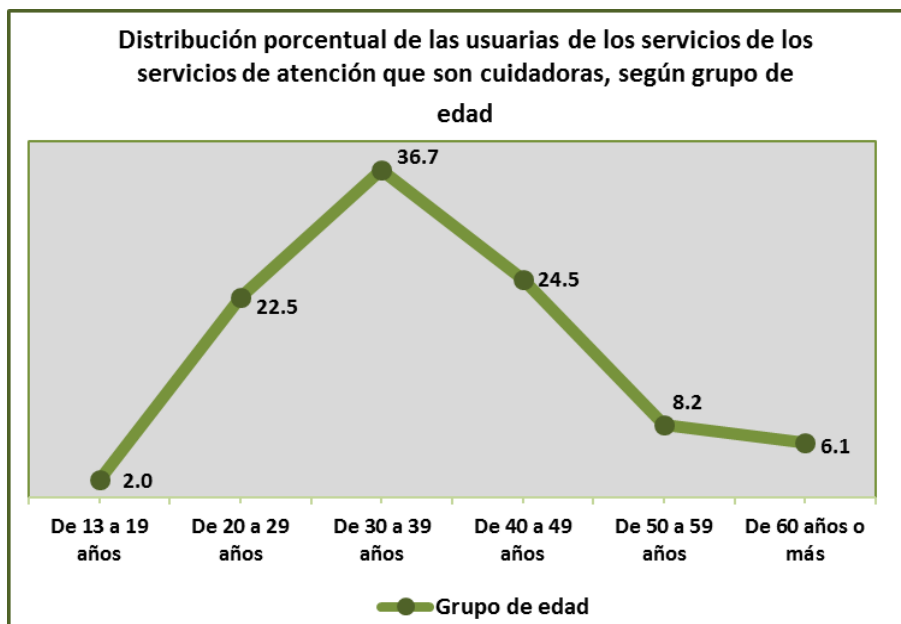


<sup>40</sup> El término *sobrecarga* se refiere al “estado psicológico que resulta de la combinación de trabajo físico, presión emocional, restricciones sociales, así como las demandas económicas que surgen al cuidar de la persona dependiente”. Dillehay, R. C., & Sandys, M. R. (1990). Citado en *¿Qué efecto tiene cuidar de una persona dependiente en la percepción de sobrecarga de la persona cuidadora?*, en <http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO3/Temas/Pdf>

<sup>41</sup> Calderón Magaña, Coral. *Redistribuir el cuidado. El desafío de las políticas*. Santiago de Chile, Chile, CEPAL / Naciones Unidas, 2013.

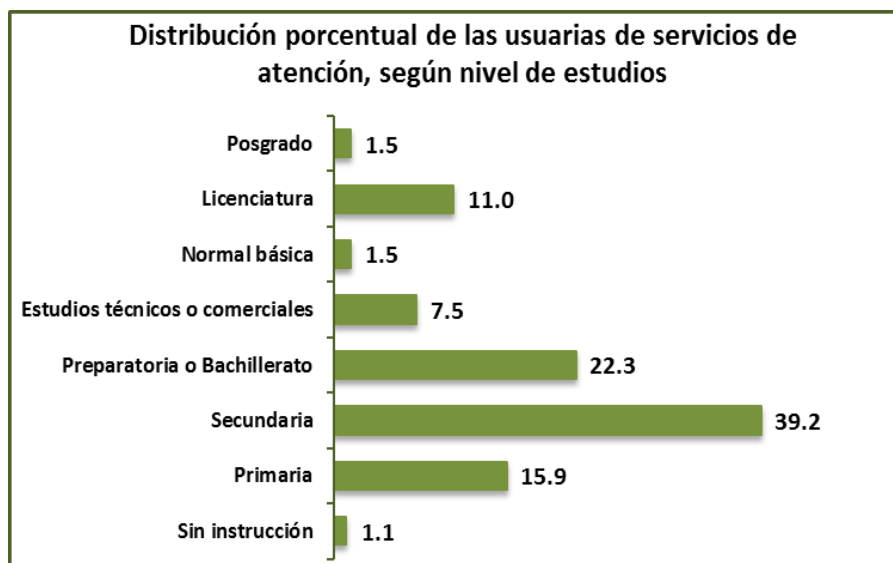


Por otra parte, se observa que la mayor parte de usuarias cuidadoras se encuentra en el grupo de edad de 30 a 39 años (36.7%), le siguen las mujeres de 40 a 49 años (24.5%).



### ***Nivel de estudios (Estudios máximos alcanzados)***

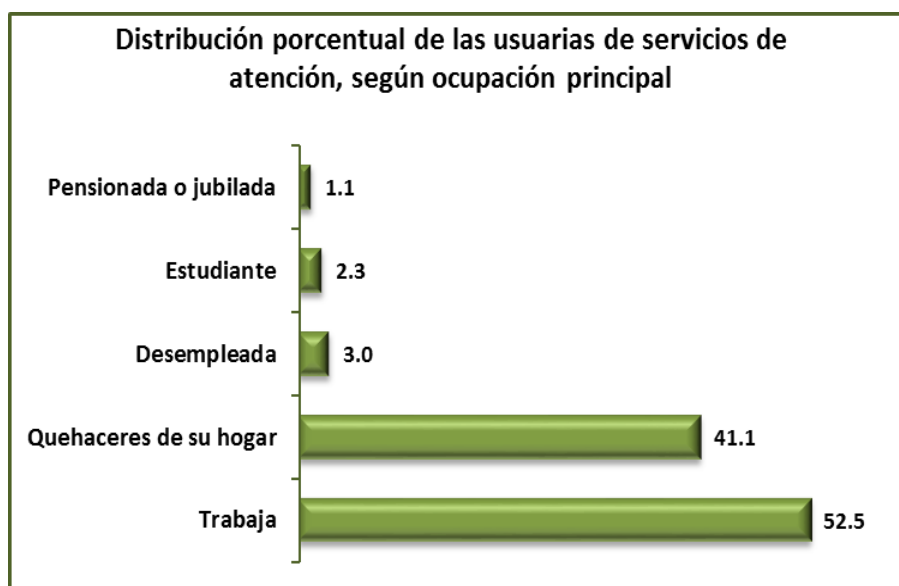
Más de la mitad de las usuarias tiene como estudios máximos alcanzados la educación básica (55.1%), la mayoría de ellas cursó estudios de secundaria. El segundo grupo de mayor proporción (29.8%) es el de mujeres con estudios de educación media superior (preparatoria, bachillerato o estudios técnicos o comerciales), el 12.5% tiene estudios de licenciatura o normal básica, el 1.5% tiene estudios de posgrado y el 1.1 % de las usuarias no tiene estudios (sin instrucción).



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.”<sup>42</sup>

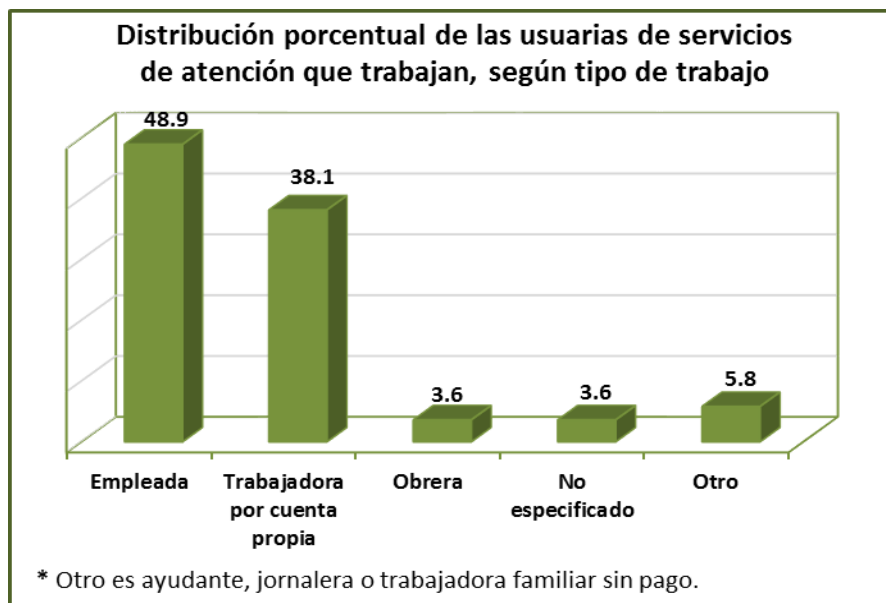
### **Ocupación**

De acuerdo con la ocupación principal de las usuarias, se observa que más de la mitad de ellas trabaja (52.5%), el 41.1% se dedica a los quehaceres del hogar (trabajo no remunerado), el resto de las mujeres está desempleada, pensionada o jubilada o es estudiante (6.4%). La presencia de mujeres que trabajan es mayor entre las usuarias solteras (61.8%), separadas (58.7%) o divorciadas (57.1%).



La mayor parte de las mujeres cuya principal ocupación es el trabajo, éste lo realiza en calidad de empleada (48.9%), el 38.1% es trabajadora por cuenta propia, es decir, que obtiene ingresos principalmente por el comercio de productos diversos, por ejemplo: comida, ropa, cosméticos, entre otros. Se observa que pocas mujeres son obreras (3.6%) y el 5.8% de las usuarias tiene otro tipo de trabajo, como puede ser ayudante, jornalera o trabajadora familiar sin pago. En cuanto al sueldo que perciben las mujeres que trabajan, se observa que éste es muy bajo, ya que en promedio las usuarias reciben 3,840 pesos mensuales.

<sup>42</sup> INEGI. *Panorama de la violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos*, ENDIREH 2011, México, 2013, p. 10.

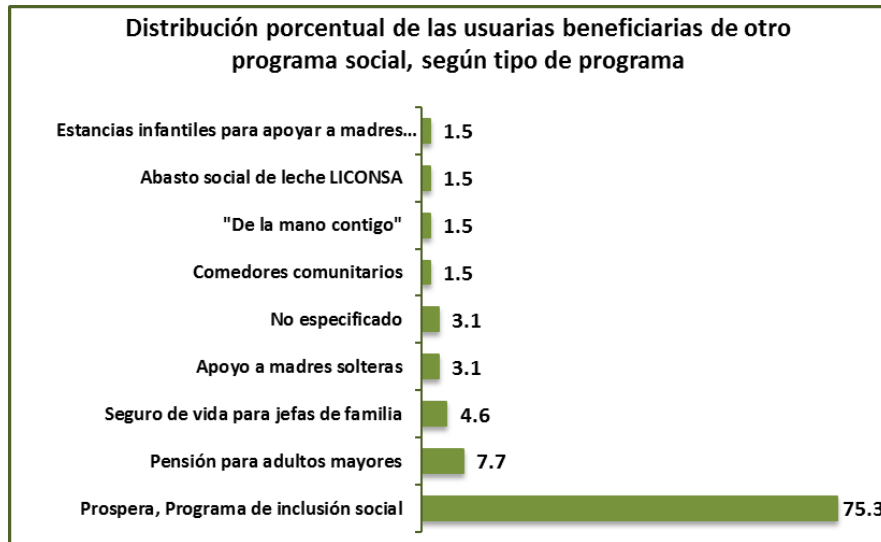


La ocupación y el nivel de estudios de las mujeres suelen ser variables de gran relevancia para conocer la *condición* de las mujeres, es decir, identificar el contexto material que define su situación en el ámbito personal, familiar y social. Al respecto, la literatura sobre el tema afirma que la inserción 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 con los hombres. No obstante, 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.<sup>43</sup>

### ***Participación en otros programas sociales***

El 25.1% de las usuarias de los servicios de atención que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, es también beneficiaria de otro programa social. Este grupo está conformado principalmente por mujeres que se dedican a los quehaceres del hogar y en menor medida por mujeres que trabajan. La gran mayoría de las usuarias beneficiarias de otro programa social cuentan con el apoyo de Prospera, Programa de inclusión social (75.3%), le siguen las beneficiarias del programa Pensión para Adultos Mayores (7.7%) y las de Seguro de Vida para Jefas de Familia (4.6%).

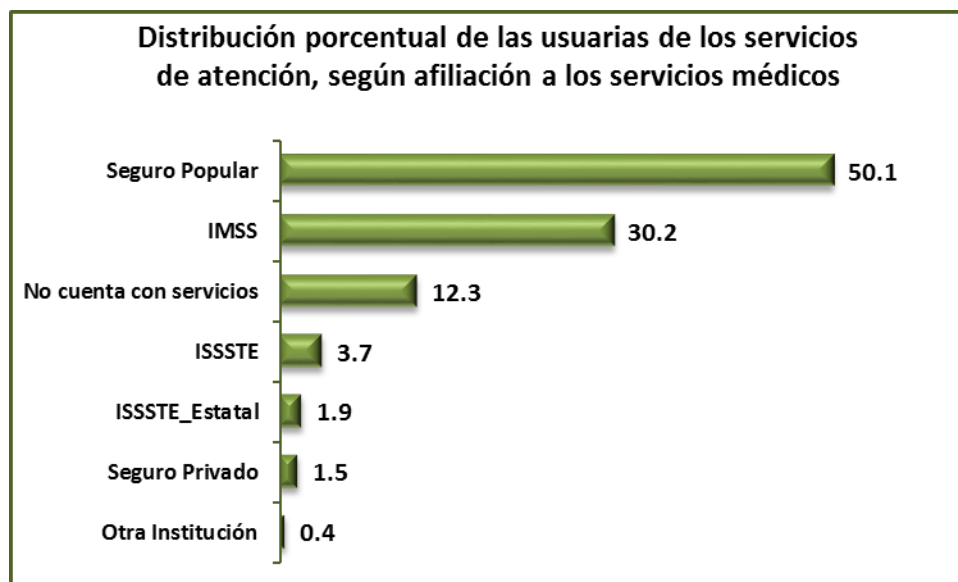
<sup>43</sup> INEGI, *Op. Cit.* p. 12.



La mayor parte de las mujeres beneficiarias de otro programa social, declararon que el programa corresponde al gobierno del orden federal (66.7%), el 12.1% de las mujeres dijo que el programa correspondía al gobierno estatal y el 1.5% dijo que el programa era del gobierno municipal. Llama la atención, que el 19.7% de las mujeres desconoce cuál es el gobierno que le proporciona los apoyos a través del programa social.

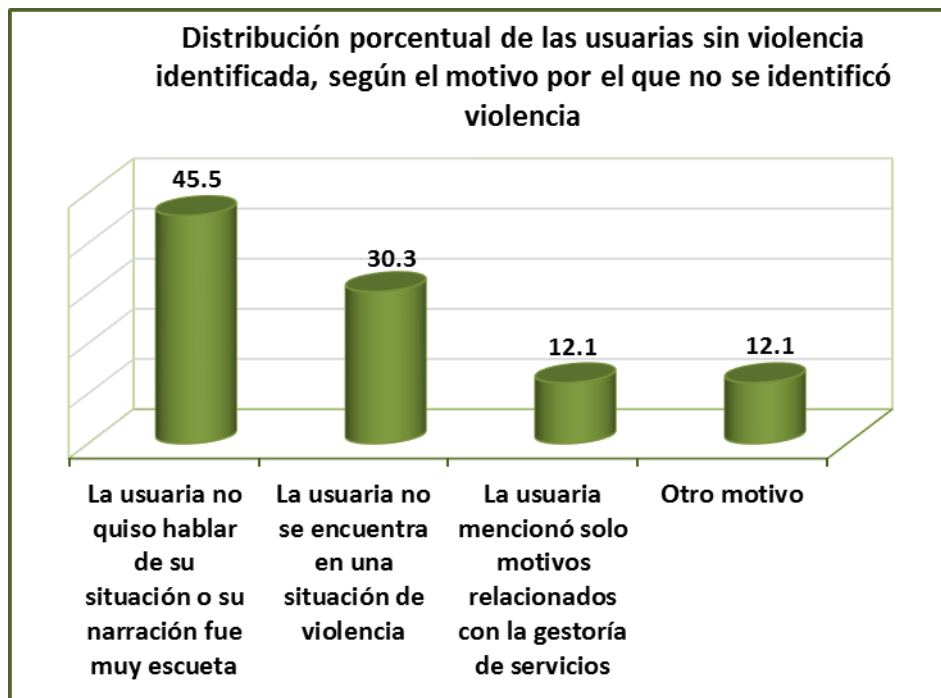
#### ***Afiliación a servicios de salud***

Para la mitad de las usuarias (50.1%), el seguro popular es el principal servicio médico con el que cuentan, el 30.2% es derechohabiente a los servicios médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el 12.3% no cuenta con algún servicio médico.



### *Características de las violencias de las usuarias*

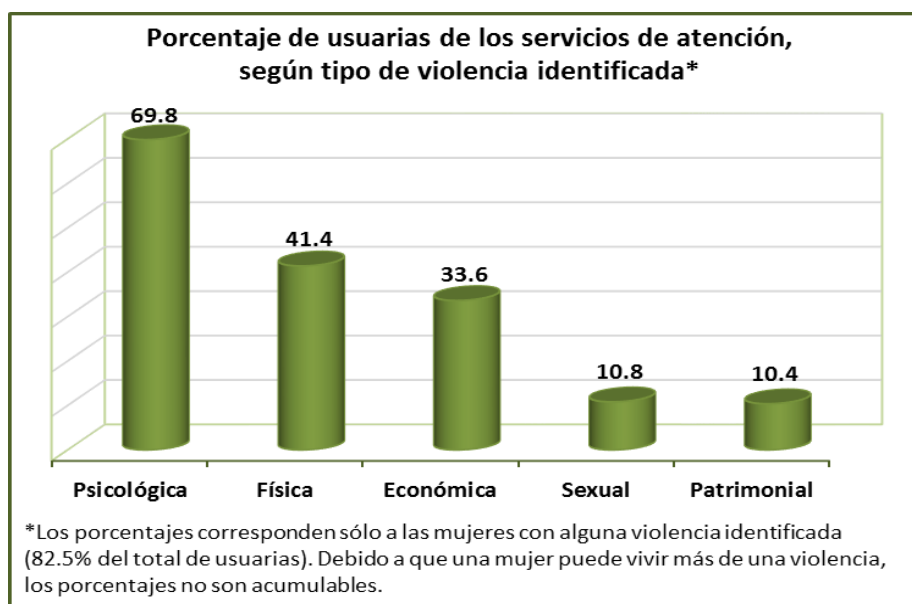
En virtud de que el PAIMEF es un programa cuya población objetivo son las mujeres en situación de violencia que solicitan los servicios especializados de atención del PAIMEF, se espera que las usuarias de los servicios de atención especializada sean precisamente mujeres que hayan vivido algún acto de violencia, motivo por el cual acuden a las unidades de atención. Sin embargo, en el 12.5% de las usuarias de los servicios no se identificó algún tipo de violencia. En la mayoría de estos casos (45.5%), no fue posible identificar la violencia debido a que la mujer entrevistada no tuvo la disposición para hablar de su situación de violencia o bien su narración fue muy escueta y poco precisa, lo cual es entendible debido a lo delicado del tema.<sup>44</sup> Por otra parte, el 12.1% de estas usuarias mencionaron que acudieron a la Unidad solo por motivos relacionados con la gestoría de servicios, otro 12.1% de usuarias manifestó haber acudido a la Unidad porque ella es quien agrede a su hija y finalmente el 30.3% de este subgrupo de usuarias se consideró que no viven una situación de violencia. Cabe mencionar que en las mujeres que viven en unión libre o están solteras fue más alto el porcentaje de usuarias con violencia no identificada.



<sup>44</sup> Al respecto, es importante señalar que el tipo y la modalidad de violencia es identificada por la entrevistadora, a partir de lo que responde la usuaria cuando se le hace la siguiente pregunta: ¿Cuál es la razón o el motivo por el cual Usted acudió a esta Unidad? De modo, que en ocasiones la entrevistada no contesta esta pregunta o su respuesta es muy escueta que impide identificar algún tipo de violencia, para no re-victimizar a la mujer, la entrevistada respeta su decisión de no contestar.

### ***Tipos y modalidades de violencia que atiende el PAIMEF***

En cuanto a las mujeres que se identificó un tipo y modalidad de violencia (87.5%), se observa que la violencia psicológica es la que presenta mayor prevalencia (69.8% 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”.<sup>45</sup> Es importante señalar que la violencia psicológica está presente en cualquier otro tipo de violencia, de ahí que más de la mitad de estas usuarias (55.6%) presenta otro tipo de violencia.<sup>46</sup> Cabe mencionar que se observa que la incidencia de violencia psicológica es marcadamente mayor entre las usuarias de 50 a 59 años y de 60 o más años, ya que el 80.0% y el 86.7% de ellas, respectivamente, manifestó haber vivido actos de violencia psicológica. La violencia que sigue es la violencia física con 41.4% de usuarias, 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”. En tercer lugar, se identificó la violencia económica con el 33.6% de las usuarias, en tanto que las violencias sexual y patrimonial se identificaron en 10.8% y 10.4% de las usuarias, respectivamente.



En cuanto a la modalidad de la violencia, se observa que es el ámbito familiar el espacio donde se realizan principalmente las violencias que viven las usuarias de los servicios de atención, ya que el 97.0% de las usuarias refirió haber vivido un acto de violencia cuya

<sup>45</sup> Estos actos son considerados como violencia psicológica de acuerdo con la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Art. 6.

<sup>46</sup> 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.

persona agresora tiene o tuvo relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantiene una relación de hecho. El 3.9% de las usuarias manifestó haber vivido un acto de violencia en el ámbito laboral o docente, en tanto que la incidencia de las violencias en el ámbito comunitario o institucional es muy baja, toda vez que sólo se identificó en el 1.7% y en el 1.3% de las usuarias, respectivamente.



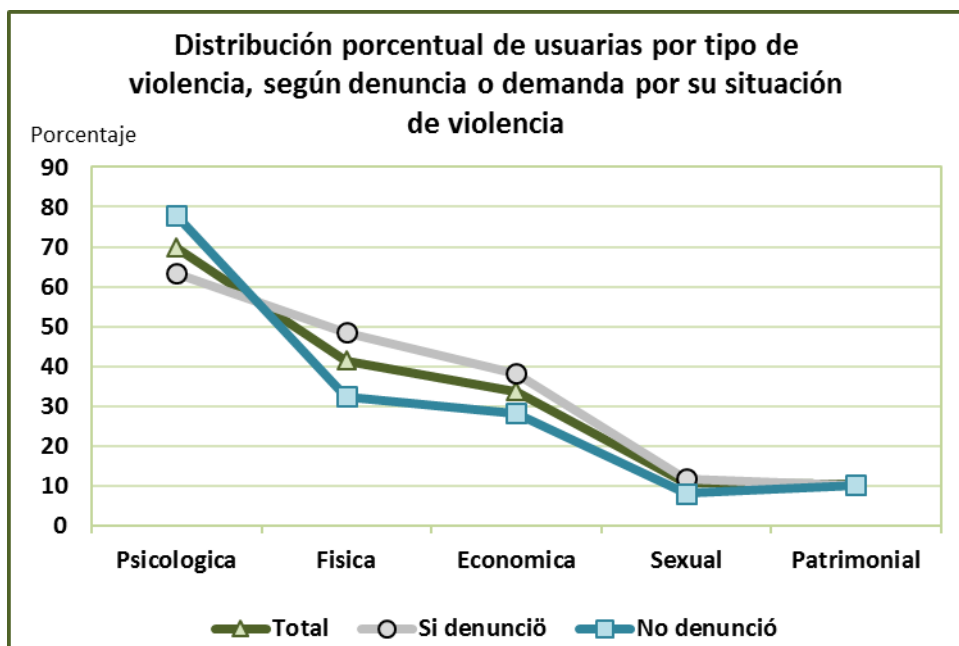
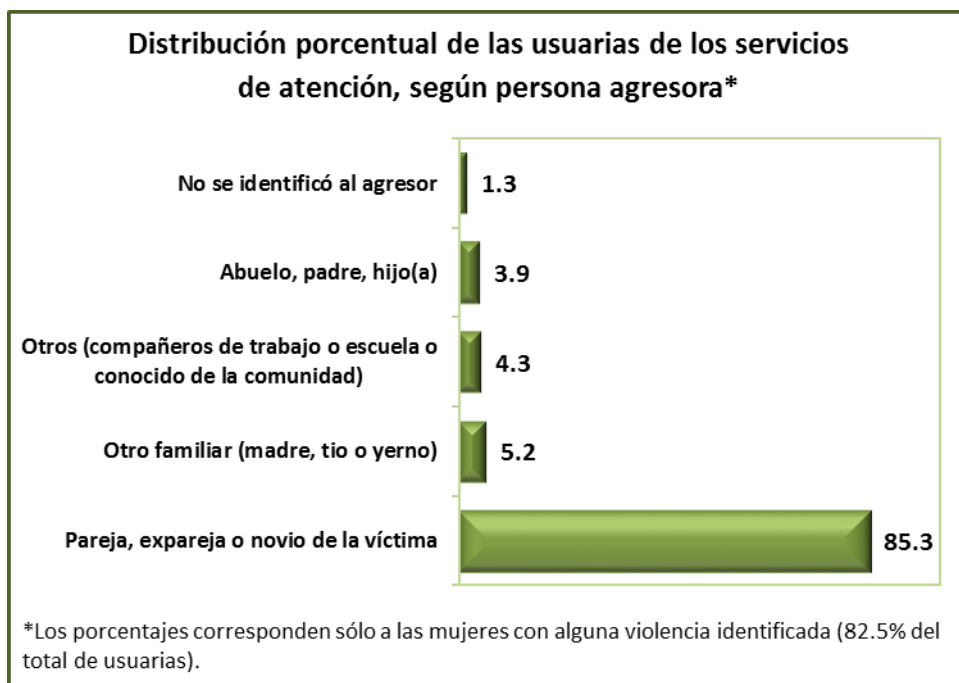
Por lo anterior, se puede afirmar que la población beneficiaria de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF son mujeres que han vivido violencia en el ámbito familiar principalmente de tipo psicológica, física y/o económica.

### ***Características de la persona agresora y denuncia de las usuarias***

En cuanto a la persona generadora de violencia, se observa que la principal persona agresora de las usuarias de los servicios de atención es su pareja, expareja o novio (85.3%), le sigue *otro familiar* entre los que se encuentra la madre, tío o yerno (5.2% de usuarias). En tanto que, el agresor(a) en el 3.9% de usuarias es el padre, abuelo o hijo(a) y el 4.3% de mujeres identificaron como autor de la violencia a algún compañero de la escuela o trabajo, conocido de la comunidad o persona desconocida.

Por otra parte, se observa que el 55.2% de las usuarias con alguna violencia identificada han interpuesto alguna denuncia o demanda por su situación de violencia. Cabe mencionar que se observan ligeras diferencias entre el tipo de violencia de las usuarias y su decisión de interponer una denuncia o demanda por su situación de violencia, aunque las mujeres que han vivido violencia física, sexual o económica son las que presentan una

mayor incidencia de denuncias o demandas interpuestas, en cambio las usuarias con violencia psicológica son quienes muestran menor proporción de denuncias o demandas, tal como se puede observar en la siguiente gráfica.

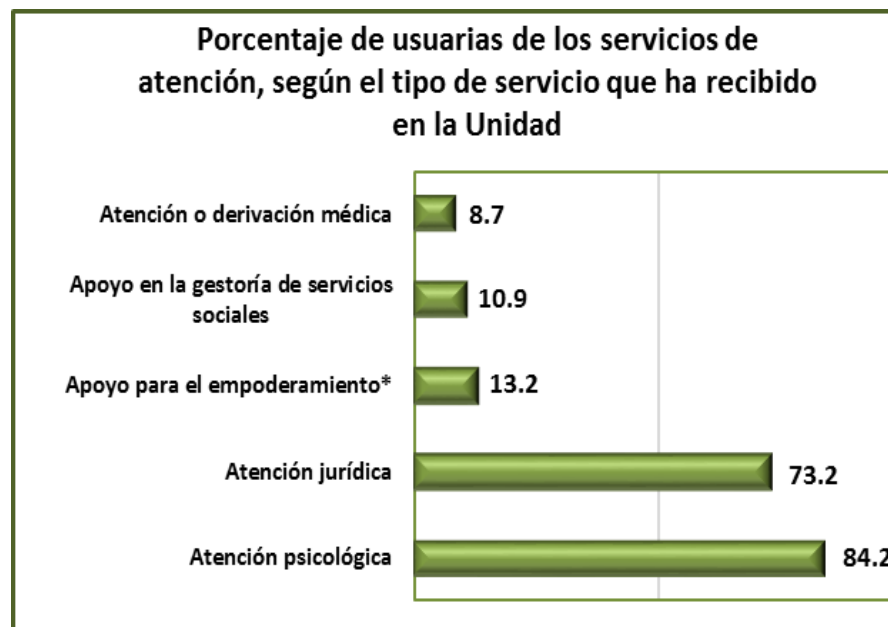




### *Servicios recibidos por las usuarias*

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 84.2% y el 73.2% de las usuarias ha recibido estos servicios, respectivamente. Sin embargo, sólo el 13.2% de las usuarias afirmó haber recibido servicios para el empoderamiento económico, es decir, apoyo de bolsa de trabajo, algún taller o curso de capacitación para el empleo, apoyos a proyectos productivos, entre otras. En tanto que el 10.9% de las usuarias han recibido apoyo para la gestoría de servicios sociales, es decir que personal de la Unidad (en la mayoría de los casos el área de trabajo social) ha apoyado a estas mujeres para realizar los trámites para acceder a un programa social, para realizar trámites con otras instituciones, etc. En cuanto a la atención directa o derivación médica se observa que prácticamente este servicio no se proporciona a las usuarias, ya que únicamente el 8.7% de ellas declaró haber recibido atención o derivación médica.

Por lo anterior, es importante resaltar que una oportunidad de mejora para las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF es fortalecer los servicios para el empoderamiento económico de las usuarias, así como el apoyo en servicios de gestoría social, con el propósito de que las usuarias de los servicios reciban una atención integral.



Por otra parte, se observa que el servicio de cuidado de los(as) menores que acompañan a las mujeres durante sus sesiones de atención, para lo cual debe haber un espacio adecuado como ludoteca o espacio infantil, es prácticamente inexistente, toda vez que sólo el 15.4% de las mujeres que tienen hijos(as) o que van a las sesiones de atención con algún menor de edad recibe el apoyo de la Unidad, mediante una ludoteca o estancia

infantil. Respecto a los servicios de atención psicológica para los hijos o hijas de las usuarias, se observa que el 26.6% de las usuarias declararon que si reciben este servicio. En este sentido, se considera fundamental que el PAIMEF continúe con su recomendación a las IMEF para que incrementen la oferta del servicio de ludoteca o estancial infantil, toda vez que este servicio es primordial para que las usuarias no tengan dificultades de asistir a sus sesiones de atención por razones del cuidado de sus hijos(as).

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, además de recibir el apoyo de alimentación, vestido y calzado.

#### ***Asistencia, frecuencia y duración de las usuarias en los servicios de atención***<sup>47</sup>

En virtud de que el PAIMEF tiene proporciona servicios de atención integral y especializada a las mujeres en situación de violencia, se espera que las usuarias asistan en varias ocasiones a la Unidad para recibir la atención psicológica 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, la usuaria recibirá orientación y atención jurídica y, en caso necesario, contará con el 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 frecuente a la Unidad para recibir los servicios de atención psicológica, jurídica y/o de empoderamiento económico. Al respecto, al momento de la entrevista se identificó que más de la mitad de las usuarias (52.5 %) ha acudido a la Unidad seis o más veces, el 16.5% de las usuarias ha acudido a la Unidad cuatro o cinco veces, cifra similar es para las mujeres con tres visitas a la Unidad.<sup>48</sup>

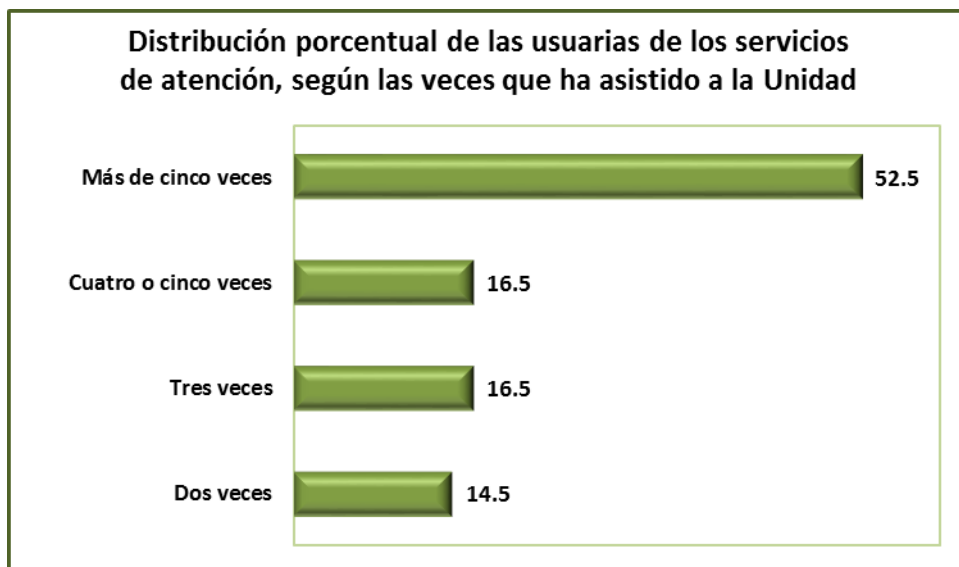
Estos datos son relevantes para dimensionar el trabajo que se realiza en la atención especializada, ya que es necesario considerar además del número de mujeres atendidas, el número de servicios que se proporcionan a cada usuaria, con lo cual es posible tener

---

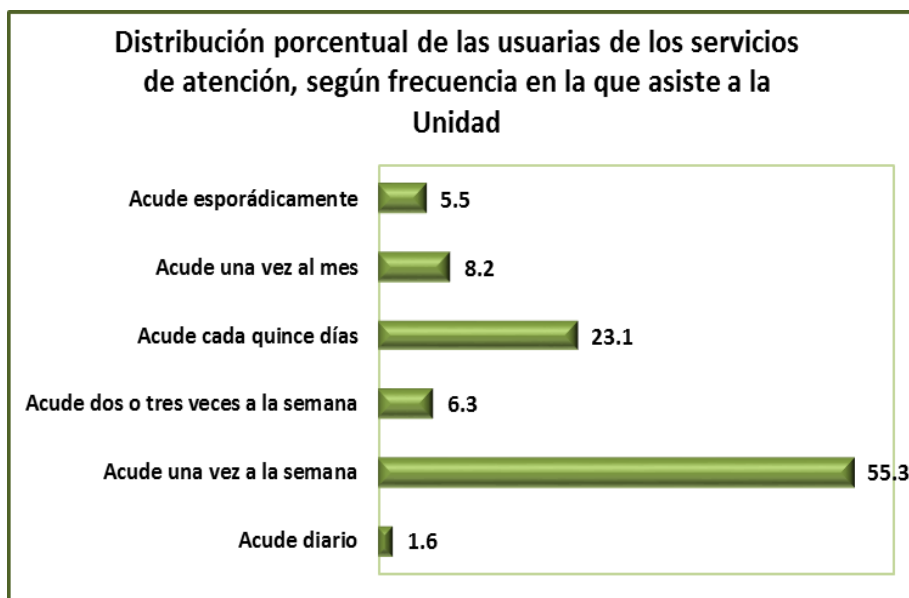
<sup>47</sup> Se excluye a las usuarias de los refugios y albergues de los datos correspondientes a las variables de frecuencia con que asisten a la unidad y el número de veces que ha asistido a la unidad, toda vez que ellas permanecen alojadas en el refugio o albergue.

<sup>48</sup> Cabe mencionar que un criterio para la aplicación del cuestionario era que la usuaria de los servicios de atención al menos hubiese asistido a la Unidad en dos ocasiones al momento de la entrevista.

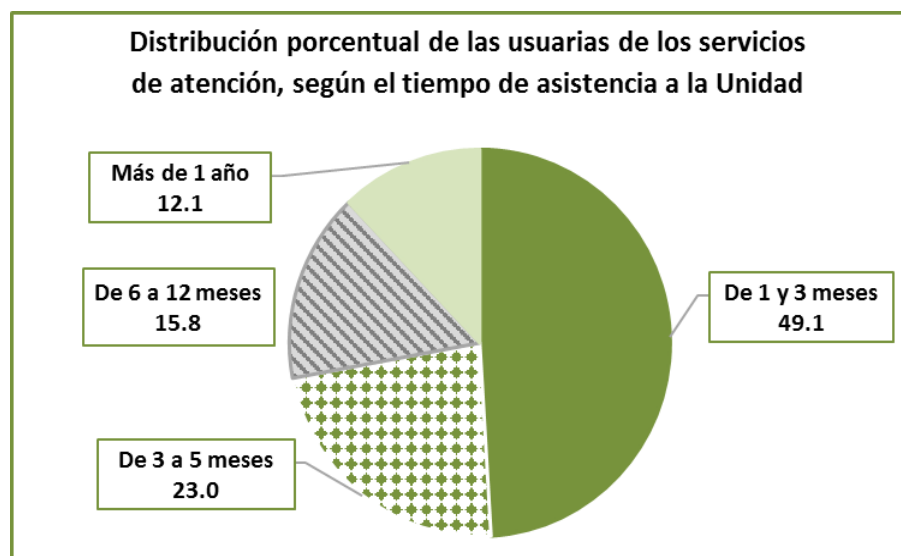
mayor claridad de la complejidad y el alcance de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades apoyadas por el PAIMEF.



La frecuencia de la asistencia de 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 55.3% acude a la Unidad una vez a la semana, el 23.1% tiene sus citas cada quince días; en tanto que el 8.2% acude una vez al mes y el 5.5% acude esporádicamente. La mayoría de las mujeres que acude de forma esporádica a la Unidad se debe principalmente porque están llevando un asunto litigioso y sólo acuden a la Unidad cuando se les requiere, es decir que depende del avance del litigio.



Cuando las víctimas de la violencia de género están inmersas en un proceso litigioso, es necesario que ellas acudan a la Unidad por un periodo largo, por lo que se identificó que hay usuarias que llevan más de un año asistiendo a la Unidad (12.1%) o llevan seis meses a un año (15.8%); en tanto que la mayoría de las usuarias (49.1%) tiene tres meses o menos de haber comenzado a recibir los servicios de atención especializada.



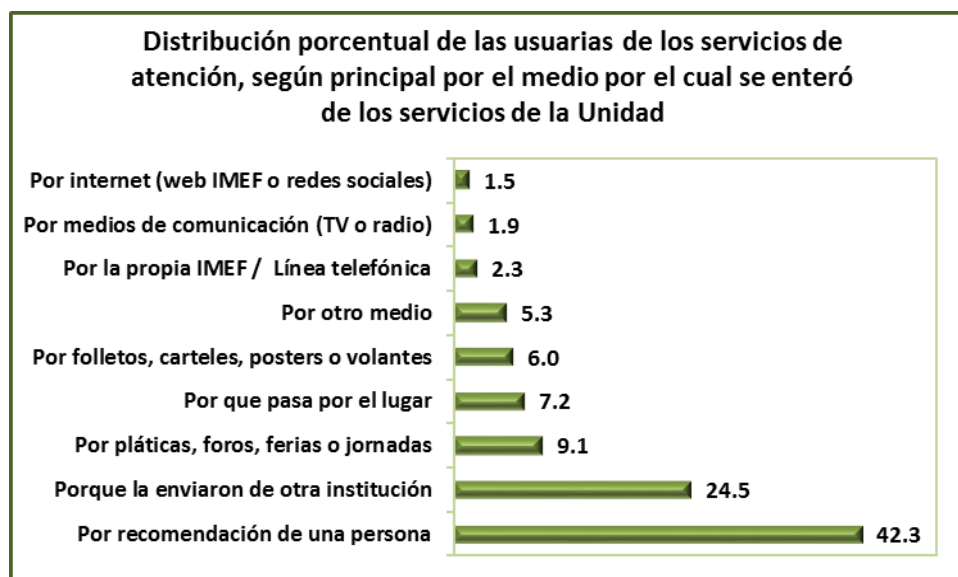
### ***Información sobre el tema de violencia recibida por las usuarias***

Durante las sesiones de atención psicológica y/o jurídica que se proporcionan a las mujeres en situación de violencia, se esperaba que el personal especialista comente a las usuarias algunos temas básicos para que ellas puedan visibilizar la violencia y conocer sus derechos y alternativas que tienen para resolver su situación. Al respecto, se observa que la mayoría de las usuarias ha recibido información acerca del derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia (94.3%), sobre los tipos y modalidades de violencia que viven las mujeres (89.1%), sobre las alternativas o caminos legales que tienen las mujeres para resolver su situación de violencia (86.0%) y sobre la dinámica del ciclo de violencia (74.3%). Por otra parte, se observa que el 28.7% de las usuarias de los servicios de atención habían recibido información sobre el PAIMEF, sin embargo, sólo el 36.8% de estas sabe en qué consiste este programa.

### ***Medio por el cual se enteran las usuarias de los servicios y de la Unidad***

Las usuarias de los servicios de atención especializada acuden a las Unidades de atención apoyadas con recursos del PAIMEF principalmente por recomendación personal (42.3%), es decir que algún familiar o amistad le proporcionó los datos de la unidad. El 24.5% de las usuarias llegó a la unidad porque fue canalizada por otra institución, en tanto que el 9.1% de las mujeres obtuvo información de los servicios de atención en los eventos de

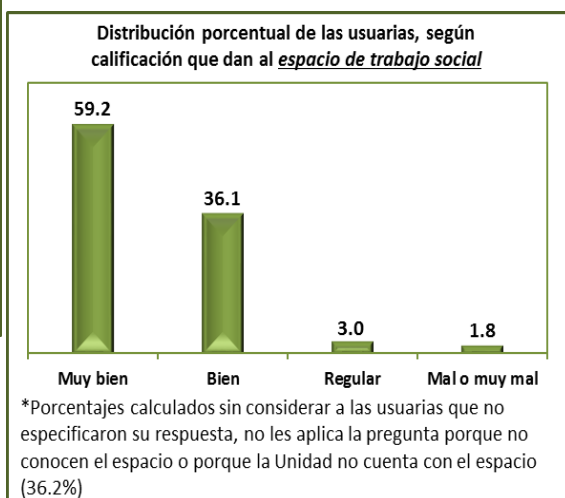
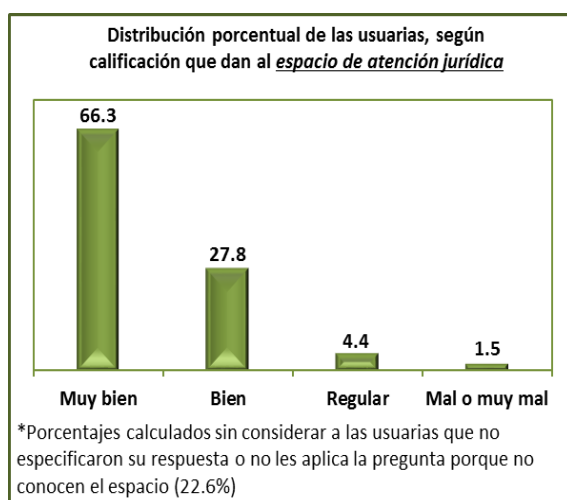
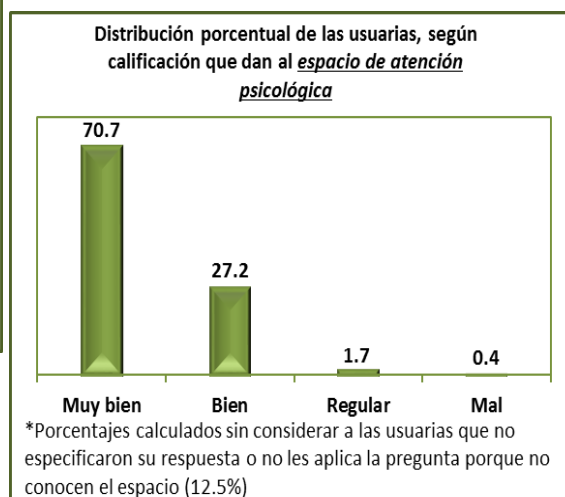
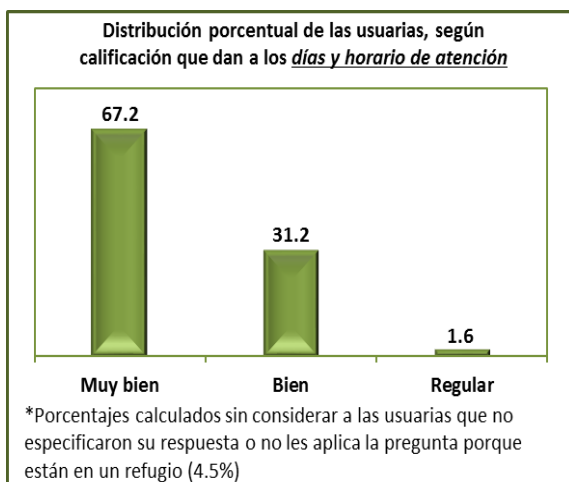
difusión que realizan las IMEF, como pláticas, foros, jornadas y ferias, el 7.2% se enteró de los servicios porque acude al lugar con frecuencia o pasa por el lugar, el 6.0% de las usuarias se enteró de los servicios a través de folletos, carteles, posters o volantes y el 1.9% de las usuarias tuvo conocimiento de estos servicios a través de las campañas que las IMEF realizan en los medios de comunicación masiva, como televisión y radio.



### *Opinión de las usuarias sobre infraestructura y mantenimiento de la Unidad*

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 de infraestructura y mantenimiento que se consideran fundamentales para la calidad de los servicios. Respecto a los días y horario de atención, se observa que el 67.2% de las usuarias los calificó como *muy bien*, el 31.2% dio una calificación de *bien* y únicamente el 1.6% dijo que le parecían *regular*. No obstante, cabe mencionar que durante las entrevistas algunas mujeres refirieron que les gustaría que se ampliaran los horarios de los servicios de atención, ya que en la mayoría de las Unidades el servicio concluye a las 15 o 16 horas.

En cuanto a los espacios de atención psicológica y jurídica, se observa que la calificación es muy alta, toda vez el 97.8% y el 94.1% de las usuarias evaluaron estos espacios como *muy bien* o *bien*, respectivamente. Como se puede observar en las gráficas siguientes, hubo un porcentaje de usuarias que no contestaron estas preguntas, ello se debe a que la usuaria no conoce estos espacios porque no recibe ese servicio (atención psicológica o jurídica) o bien porque la Unidad no cuenta con el espacio en cuestión



El espacio de trabajo social es uno de los aspectos con menos calificaciones en el rubro de *muy bien* (59.2%), aunque esta valoración se recupera en el rubro de *bien* (36.1%). También cabe mencionar que es muy alto el porcentaje de mujeres que no evaluó este aspecto (36.2%) debido a que no había asistido al espacio de trabajo social, no recordaba el lugar o porque la Unidad no cuenta con un espacio para trabajo social.

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, el 53.9% de las

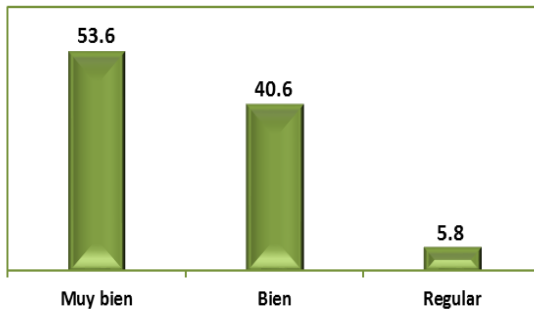
mujeres calificó este espacio como *muy bien*, en tanto que el 40.6% lo evaluó como *bien*. Cabe mencionar que el 74.0% de las usuarias no participó en esta evaluación, ya que la mayoría de ellas no conoce la ludoteca ya sea porque no tienen hijos(as) o no los llevan a la Unidad, pero también es importante recordar que en muchas Unidades no existe una ludoteca o estancia infantil, tal como se mencionó en el apartado de resultados de Unidades de este Informe. La sala de espera es un lugar importante para asegurar un ambiente de confianza en las usuarias de los servicios de atención especializada, al respecto se observa que el 50.7% de las mujeres calificaron este aspecto como *muy bien* y el 41.0% calificaron este espacio como *bien*. Respecto a la limpieza de la Unidad, se observa que este aspecto fue *muy bien* valorado por el 62.7% de mujeres y calificado como *bien* por el 34.6%.

Por último, se indagó sobre la limpieza de baños y disponibilidad de papel sanitario, en la gráfica siguiente se aprecia que este es el aspecto peor calificado, toda vez que sólo el 59.3% de las usuarias calificó los baños como *muy bien* y el 29.1% los evaluó como *bien*, mientras que el 7.0% dijo que estaban *regular* y el 4.7% de las usuarias los valoró como *mal* o *muy mal*. Además de estas calificaciones, es importante resaltar que el 35.1% de las usuarias no externó una opinión al respecto debido a que no ha utilizado los baños, por otra parte, hubo mujeres que comentaron que no hay disponibilidad de sanitarios 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.

**Porcentaje de usuarias que evaluó *muy bien* o *bien* los aspectos de la infraestructura y mantenimiento de la Unidad**

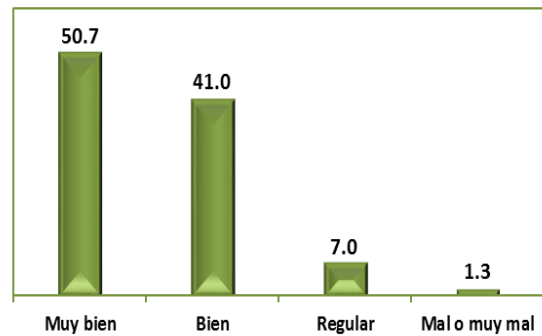
<b>Aspecto</b>	<b>Porcentaje</b>
Días y horario de atención	98.4
El espacio de atención psicológica	97.8
Limpieza de la Unidad	97.3
El espacio de trabajo social	95.3
El área infantil (ludoteca)	94.2
El espacio de atención jurídica	94.1
Comodidad de la sala de espera	91.7
Papel sanitario y limpieza de baños	88.4

Distribución porcentual de las usuarias, según calificación que dan al espacio de ludoteca o estancia infantil



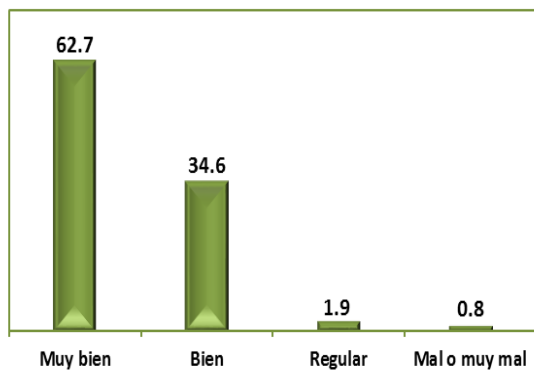
\*Porcentajes calculados sin considerar a las usuarias que no especificaron su respuesta, no les aplica la pregunta porque no conocen el espacio o porque la Unidad no cuenta con el espacio (74.0%)

Distribución porcentual de las usuarias, según calificación que dan al sala de espera



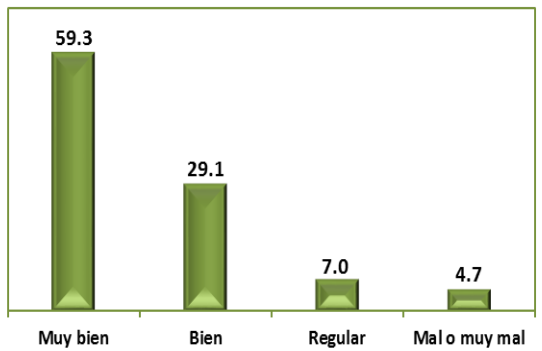
\*Porcentajes calculados sin considerar a las usuarias que no especificaron su respuesta, no les aplica la pregunta porque no conocen el espacio o porque la Unidad no cuenta con el espacio (13.6%)

Distribución porcentual de las usuarias, según calificación que dan a la limpieza de la Unidad



\*Porcentajes calculados sin considerar a las usuarias que no especificaron su respuesta o no les aplica la pregunta porque no conocen el espacio (1.9%)

Distribución porcentual de las usuarias, según calificación que dan a la limpieza de baños y papel sanitario en la Unidad



\*Porcentajes calculados sin considerar a las usuarias que no especificaron su respuesta o no les aplica la pregunta porque no conocen el espacio (35.1%)



### *Satisfacción de las usuarias respecto a los servicios recibidos*

La mayoría de las usuarias manifestó una alta satisfacción respecto a algunos aspectos esenciales de los servicios de atención especializada que se proporcionan en las Unidades, ya que más del 90% de ellas afirmó que en la Unidad es tratada de manera amable, respetuosa, que la atienden rápido y que confía en el personal especialista que la atiende en las áreas de trabajo social, psicología y jurídica.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, todas las mujeres afirmaron que reciben trato amable y respetuoso en la Unidad, el 99.6% señaló que el personal especialista de la Unidad la escucha y muestra interés en su situación, que confía en el personal del área de psicología y que recomendaría a otras mujeres solicitar apoyo a la Unidad a la que ella asiste. El 98.1% señaló que en la Unidad le proporcionan información clara y suficiente que le permite decidir sobre las opciones de atención y el 98.0% dijo tener confianza en el personal del área jurídica, en tanto que el 97.0% opinó de igual manera con respecto al personal de trabajo social. El aspecto con menor porcentaje de usuarias que mostraron su acuerdo fue el relacionado con la atención rápida en la Unidad, ya que el 93.6% estuvo de acuerdo con esta afirmación.

#### **Porcentaje de usuarias que afirmó que SI a los siguientes aspectos de satisfacción**

<b>Aspecto</b>	<b>Porcentaje*</b>
En la Unidad la tratan con amabilidad	100
En la Unidad la tratan con respeto	100
El personal de la Unidad la escucha y muestra interés en su situación	99.6
Confía en el personal de psicología	99.6
Recomendaría a otras mujeres solicitar apoyo a la Unidad a la que asiste la usuaria	99.6
En la Unidad le proporcionan información clara y suficiente que le permite decidir sobre las opciones de atención	98.1
Confía en el personal del área jurídica	98.0
Confía en el personal de trabajo social	97.0
En la Unidad la atienden rápido	93.6

\*El porcentaje se calculó sin considerar a las mujeres que no especificaron su respuesta.

Por otra parte, el 98.5% de las usuarias considera que el servicio o apoyo que recibe en la Unidad le ayuda a entender y a resolver su situación, por lo que se aprecia una alta satisfacción de parte de las usuarias con respecto a los servicios de atención recibidos en las Unidades apoyadas con recursos del PAIMEF. A continuación, se presentan algunos testimonios de las usuarias, mismos que expresaron cuando se les preguntó por qué considera que el servicio le ayuda a entender, a resolver su situación, a mejorar su vida.

**¿Por qué considera que el servicio que le proporcionan en esta Unidad, le ayuda a entender, a resolver su situación, a mejorar su vida?**

Me han dado la fuerza para hablar y defenderme y lograr lo que me propongo, "yo soy otra".

Nayarit, 61 años

Me sentía deprimida y ahora me siento con autoestima, alegre, libre

Coahuila, 43 años

Antes tenía miedo, ahora me siento segura de mí misma, que puedo trabajar, estudiar, he descubierto que puedo salir adelante, que soy útil, libre, libre de violencia, de miedos, de mi tiempo.

Nuevo León, 43

Cuando yo llegué aquí, llegué temblorosa, sin poder hablar, y ahora me desenvuelvo mejor, ahora pregunto mucho.

Chihuahua, 52 años

Identifico que no es normal que me obligue a tener relaciones sexuales, que puedo decidir sobre mí, mi cuerpo, mi tiempo y con quién quiero o no quiero estar.

Quintano Roo, 50 años

Me decido más, ya no me siento mal, ya entiendo que uno vale, uno cuenta, que la única y principal opinión que cuenta es la de uno misma, soy feliz.

Tlaxcala, 45 años

Se me quitó el miedo, me dio la oportunidad para saber qué si puedo salir adelante, por eso me animé a estudiar enfermería para ganarme la vida.

Oaxaca, 39 años

Llegué muy deprimida, con adicción al cigarro, traía sobrepeso, he aumentado mi autoestima, y ya me preocupo más por mi persona.

Estado de México, 50 años

### *Propuestas de mejora hechas por las Usuaris*

Durante la entrevista de la visita de seguimiento, se les preguntó a las usuarias si querían plantear alguna propuesta para mejorar los servicios de la Unidad. Aunque la mayoría de las especialistas únicamente contestó que “todo estaba bien” o simplemente dijo que no tenía propuesta, hubo otras mujeres que expresaron sus propuestas para mejorar los servicios en la Unidad. En este sentido, con el propósito de *escuchar* y valorar la opinión de las usuarias de los servicios de atención, en la siguiente tabla se muestran las propuestas más representativas que plantearon las usuarias para mejorar los servicios de atención; estas propuestas se agruparon en áreas temáticas para una mejor comprensión de las mismas.

#### **Propuestas de mejora de los servicios de la Unidad planteadas por las usuarias de los servicios de atención**

<b>Infraestructura, mantenimiento y equipamiento de la Unidad</b>
<b><i>Crear más Unidades, ampliar espacios y elevador o rampa</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◇ Que el lugar y los espacios fueran más amplios</li><li>◇ Mejorar espacios amplios y adecuados para las terapias</li><li>◇ Mejorar el espacio de la atención</li><li>◇ Mejorar las instalaciones del centro para mayor comodidad</li><li>◇ Por mi edad ya no puedo subir las escaleras y me cuesta trabajo y me gustaría que arreglarán el elevador para personas mayores.</li><li>◇ Que hubiera otros centros para la gente que vive en mi comunidad y no solo en las ciudades</li><li>◇ Que se mejore la infraestructura del lugar, limpiar las áreas de afuera, hacerlo más amigable con plantas afuera, que las puertas donde atienden cierren correctamente</li><li>◇ El espacio de la unidad es muy pequeño</li><li>◇ Que tengan más personal para que ayuden a muchas mujeres que lo necesitan</li></ul>
<b><i>Espacios que aseguren la privacidad de la atención</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◇ Me gustaría que las asesoras tuvieran espacio para ellas exclusivo</li><li>◇ Lo único que me parece incómodo es el área de psicología, ya que me da pena, que estén la abogada y la trabajadora social, y no me permiten expresarme como quisiera</li><li>◇ Me atienden en la sala de la Dirección General del Centro de Justicia porque siempre hay gente cuando vengo y con ello hay un poco de privacidad</li><li>◇ El espacio de atención es abierto y la gente escucha mi caso y no puedo hablar de todo lo que me sucede</li><li>◇ Mas privacidad</li></ul>
<b><i>Sala de espera</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◇ Espacio más grande para sala de espera</li><li>◇ El espacio de la sala de espera que esté más retirada de la recepción y que haya privacidad</li><li>◇ Adquirir sillas para personas que vengan al módulo a esperar turno</li></ul>
<b><i>Estancia infantil o ludoteca</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◇ Espacio para niñas/os, ya que se aburren mientras esperan [a sus madres]</li><li>◇ Hace falta más variedad de juguetes para las niñas y niños [en ludoteca]</li></ul>

## **Propuestas de mejora de los servicios de la Unidad planteadas por las usuarias de los servicios de atención**

- ◇ Contar con su propio espacio infantil para las madres que vienen con sus hijos a consulta
- ◇ Que haya espacio pequeño para los niños(as), por lo general los dejo con mi mamá
- ◇ Mejoren el área infantil

### ***Limpieza y sanitarios***

- ◇ Mejor limpieza del centro y que el baño funcione bien
- ◇ Que funcione bien el baño
- ◇ No hay limpieza en el área de baños, tampoco cuentan con papel higiénico
- ◇ Tener conexión de agua en el baño para su uso y limpieza.

### ***Agua***

- ◇ No se cuenta ni con agua para beber, me lleva mucho tiempo llegar a la unidad y llego con sed
- ◇ Agradezco que me inviten café, pero me gusta mucho más el agua, pero no siempre tienen
- ◇ Hace mucho calor en los cubículos, no hay agua para beber
- ◇ Me gustaría que hubiera agua o café en lo que estoy esperando mi atención

## ***Servicios de la Unidad***

### ***Personal, citas y horarios de atención***

- ◇ Las citas que me han dado han sido muy separadas, me gustaría que fueran más seguidas
- ◇ Que no se tarden tanto tiempo en dar las citas, es necesario que haya más personal
- ◇ Más personal para atender porque luego hay mucha gente, poco espacio
- ◇ Mayor número de profesionistas
- ◇ Que hubiera más personal
- ◇ Considero que hace falta más personal de atención
- ◇ Mejorar los horarios de servicio
- ◇ Mejorar los horarios de atención, sobre todo de 4 a 5 de la tarde ya que no he encontrado personal disponible a esa hora
- ◇ Ayuda en la flexibilidad de los horarios
- ◇ Que haya más opciones de horarios

### ***Atención a hijos e hijas***

- ◇ Que también se le brinde atención a hijas e hijos
- ◇ Talleres para las hijas e hijos, para ir corrigiendo o modificando conductas violentas que ellos tengan
- ◇ Que se lleven pláticas y asesoría a las niñas y jóvenes
- ◇ Traer a los niños con la psicóloga, porque en el DIF la atención es muy tardada y no les dan el servicio que necesitan
- ◇ Que se abra el servicio y que no solo se atienda a mujeres de cierta edad sino a niñas, adolescentes

### ***Difusión de servicios y prevención***

- ◇ Mayor difusión de los programas sociales
- ◇ Hacer publicidad
- ◇ Que se hiciera publicidad ya que el lugar pasa desapercibido
- ◇ Promover más los servicios que se brindan en el municipio, difusión permanente, poner anuncios en donde haya mucha gente

## **Propuestas de mejora de los servicios de la Unidad planteadas por las usuarias de los servicios de atención**

- ◇ Mi propuesta es que hay que difundir más los servicios porque muchas mujeres no los conocen
- ◇ Actividades de difusión sobre prevención de la violencia y derechos humanos
- ◇ Mayor difusión de los servicios que se proporcionan en la unidad.
- ◇ Dar más difusión a los servicios a través de los medios de comunicación, redes sociales, etc.
- ◇ Que se difunda este programa en las escuelas
- ◇ Debe de haber mayor difusión de los servicios, llegar a todo el estado
- ◇ Pláticas para otras mujeres
- ◇ Dar más pláticas para que ayuden a muchas personas

### **Servicios para ampliar el empoderamiento**

- ◇ Programas que proporcionen empleo a las mujeres
- ◇ Incluir talleres para impulsar a mujeres en cuanto a empoderamiento económico.
- ◇ Que hubiera ayuda para canalizar y recibir alguna beca u otro apoyo para el trabajo
- ◇ Me gustaría tener más talleres, que nos enseñen a aprender más cosas, que trajeran baile, para que aprendamos para realizarnos, salir de la monotonía, que nos hicieran útiles aprendiendo cosas nuevas
- ◇ Talleres

### **Otros**

- ◇ Que las fotocopias de los documentos se puedan realizar en el Centro de atención y de ser necesario se puedan pagar. Cuando se requiere fotocopiado se debe estar buscando donde sacarlas y regresar al día siguiente
- ◇ Que se realicen visitas a domicilio, contactar a la usuaria cuando no asiste a su cita. En el caso de mi hija, a veces no asiste a citas y realmente necesita la atención, considero que deben poner más interés en esos casos y dar seguimiento
- ◇ Muchas veces los esposos nos quitan nuestros papeles y no tenemos el INE, sin él no nos dejan pasar [Sin la credencial de elector no le permiten a la usuaria entrar al edificio]
- ◇ Dar capacitación a los funcionarios

### **Servicio de atención jurídica**

- ◇ Mejorar la atención jurídica y todos los servicios
- ◇ Clarificar la información jurídica y agilizar los trámites
- ◇ Acelerar los procesos jurídicos, porque hay poco personal jurídico.
- ◇ Que mejore su asesoría la abogada, en el último mes cambiaron al abogado y se perdieron mis papeles originales del DIF, tuve que volver a gestionarlos
- ◇ Mejorar los tiempos de respuesta del ministerio público, mejorar la actitud del personal del MP, que sean más sensibles porque nos hablan muy grosero
- ◇ Me gustaría que no fuera tan tardado el proceso jurídico por el desgaste emocional y físico del divorcio
- ◇ Que hubiera alguien que apoyara a la abogada, porque hay veces que se le juntan las citas o las audiencias
- ◇ Las citas del juzgado son muy retiradas
- ◇ Que atiendan más rápido las demandas, que no se tarden tanto

### **Servicio de atención psicológica**

- ◇ Sesiones de terapia más largas (al menos 2 veces por semana)
- ◇ Reforzar las terapias con mayor amplitud

### Propuestas de mejora de los servicios de la Unidad planteadas por las usuarias de los servicios de atención

- ◇ Que se abran las terapias de reflexiones grupales, son muy útiles para ayudarnos entre mujeres
- ◇ Que se respete las citas porque en ocasiones me han cancelado porque la psicóloga tuvo que salir a las rancherías

#### Servicio de trabajo social

- ◇ Si tenemos que denunciar que nos dejen, la trabajadora social me dijo que no era necesario, pero si se podía y dijo que no.
- ◇ Espacio de la trabajadora social para que tenga privacidad

Con la presentación de los testimonios y propuestas de mejora de las usuarias de los servicios de atención, concluye el informe de resultados del seguimiento físico y operativo del PAIMEF 2017.

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

## Conclusiones y Recomendaciones

El seguimiento físico y operativo del PAIMEF representa una valiosa oportunidad para profundizar y precisar el conocimiento respecto a la operación, calidad y satisfacción de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección que se proporcionan en las Unidades apoyadas con recursos de este programa. Asimismo, las visitas de campo generan múltiples aprendizajes que se adquieren a través de las entrevistas con el personal directivo o encargado de las Unidades, con el personal especialista de las áreas de trabajo social, psicología y jurídico y, por supuesto con las usuarias de los servicios de atención especializada.

La información de las visitas de seguimiento físico y operativo debe ser considerada y analizada para identificar las fortalezas y las debilidades del programa, dicho análisis se robustece si se complementa con la información proveniente de otras fuentes disponibles en el PAIMEF. Esta es una tarea indispensable para garantizar la mejora continua de los servicios de atención especializada y con ello, asegurar el cumplimiento de los objetivos del programa.

A continuación, se plantean los hallazgos y aspectos más relevantes que se identificaron en el seguimiento físico y operativo, mismos que se consideran importantes para fortalecer y mejorar las acciones que se realizan en el marco de la Vertiente C “Orientación, asesoría y atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”.

### *Las Unidades*

Las visitas de seguimiento físico y operativo muestran que el 13.6% de las Unidades no brinda sus servicios en un inmueble, es decir no cuenta con un espacio fijo. La mayoría de estas Unidades son de orientación, se trata principalmente de Unidades móviles o itinerantes, cuyos servicios se proporcionan a través de un vehículo acondicionado para orientar a las mujeres y, en caso necesario canalizarlas a otra instancia para una atención especializada; en algunos casos los servicios de orientación se proporcionan en plazas públicas, parques o escuelas.

Un aspecto positivo que se observó es que el 63.8% del total de Unidades apoyadas por el PAIMEF brinda servicios de *atención especializada sostenida*, entendiendo por ésta la atención psicológica que asegura a las usuarias seguir un proceso terapéutico y la atención jurídica que hace posible que las mujeres en situación de violencia puedan seguir un proceso litigioso con el acompañamiento del personal del área jurídica de la Unidad.

Se aprecia que las Unidades tienen una buena vinculación con otras instancias del sector público, privado o social, toda vez que el 87.3% de ellas atiende mujeres que fueron enviadas por alguna instancia, principalmente del DIF, de ministerios o procuradurías y de instituciones de salud.

Casi la mitad de las Unidades apoyadas por el PAIMEF operan con tres o menos personas, en tanto que una tercera parte (33.3%) realiza sus funciones con el apoyo de cuatro a nueve personas y el 17.7% de las Unidades cuenta con diez o más personas. Estos datos muestran la necesidad de fortalecer algunas Unidades con más personal, al respecto también es importante considerar que las usuarias de los servicios de atención expresaron -en las propuestas de mejora- la necesidad de aumentar el personal especialista para que sus citas no sean tan espaciadas.

Un hallazgo de suma relevancia es que el 65.6% de las Unidades tiene una dependencia presupuestal total del PAIMEF para la contratación de su personal especialista, es decir que poco más de 250 Unidades dependen totalmente del recurso de este programa para subsistir, toda vez que el 100 por ciento de sus especialistas son pagada/os con recursos del PAIMEF. Esta dependencia presupuestal es más alta en el caso de las Unidades de orientación y en la contratación de especialistas del área de trabajo social. Lo anterior muestra la importancia del recurso PAIMEF para el sostenimiento de la oferta institucional de los servicios de atención para las mujeres en situación de violencia.

En cuanto a los servicios que se proporcionan en las Unidades que operan en un inmueble o espacio fijo, se aprecia que prácticamente en el 100% de las Unidades se ofrece atención psicológica y atención jurídica; sin embargo, es importante fortalecer los apoyos para garantizar que la atención especializada que se brinda en las Unidades permita a las usuarias tener una *atención sostenida*, es decir tener las posibilidades de llevar un proceso terapéutico de varias sesiones, según sus necesidades y, en caso de que lo requieran y así lo decidan, tener la oportunidad de recibir la asesoría, el acompañamiento y de ser posible, la representación jurídica para que puedan llevar un proceso litigioso. Al respecto, se observa que casi todas las Unidades ofrecen servicios de *atención psicológica sostenida* (93.0%), pero la *atención jurídica sostenida* se proporciona sólo en el 77.7% de las Unidades, de ahí que es indispensable redoblar esfuerzos para que las usuarias cuenten no sólo con la asesoría sino con el acompañamiento y de ser posible, la representación jurídica para que puedan llevar y concluir un proceso litigioso.

Se observan avances importantes en el servicio de trabajo social, toda vez que el 85.9% de las Unidades cuenta con dicho servicio; sin embargo, es necesario reforzar la incorporación de estos servicios en todas las 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, los resultados de las visitas de seguimiento confirman que, en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, prácticamente no se realizan acciones en materia de empoderamiento económico, de atención o derivación médica y de atención psicológica infantil. Al respecto, es necesario fortalecer la coordinación con otras instancias, tanto del sector gubernamental como de las organizaciones de la sociedad civil, para facilitar a las usuarias el acceso a estos servicios a través de la canalización.

También es necesario impulsar el servicio de estancia infantil o ludoteca en las Unidades de atención apoyadas por el PAIMEF, ya que la mayoría de las usuarias de los servicios tiene algún hijo(a), razón por la que disponer de un espacio para el cuidado de sus hijos(as) es una medida que facilita que ellas puedan continuar con sus procesos terapéuticos y/o litigiosos. Al respecto, es importante señalar que algunas usuarias expusieron como propuesta de mejora la disponibilidad del servicio de estancia infantil o ludoteca.

En cuanto a las capacidades institucionales de las Unidades, cabe destacar que el 50.6% de las Unidades registra los datos de las mujeres atendidas en el Banco Nacional de Datos e Información sobre Casos de Violencia contra las Mujeres (BANAVIM), ya sea de manera directa o indirecta, a través de la IMEF u otra instancia. En este tema, el INDESOL considera que es importante valorar este avance, toda vez que el subregistro en el BANAVIM es muy alto en la mayoría de las instituciones del país. No obstante, el PAIMEF reconoce la necesidad de fortalecer las acciones para incrementar el registro de las mujeres atendidas en el BANAVIM. Por ello, el Instituto seguirá promoviendo la participación de las IMEF en el registro de sus usuarias en dicho banco de datos. Asimismo, el INDESOL realizará acciones para fortalecer la coordinación de las IMEF con la Secretaría de Gobernación, instancia encargada del BANAVIM. También recomendará a las IMEF la inclusión de este tema en los procesos de capacitación para el personal especialista, a fin de que conozcan el BANAVIM y los lineamientos específicos de la IMEF.

Un tema pendiente, es el relativo a los lineamientos o criterios para la difusión de ciertos aspectos de los servicios de atención en los inmuebles de las Unidades apoyadas por el PAIMEF. En general se observa que existe poca difusión sobre los servicios que se proporcionan, la gratuidad de los servicios, sobre los días y el horario de atención y los requisitos para recibir los servicios. Debido a la importancia de este tema en el marco de la transparencia y rendición de cuentas, se reitera la necesidad de analizar y definir los criterios y, en su caso establecer los lineamientos, que deberán regir en materia de

difusión de los servicios de atención (tanto en el exterior como en el interior) de los inmuebles donde operan las Unidades de atención para las mujeres en situación de violencia.

Se aprecia que la mayoría de las Unidades muestran un avance significativo en el registro de datos de las usuarias de los servicios de atención, toda vez que el 95.3% de Unidades cuenta con un formato, el 85.9% tiene lineamientos específicos para el registro y el 60.0% cuenta con un sistema informático. Con el propósito de fortalecer estos resultados e incrementar el número de Unidades que dispongan de un sistema informático, el PAIMEF promoverá con las IMEF realizar acciones en la materia, para lo cual se les recomendará impulsar la participación del gobierno del estado en este aspecto, toda vez que, de acuerdo con las ROP, no se cuenta con recursos del programa para la creación y mantenimiento de sistemas informáticos.

En materia de infraestructura y mantenimiento se observan avances significativos en la disponibilidad de espacios privados para la atención psicológica, jurídica y de trabajo social; sin embargo, también se identifican áreas de oportunidad, particularmente en los servicios de atención jurídica y de trabajo social, toda vez que más del 25% de las Unidades no cuenta con espacios privados para estas áreas. De ahí que el INDESOL insista en la relevancia de garantizar la privacidad de los espacios, aspecto medular en la calidad de los servicios de atención.

Se aprecia un significativo avance en cuanto a las Unidades que tienen rampa, elevador o plataforma para facilitar el acceso de las personas con alguna discapacidad al inmueble y a los espacios de atención especializada, ya que el 41.2% de las Unidades cuenta con esta medida. Estos logros son un aliento para continuar con la creación de rampa, elevador o plataforma en las Unidades que así lo requieran, de acuerdo con sus características físicas. Además de ello, también es importante que el PAIMEF promueva la incorporación de otras medidas de accesibilidad y atención a las mujeres con alguna discapacidad, por ejemplo: la creación de un área para personas en silla de ruedas en la sala de espera, adecuar sanitarios y lavabos para las personas con discapacidad motriz, también otras medidas para asegurar la accesibilidad e inclusión de las personas con otros tipos de discapacidad, como señalización y material impreso en Braille y la atención a través de lengua de señas, entre otras.

Un aspecto fundamental que afecta el óptimo desempeño de las y los especialistas de los servicios de atención, en especial del área jurídica, es la carencia de equipo de impresión, fotocopiado y tóner en las Unidades de atención; de ahí que se requiera

atender este asunto con el propósito de evitar que se continué afectando las funciones del personal especialista y con ello, la calidad de los servicios.

Finalmente, es fundamental revisar y actualizar la clasificación de las Unidades, con el fin de contar con un catálogo de las Unidades apoyadas por el PAIMEF que permita conocer con detalle las características físicas y los tipos de servicios que proporcionan las Unidades. Esta área de oportunidad se identificó nuevamente en los resultados de las visitas de seguimiento, ya que se aprecia que aproximadamente el 10% de las Unidades tiene una clasificación de servicios que no corresponde a lo observado en las visitas de campo.

### *Las y los Especialistas*

Los datos de seguimiento físico y operativo indican que la mayoría del personal especialista son mujeres y su edad promedio es de 33 años; se observa un incremento ligero en especialistas con estudios de posgrado y también se aprecia una distribución más equitativa entre las tres áreas de atención (trabajo social, jurídico y psicología).

Resulta importante destacar que el 8.9% del personal especialista habla alguna lengua indígena, esta incidencia es mayor entre las y los abogadas(os), se ubican geográficamente en al menos 14 entidades federativas. Estos datos sin duda representan un logro fundamental del PAIMEF que fortalece y mejora los servicios de atención para las mujeres indígenas. Por ello, será importante continuar e incrementar la contratación de especialistas hablantes de alguna lengua indígena.

Respecto a la antigüedad, se aprecia que es muy elevado el número de especialistas que tiene menos de un año en el cargo o puesto actual (69.7%), situación que plantea una debilidad en la operación de los servicios de atención, toda vez que supone grandes retos en materia de profesionalización del personal y compromete la calidad de los servicios de atención. Por otra parte, es importante destacar que el 14.1% de las y los especialistas cuenta con tres o más años de experiencia en el cargo o puesto actual, dato que expresa una fortaleza del programa, pues se trata de personal que ha adquirido experiencia en la atención y que puede contribuir a la formación y profesionalización de otros especialistas.

Un área de oportunidad de suma relevancia es la necesidad de fortalecer y mejorar la capacitación del personal especialista. Los resultados señalan que la mayoría del personal especialista no distingue con suficiente claridad entre las causas estructurales y los factores de riesgo de la violencia contra las mujeres. Asimismo, se detectó que las y los especialistas no conocen con suficiencia los derechos que tienen las mujeres

víctimas de violencia en los servicios de atención. Por tal razón, es indispensable fortalecer y mejorar los servicios de capacitación que las IMEF proporcionan al personal contratado con recursos del programa, para lo cual es fundamental considerar la capacitación del personal especialista como un proceso permanente y gradual que contribuya a mejorar la calidad de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección. En este sentido, es importante tener en cuenta que el estudio de la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género es un aspecto fundamental de la formación de los y las especialistas de los servicios de orientación, atención y de alojamiento-protección, no sólo porque les ayuda a distinguir entre las causas estructurales que originan la violencia y los factores de riesgo que incrementan la probabilidad de que una mujer, en particular, pueda vivir una situación de violencia, sino también es relevante porque dicho conocimiento contribuye a generar entre las(os) especialistas un proceso de concientización y sensibilización en el tema de la violencia contra las mujeres que es fundamental para dar una orientación y atención de calidad, evitar la estigmatización y la revictimización de las mujeres en situación de violencia.

También se observó que la mayoría del personal especialista recibió capacitación por parte de la IMEF (82.9%), aunque este servicio se proporcionó en menor medida entre el personal que labora en el área de trabajo social. En promedio las IMEF proporcionan capacitación que alcanza las 43.2 horas; sin embargo, se aprecian diferencias considerables entre el personal, ya que una cuarta parte de especialistas recibió capacitación de menos de 20 horas, en tanto que el 21.9% del personal lo hizo con más de 60 horas. Las visitas de seguimiento mostraron que el 31.3% del personal especialista desconoce si los datos de las usuarias atendidas se registran en el BANAIVIM, al respecto, el INDESOL recomendará a las IMEF la inclusión de este tema en los procesos de capacitación para el personal especialista, a fin de que conozcan la importancia del BANAIVIM y los lineamientos específicos que al respecto haya establecido la IMEF.

La contención emocional del personal especialista es un aspecto fundamental para garantizar servicios de atención con calidad, por tal razón el INDESOL establece la obligación de las IMEF de otorgar dicho servicio al personal especialista, para cumplir con este mandato las IMEF pueden emplear recursos del PAIMEF. No obstante, los resultados mostraron que el 29.4% del personal especialista no recibió contención emocional por parte de la IMEF, dato que es conveniente corroborar con otras fuentes del Instituto y, en caso de confirmarse, será conveniente tomar medidas pertinentes para el debido cumplimiento de este aspecto.

En las visitas de seguimiento se identificó que existen diferencias salariales entre el personal especialista, ya que hay especialistas que reciben \$4;000 mensuales, mientras

que otros especialistas reciben \$19.000. Este hallazgo plantea la necesidad de establecer un rango salarial para el personal especialista contratado con recursos del programa a fin de disminuir las brechas salariales entre el personal especialista. Por tal motivo, el INDESOL establecerá un lineamiento al respecto en la Guía Técnica y Operativa del PAIMEF, 2019.

De acuerdo con la experiencia del personal especialista, en promedio cada especialista atiende a 19 mujeres a la semana, aunque la tercera parte del personal indicó que sólo atiende 10 o menos mujeres. También señalaron que de cada 10 mujeres que atienden, 4.6 mujeres no concluyen sus procesos, es decir abandonan su terapia psicológica y/o su asunto litigioso. Estos datos revelan la urgencia de analizar -quizás a través de un estudio específico- las causas del abandono de los procesos, entre las cuales habrá que considerar la evaluación de los servicios que se proporcionan, así como las características y las razones de las propias mujeres que explican la no conclusión de sus procesos.

En cuanto al clima organizacional y laboral cabe mencionar que se observa en general una alta satisfacción por parte del personal especialista, toda vez que la mayoría calificó como *muy bien* el ambiente laboral, el trato y la comunicación por parte del personal directivo de la Unidad. Aunque se identifica la conveniencia de mejorar la relación del personal especialista con la IMEF, toda vez que algunos especialistas señalaron que tienen poca o nula relación con la IMEF, pues en ocasiones sólo ven al personal una o dos veces al año. Por ello, se considera necesario desarrollar estrategias de integración, fortalecer la retroalimentación y generar un ambiente favorable para el trabajo en equipo.

Una fortaleza importante es que la satisfacción laboral del personal especialista es muy alta, ya que en una escala del 1 al 10 -en donde 10 es totalmente satisfecha(o)-, el promedio de satisfacción que se alcanza es de 9.4. Este dato resulta de suma relevancia, 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 los servicios de orientación y atención de la violencia contra las mujeres.

### *Las Usuaris*

El perfil sociodemográfico de las mujeres en situación de violencia que acuden a las Unidades de atención o de alojamiento-protección apoyadas con recursos del PAIMEF, se caracteriza por ser mujeres de edad promedio de 38 años que tienen o han tenido alguna relación de pareja, es decir, son casadas separadas, divorciadas, viven en unión libre o están viudas. De acuerdo con el ciclo de vida que cursan las usuarias, casi todas (92.8%)

han tenido algún hijo(a), en promedio tienen 2.7 hijos(as) por mujer. En este aspecto, cabe destacar que el 8.9% de las usuarias con hijos(as), tiene algún hijo(a) con alguna discapacidad.

Respecto a la condición indígena, los resultados de las visitas de seguimiento muestran que el 7.9% de las usuarias de los servicios de atención son bilingües, ya que hablan alguna lengua indígena y hablan español. Esta información se considera relevante para el diseño y seguimiento del programa, toda vez que se observa que se identificaron al menos nueve idiomas originarios que hablan las usuarias, cuya presencia se observa en diez entidades federativas. Al respecto, se considera fundamental continuar con la contratación de especialistas hablantes de lengua indígena, así como la capacitación al personal para que los servicios de orientación y atención se proporcionen con una visión intercultural.

Hay dos aspectos que resultan fundamentales para la atención integral y adecuada a las mujeres en situación de violencia, uno de ellos se relaciona con la condición de discapacidad de las usuarias; los resultados al respecto muestran que el 7.2% de las usuarias presenta algún tipo de discapacidad, ésta se tiene principalmente por enfermedad, por algún accidente o por edad avanzada. En este sentido, es necesario reforzar la promoción de medidas que aseguren el acceso de mujeres con discapacidad tanto al inmueble como a los diversos espacios donde se proporciona la atención. Asimismo, es importante que el PAIMEF impulse y fortalezca la vinculación y coordinación con otras instancias para asegurar la debida atención a las usuarias que presenten discapacidad auditiva o de lenguaje, entre otras. El otro aspecto que se sugiere considerar en el diseño, operación y seguimiento del programa es que el 18.5% de las usuarias de los servicios de atención es *cuidadora* de una persona dependiente, es decir, dedica parte de su tiempo al cuidado de alguna persona con discapacidad, con enfermedad crónica o adulta mayor.

En cuanto a la ocupación de las usuarias resulta relevante identificar que poco más de la mitad (52.5%) de las usuarias tiene como principal ocupación el trabajo remunerado, actividad que la mayoría realiza en calidad de empleadas o como trabajadoras por cuenta propia. En este aspecto, cabe resaltar que su incorporación al mercado laboral es en empleos precarios, ya que el promedio de ingresos mensuales es de 3,840 pesos.

Respecto a los tipos y modalidades de violencia que se atienden en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, se observa que la violencia con mayor incidencia es la de tipo psicológica (69.8%), le sigue la violencia física (41.4%) y en tercer lugar se ubica la violencia económica (33.6%). Es importante recordar que generalmente una violencia va

acompañada de otra u otras violencias, de ahí que los porcentajes no son acumulativos. En cuanto a la modalidad de violencia, se confirma que el PAIMEF atiende fundamentalmente violencias que se realizan en el ámbito familiar. Cabe mencionar que los tipos y modalidades de violencia identificados en el cuestionario de usuarias es consistente con lo reportado por el personal especialista que labora en las Unidades.

Por primera vez en 2017, las visitas de seguimiento captaron información sobre la persona agresora, al respecto se identificó que el 85.3% de las usuarias declararon que el generador de la violencia es su pareja, expareja o novio. Asimismo, por primera vez se indagó sobre las denuncias o demandas de las usuarias. En este sentido se obtuvo un dato relevante, que el 55.2% de las usuarias declaró haber interpuesto alguna denuncia o demanda por su situación de violencia, se trata principalmente de las mujeres que han vivido violencia física, sexual o económica. Se considera fundamental profundizar y precisar esta información, con el propósito de conocer el avance que en materia de denuncia se esté dando en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, así como analizar el seguimiento y conclusión de estas denuncias o demandas.

Un dato que también llama la atención es que no se identificó algún tipo de violencia en el 12.5% de las usuarias, situación que se debe fundamentalmente a que varias de ellas fueron muy escuetas en su narración, no desearon hablar con detalles sobre la situación que las llevó a solicitar los servicios de atención a la Unidad. Sin embargo, también se debió a que algunas usuarias llegaron a la Unidad a solicitar otros apoyos como gestoría de servicios (becas, inscripción a otros programas sociales, etc.) o bien, solicitaron apoyo porque ellas son las agresoras o generadoras de violencia con sus hijos e hijas.

Una fortaleza que se identifica en los servicios de atención tiene que ver con el prestigio y el reconocimiento de los servicios que se proporcionan en estas Unidades, toda vez que el 42.3% de las usuarias acudió a los servicios de atención por alguna recomendación de una persona. De igual manera, un factor importante de la vinculación y el reconocimiento de otras instancias es que el 24.5% de las usuarias fue canalizada por otra institución; lo cual demuestra que las Unidades apoyadas por el PAIMEF están siendo un referente para otras instancias tanto del sector gubernamental como de las organizaciones de la sociedad civil.

Se observa que la mayoría de las usuarias recibe tanto atención psicológica como jurídica, lo cual se considera un aspecto positivo de la atención integral; sin embargo, también se identifica que aún falta mucho por avanzar en materia de servicios o acciones para el empoderamiento económico de las mujeres en situación de violencia, ya que sólo el 13.2% de las usuarias declaró haber recibido algún servicio al respecto.

Los resultados de las visitas de seguimiento ilustran el alcance de la atención proporcionada a las usuarias, toda vez que se aprecia que más de la mitad de ellas ha recibido cinco o más sesiones de atención, generalmente la frecuencia de sus visitas es una o dos veces a la quincena y el tiempo de duración de sus procesos de atención en algunos casos supera los seis meses. Esta información es relevante para dimensionar el alcance y la cobertura de los servicios de atención, toda vez que además de considerar el número de usuarias es indispensable tomar en cuenta el número de servicios que ellas reciben a lo largo del año.

La percepción de las usuarias sobre la infraestructura y el mantenimiento de la Unidad es muy buena, en general todos los aspectos fueron calificados como *muy bien o bien*. No obstante, cabe mencionar que se identifica un área de oportunidad respecto a la disponibilidad de papel de baño y limpieza de sanitarios, toda vez que algunas usuarias señalaron las malas condiciones de los sanitarios y/o la falta de papel. También resulta importante atender las propuestas de mejora que plantearon las usuarias, en particular aquellas referidas a la falta de privacidad de los espacios en donde son atendidas, a la falta de personal especialista y a la necesidad de difundir los servicios de atención.

Es muy alta la satisfacción de las usuarias respecto a los servicios de atención recibidos en las Unidades apoyadas por el PAIMEF, ya que más del 90% de ellas calificó como *muy bien o bien* el trato, la información y la rapidez de los servicios de atención; además de que el 99.6% de las usuarias aseguró que recomendaría a otras mujeres solicitar el apoyo a la Unidad.

Finalmente, el 98.5% de las usuarias considera que el servicio o apoyo que le proporcionan en la Unidad le ayuda a entender y a resolver su situación, por lo que se aprecia una *muy alta* satisfacción por parte de las usuarias. Al respecto, cabe mencionar que las usuarias manifiestan cambios en su vida a partir de que iniciaron con sus procesos de atención, entre los cuales se destacan los siguientes: tener mayor confianza en ellas, entender que viven violencia, sentirse protegidas, mayor seguridad para salir de casa y hablar con otras personas y deseos de hacer cosas nuevas.

### *Proceso de seguimiento físico y operativo del PAIMEF*

El seguimiento físico y operativo del PAIMEF correspondiente a la verificación de los apoyos y servicios que se otorgan para las acciones de la Vertiente C “Orientación, asesoría y atención especializada a las mujeres en situación de violencia, y en su caso, a sus hijas e hijos y personas allegadas”, es un proceso que se ha realizado durante ocho ejercicios fiscales. Durante este tiempo este proceso ha tenido múltiples cambios tanto en su diseño metodológico como en su operación. En general se considera que su



evolución ha sido positiva, toda vez que ha habido importantes mejoras en su diseño muestral y en la elaboración de los instrumentos de captación de información (cuestionarios). Un logro fundamental en este sentido ha sido el cuestionario de usuarias, instrumento que ha permitido profundizar y precisar el conocimiento acerca de las usuarias de los servicios de atención especializada. Los cuestionarios se han fortalecido considerablemente de forma tal que proporcionan información valiosa y necesaria para verificar los apoyos y servicios que se proporcionan. La información generada por las visitas de seguimiento se presenta en las mesas de revisión de los Programas Anuales de las IMEF con el objetivo de que sus resultados sean considerados precisamente en la revisión y ajuste de estos programas.

No obstante los avances y fortalezas del seguimiento físico y operativo, también se identifican áreas de oportunidad que deberán atenderse en los próximos ejercicios de seguimiento físico y operativo del PAIMEF. A continuación, se mencionan algunas de las acciones de mejora que se consideran más relevantes para las visitas de campo.

Es indispensable modificar el diseño muestral que se ha empleado en el seguimiento físico y operativo de las acciones de la Vertiente C, toda vez que el muestreo que se ha realizado sólo considera como una unidad de muestreo las Unidades de orientación, atención y alojamiento-protección, por lo que este diseño no es el adecuado para garantizar la representatividad nacional de los resultados del Cuestionario de Especialistas. Por tal razón, será necesario repensar el diseño muestral de las acciones de la Vertiente C, de modo que la información de los cuestionarios cumpla con los criterios de rigurosidad, confianza y validez estadística. Para ello, quizás sea conveniente realizar un diseño muestral complejo, que sea probabilístico, estratificado y biétipico.

En este mismo sentido, se considera necesario mejorar el diseño muestral de la encuesta de usuarias de los servicios de atención y de alojamiento-protección, con el propósito de que sus resultados sean representativos a nivel nacional, ya que en la actualidad es considerada como un sondeo. Para ello, se requiere de información más precisa sobre las usuarias que permita realizar un adecuado diseño muestral, asimismo es indispensable contar con recursos presupuestarios suficientes que permitan incrementar considerablemente el número de usuarias entrevistadas. Sin duda, se requiere analizar las estrategias y las acciones que el PAIMEF deberá emprender a fin de que este reto pueda superarse en el corto plazo.

Se observa la necesidad de modificar algunas preguntas de los cuestionarios, toda vez que de acuerdo con los resultados obtenidos se identificaron algunas preguntas poco

relevantes o confusas; además de que es conveniente incluir nuevas preguntas para profundizar en algunos temas.

En cuanto a la logística del seguimiento físico y operativo, cabe destacar la necesidad de mejorar el material y los servicios de capacitación para las(os) entrevistadoras(es), así como asegurar que todo el personal que aplique cuestionarios cuente con los conocimientos básicos para ello, con el fin de disminuir algunos errores en la aplicación y en el registro de los cuestionarios.

Es indispensable fortalecer y mejorar el sistema de captura de los cuestionarios, de modo que éste pueda validar algunas preguntas y evitar errores en el registro; asimismo es necesario asegurar la disponibilidad del sistema de captura desde el momento que inician las visitas de seguimiento físico y operativo del PAIMEF.

Es importante disminuir los tiempos de registro, validación y procesamiento de la información de las visitas de seguimiento físico y operativo, con el objetivo de que el PAIMEF disponga de información relevante y oportuna para el diseño y ajuste de sus materiales normativos, así como para la revisión de los Programas Anuales de las IMEF.

Finalmente, cabe mencionar que la información del seguimiento físico y operativo ha sido fundamental para conocer algunos aspectos de la operación y resultados del PAIMEF: Esta información se recomienda analizar a la luz de otras fuentes de información del propio programa, con lo cual será posible evaluar de forma integral y completa la mecánica operativa y los resultados del programa.

## Bibliografía

- Batthyány, Karina y Cabrera, Mariana (Coords.) (2011), *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*, Argentina, Universidad de la República.
- Calderón Magaña, Coral. *Redistribuir el cuidado. El desafío de las políticas*. Santiago de Chile, Chile, CEPAL / Naciones Unidas, 2013.
- CONAVIM, *Centros de Justicia para las Mujeres*.  
[http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas\\_de\\_justicia](http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Casas_de_justicia)
- CONAVIM / SEGOB, *Centros de Justicia para las Mujeres, Lineamientos Arquitectónicos*, México, CONAVIM, 2015.
- 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.
- Dillehay, R. C., & Sandys, M. R. (1990). Citado en *¿Qué efecto tiene cuidar de una persona dependiente en la percepción de sobrecarga de la persona cuidadora?*, en <http://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO3/Temas/Pdf>
- 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, *Bitácora de Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, 2017*, México, SEDESOL/INDESOL, 2018.
- INDESOL, *Guía técnica y operativa del PAIMEF, 2017*, México, INDESOL, 2018.
- INDESOL, *Metodología de Seguimiento Físico y Operativo del PAIMEF, 2017*, México, SEDESOL/INDESOL, 2018.
- INEGI. *Panorama de la violencia contra las mujeres en los Estados Unidos Mexicanos*, ENDIREH 2011, México, 2013
- INMUJERES, *El trabajo de cuidado de los hogares: ¿un trabajo sólo de mujeres?*, Cuadernos de trabajo No. 59, México, INMUJERES.
- INMUJERES, *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de Género en Refugios*, en proceso de publicación.
- INMUJERES, *Modelo de atención en Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos*, Inmujeres, 2011. Gobierno de la República.
- 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/>

Naciones Unidas/ CEDAW, *Observaciones finales del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer*, CEDAW/C/MEX/CO/7-8, 7 de agosto de 2012.

Naciones Unidas/ CEDAW, *Noveno informe periódico que los Estados partes debían presentar en 2016 – México*, CEDAW/C/MEX/9, 21 de diciembre de 2016.

Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo facultativo*, aprobados el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York.

<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

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 2017, Diario Oficial de la Federación, México, D.F., 31 de diciembre de 2016.

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 / INDESOL, *Diagnóstico del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas*, México, SEDESOL, marzo de 2017.

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, marzo de 2017.

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, marzo de 2017.

SENADIS, *Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad*, Chile, <file:///D:/Users/berenice.silva/Downloads/Medidas%20de%20Accesibilidad%20e%20Inclusi%C3%B3n%20para%20Personas%20con%20Discapacidad.pdf>

# Anexo Soporte fotográfico

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Aguascalientes  
C II 6



Aguascalientes  
C II 7



Baja California  
C II 6



Campeche  
C II 1

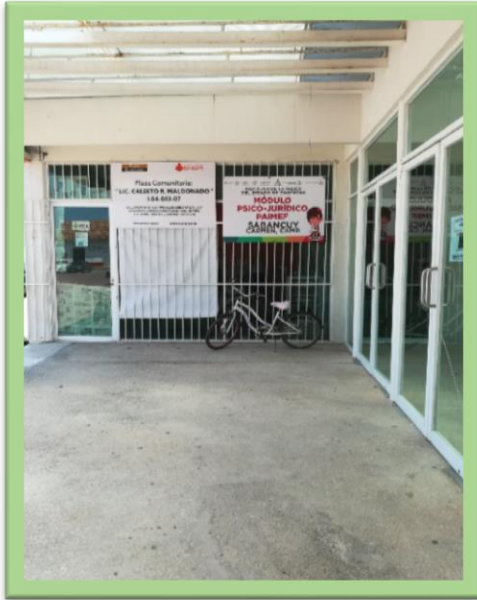


Campeche  
C II 2

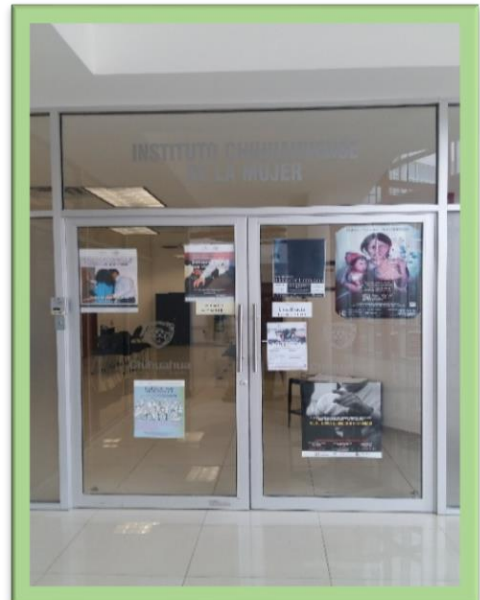


Campeche  
C II 3

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Campeche  
C\_II\_4



Chihuahua  
C\_II\_2



Chihuahua  
C\_II\_10



Chiapas  
C\_II\_2



Coahuila  
C\_II\_2



Coahuila  
C\_II\_3

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Chihuahua  
C\_II\_12



Coahuila  
C\_II\_17



Coahuila  
C\_II\_6



Coahuila  
C\_II\_16



Coahuila  
C\_II\_21



Coahuila  
C\_II\_22

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Durango  
C II 1



Durango  
C II 3



Coahuila  
C II 23



Colima  
C II 5



Estado de México  
C II 3



Estado de México  
C II 8



## UNIDADES DE ATENCIÓN



Guanajuato  
C\_II\_1



Hidalgo  
C\_II\_5



Estado de México  
C\_II\_10



Estado de México  
C\_II\_18



Hidalgo  
C\_II\_2



Hidalgo  
C\_II\_12

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Hidalgo  
C\_II\_13



Hidalgo  
C\_II\_16



Hidalgo  
C\_II\_18



Morelos  
C\_II\_3



Oaxaca  
C\_II\_2

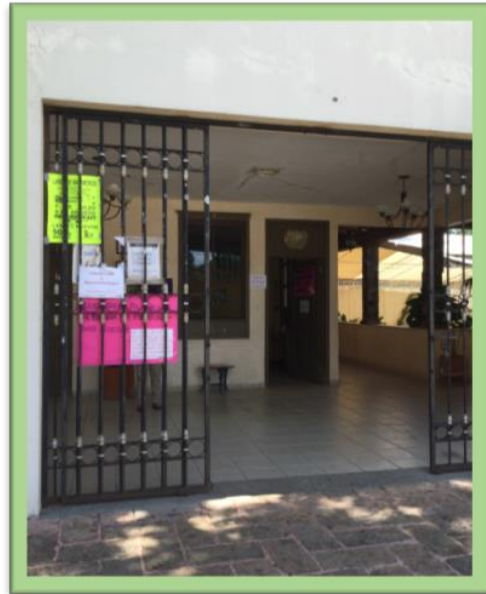


Oaxaca  
C\_II\_3

## UNIDADES DE ATENCIÓN



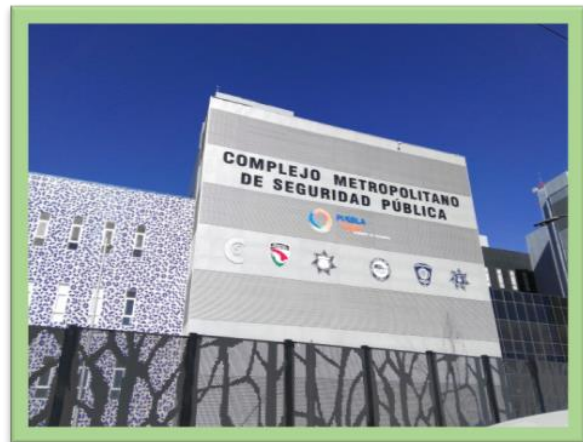
Jalisco  
C\_II\_2



Querétaro  
C\_II\_2



Puebla  
C\_II\_4



Puebla  
C\_II\_5



Querétaro  
C\_II\_19



Quintana Roo  
C\_II\_1

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Querétaro  
C\_II\_11



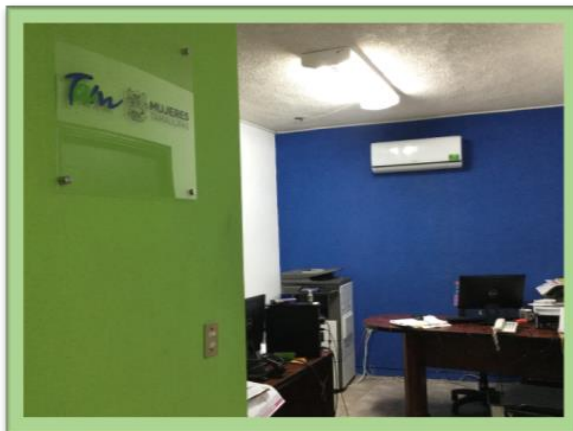
Quintana Roo  
C\_II\_2



Sonora  
C\_II\_6



Tamaulipas  
C\_II\_5

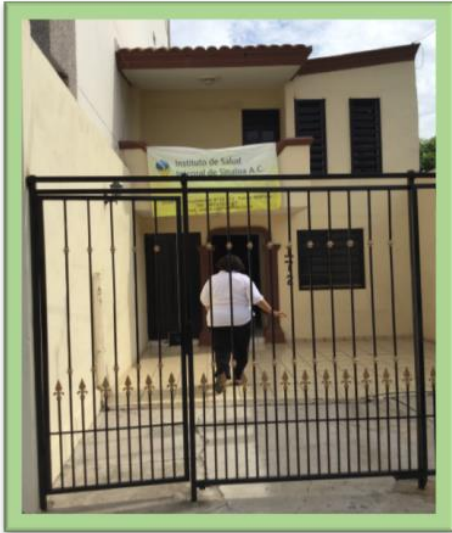


Tamaulipas  
C\_II\_9



Tlaxcala  
C\_II\_1

## UNIDADES DE ATENCIÓN



Sinaloa  
C\_II\_10



Tlaxcala  
C\_II\_9

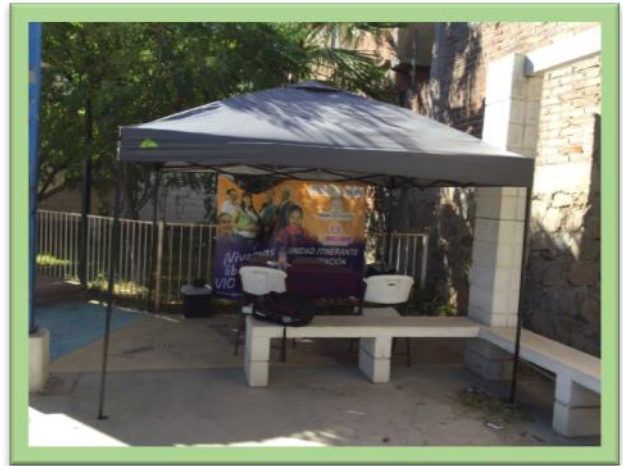


Yucatán  
C\_II\_5

## UNIDADES DE ORIENTACIÓN



Baja California  
C\_II\_8



Baja California  
C\_II\_8



Campeche  
C\_I\_3



Durango  
C\_I\_1



Durango  
C\_I\_1



Guanajuato  
C\_I\_1

## UNIDADES DE ORIENTACIÓN



Morelos  
C\_I\_3



Querétaro  
C\_I\_1



Quintana Roo  
C\_II\_5



Sinaloa  
C\_I\_4



San Luis Potosí  
C\_I\_3



Tabasco  
C\_I\_1

UNIDADES DE ORIENTACIÓN



Tabasco  
C\_I\_1



Zacatecas  
C\_I\_2



Zacatecas  
C\_I\_4



PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



Aguascalientes  
C\_II\_8



Baja California  
C\_II\_6



Baja California  
C\_II\_8



Campeche  
C\_I\_3



Campeche  
C\_II\_1



Campeche  
C\_II\_2

PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



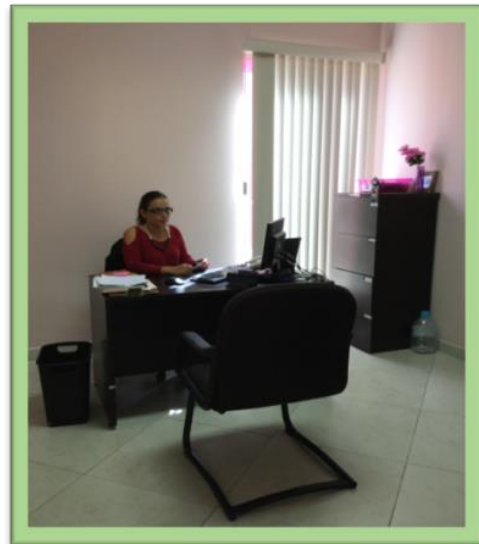
Campeche  
C\_II\_3



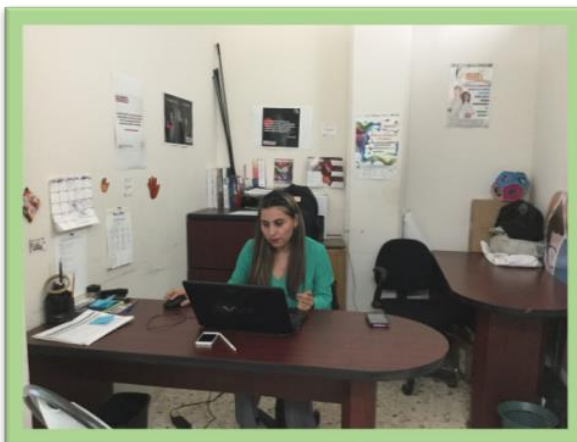
Campeche  
C\_II\_4



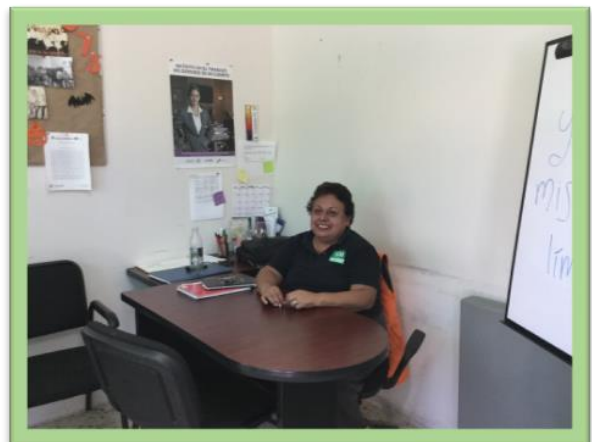
Campeche  
C\_II\_5



Coahuila  
C\_II\_21



Coahuila  
C\_II\_11



Coahuila  
C\_II\_11

PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



Estado de México  
C\_II\_3



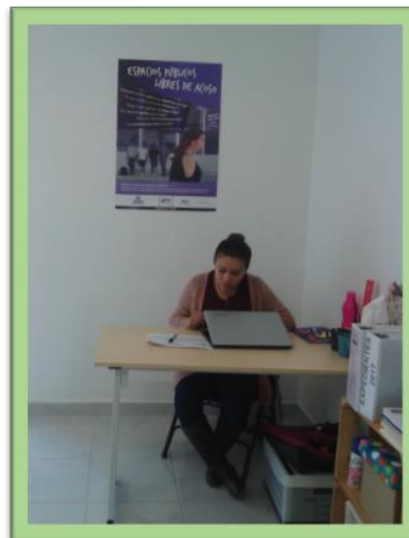
Estado de México  
C\_II\_15



Guanajuato  
C\_I\_1



Estado de México  
C\_II\_20

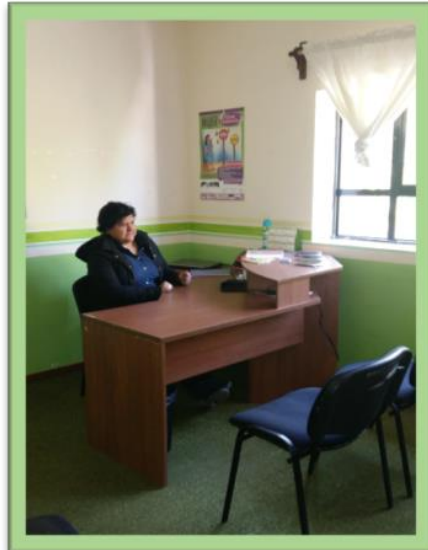


Guanajuato  
C\_II\_6

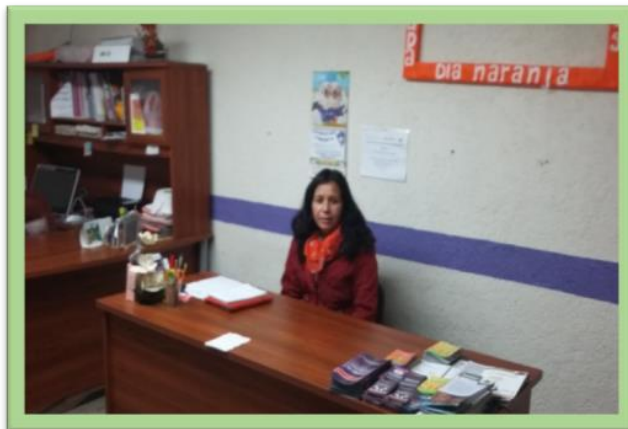
PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



Hidalgo  
C\_II\_13



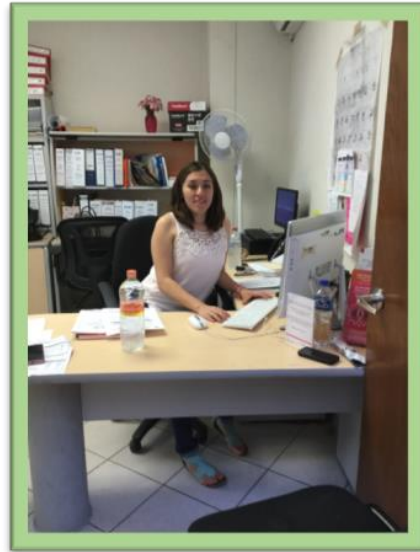
Hidalgo  
C\_II\_13



Hidalgo  
C\_II\_19



Querétaro  
C\_II\_6



Querétaro  
C\_II\_19

PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



Jalisco  
C\_I\_1



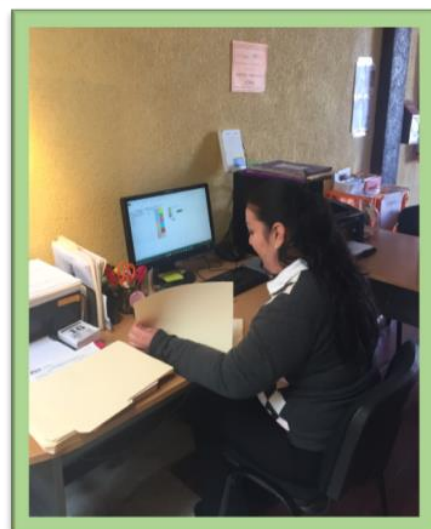
Quintana Roo  
C\_II\_13



San Luis Potosí  
C\_I\_3



Sinaloa  
C\_II\_3



San Luis Potosí  
C\_II\_4

## PERSONAL ESPECIALISTA DE ORIENTACIÓN O ATENCIÓN



Sonora  
C II 8



Sonora  
C II 8



Yucatán  
C II 6