

EVALUACION DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR (UAPVIF)



EVALUACIÓN EXTERNA DE EVALÚA D.F.

**Responsable: Dra. Jacqueline E.
Bochar Pizarro**

INTRODUCCIÓN.....	4
I. Diagnóstico general de la violencia en el contexto internacional y nacional	7
1.1. Breve recorrido por el ámbito de la normativa internacional, nacional y local	7
1.2. El surgimiento de las UAPVIF en el Distrito Federal	17
1.3. Objeto de Evaluación: las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF)	19
1.4. Programas y acciones que se llevan a cabo en las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF)	21
1.5. Marco teórico conceptual	24
II-METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.....	29
2.1. Parámetros y metodología de la evaluación	29
III- CONTENIDO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA EVALUACIÓN.....	40
3.1. Recursos empleados y sostenibilidad	40
3.2. Congruencia de la operación	42
Con su diseño.....	42
Modelos de intervención.....	43
Desarrollo de competencias, capacidades y habilidades	46
Transversalidad e Indicadores.....	47
Indicadores sensibles al género	48
Cumplimiento de la operación de acuerdo a la normatividad vigente.....	49
3.3. Cobertura.....	53
Nivel de Atención	53
Nivel de Prevención.....	58
3.4. Mecanismos de participación ciudadana	60
Marco político/social	61
Difusión.....	62

3.5. Mecanismos de Evaluación del alcance de las metas establecidas para las UAPVIF.....	62
Evaluación de Desempeño: Matriz de Marco Lógico.....	62
3.6. Principales resultados de la operación.....	68
Sobre indicadores.....	68
Presupuesto histórico, POA y gasto 2014.....	68
Sobre el Modelo Único de Atención.....	69
Análisis de la información obtenida desde los instrumentos.....	71
A- Grupos focales.....	72
B- Observaciones grupales no participantes.....	77
C- Entrevistas individuales.....	106
D- Encuestas a usuarias.....	108
4. Percepciones sobre el trabajo interdisciplinario.....	116
IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	138
4.1. Matriz FODA.....	138
4.2. Recomendaciones a partir de la matriz FODA.....	143
4.3. Conclusiones.....	149
4.4. Recomendaciones generales.....	151
V. REFERENCIAS.....	154
VI. ANEXOS.....	159
INSTRUMENTO 1.....	161
INSTRUMENTO 2.....	162
INSTRUMENTO 3.....	167
INSTRUMENTO 4.....	168

INTRODUCCIÓN

La evaluación de operación de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF) presenta los resultados desde un enfoque de derechos humanos y de género con el fin de valorar la política de prevención, atención, promoción y garantía de las mujeres a una vida libre de violencia en el Distrito Federal, particularmente en la modalidad de violencia familiar.

El Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), órgano que tiene como una de sus atribuciones sustantivas la evaluación externa de la Política de Desarrollo Social de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal y de los diversos programas que la componen, aprobó en septiembre del 2014, la Evaluación de Operación de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF).¹

La evaluación de operación de la red UAPVIF fue realizada con aportación de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar por medio del acceso a la documentación y el ingreso a las instalaciones, lo cual contribuyó al análisis de información cuantitativa y cualitativa. Se revisó además, la coordinación de las 16 UAPVIF con los Programas que se vinculan con ellas, operados por la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social como el Programa Seguro contra la Violencia y Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

Para ello, se valoró la Política del Gobierno del Distrito Federal tendiente a la atención y prevención de la violencia familiar específicamente el marco programático, jurídico pertinente y relevante relacionado con los derechos de las mujeres, particularmente a una Vida Libre de Violencia. Como resultado de ello, se hacen recomendaciones puntuales que buscan mejorar la operación de las UAPVIF.

Cabe señalar que las UAPVIF es una red que opera bajo una serie de actividades encaminadas hacer efectiva la legislación nacional y local en materia de atención,

¹Gaceta Oficial del Distrito Federal, N° 1944 publicado el 15 de septiembre de 2014.

prevención y erradicación de la violencia. Por esta característica, carece de reglas de operación requisito para ser considerado un programa social.

De acuerdo con los Términos de Referencia (TdR) establecidos para la evaluación de operación de las UAPVIF, los objetivos son:

Objetivo General

Realizar una Evaluación de Operación desde un enfoque de derechos humanos, a las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF), que permita valorar de manera general la política de prevención, atención, promoción y garantía de los derechos de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal, particularmente en la modalidad de violencia familiar, así como a las actividades enfocadas a hombres, niñas y niños que realizan.

Objetivos Específicos

- a) Llevar a cabo la revisión del desarrollo de la Política del Gobierno del Distrito Federal tendiente a la atención y prevención de la violencia familiar.
- b) Revisar y valorar el marco programático, jurídico pertinente y relevante relacionado con los derechos de las Mujeres, particularmente el de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- c) Realizar el análisis y valoración de la Operación de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF) y su coordinación con los Programas que se vinculan a éstas, operados por la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, Programa Seguro contra la Violencia y Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar.

La evaluación presentada comprende los siguientes capítulos: en el primero se realiza un diagnóstico general de la violencia en México a la luz del contexto internacional, con un recorrido por la normatividad de las políticas de erradicación y prevención de la violencia de género a nivel internacional y nacional, así como describe el objeto de evaluación y el origen de las UAPVIF; también contiene el marco teórico conceptual de la evaluación; el segundo capítulo versa sobre la

metodología implementada, el equipo de investigación y las diferentes parámetros y metodología de la evaluación; en el tercer capítulo se encuentra el contenido, alcance y enfoque de la evaluación y el último capítulo muestra la Matriz FODA, los resultados de la evaluación, las conclusiones y asimismo las recomendaciones generales.

I. Diagnóstico general de la violencia en el contexto internacional y nacional

La violencia física que ejercen los hombres sobre las mujeres tiene un origen histórico en el sistema patriarcal. Este tipo de violencia puede ser entendida como la expresión de conductas agresivas que desarrolla el hombre frente a la mujer en el contexto de las relaciones de pareja. Ferreira (1992) y Varela (2002) señalan estos comportamientos recurrentes, basados en una relación de poder desigual. Asimismo, Tuñón y Eroza (2001) mencionan que a partir de las diferencias sexuales constituyen una desigualdad social, colocando a las mujeres en una situación desventajosa en cualquier contexto social y cultural. De esta manera, se puede entender que el mandato social, poder que se trastoca en subordinación, atribuye que ellas deben someterse al varón física y psíquicamente, que ha contribuido a una dependencia económica, emocional y social; donde su cuerpo no le pertenece por ser considerado una propiedad para uso exclusivo de la reproducción, su trabajo se desvaloriza y su opinión se desautoriza.²

1.1. Breve recorrido por el ámbito de la normativa internacional, nacional y local

La violencia en la familia guarda como componente estructural las relaciones asimétricas entre mujeres y hombres. Según la ONU (1998) la violencia ejercida contra la mujer constituye un significativo problema cultural, social, político, y de derechos humanos, que tiene su origen en la organización, la estructura y la dinámica de las sociedades, y afecta severamente los sistemas sanitarios y esencialmente la salud de las mujeres, tanto por su frecuencia, incidencia y mortalidad.

La violencia hacia la mujer asume no sólo dimensiones físicas, sexuales y económicas, sino también psicológicas. Cuando los actos violentos se van acrecentando gradualmente en intensidad y frecuencia, con mayor riesgo de

² Tuñón Pablos, Esperanza y Enrique Eroza Solana, "Género y sexualidad adolescente. La búsqueda de un conocimiento huidizo", *Estudios Sociológicos*, Vol.19, No. 55 (Enero-Abril, 2001), pp. 210-211.

morbilidad y mortalidad para las mujeres, es la salud mental la secuela más perjudicial que experimentan con un enorme sufrimiento psicológico, que puede ser más destructivo.

Este fenómeno es a la vez universal y particular. Es universal, porque en todas las regiones del mundo y en todos los países las mujeres no han logrado estar libres de violencia, la cual trasciende en sus culturas, razas, clases y religiones. Y es particular porque las numerosas formas y manifestaciones de la violencia y las diferentes experiencias de violencia sufridas por las mujeres apuntan a la intersección entre la subordinación basada en el género y otras formas de subordinación experimentadas por las mujeres en contextos específicos.³

En el marco de esta preocupación vale decir que la violencia en la pareja es uno de los principales obstáculos para el desarrollo de las mujeres, puesto que trastorna su vida; reduce su confianza, afecta su autoestima; limita su participación en la vida pública y atropella sus derechos.

Según datos de la ONU Mujeres, siete de cada 10 mujeres en el mundo asegura haber sido víctima de abusos físicos o sexuales en algún momento de su vida, en la mayoría de los casos causados por sus parejas. La violencia de género afecta tanto a las mujeres que la padecen como a sus hijos e hijas, entornos familiares y a la sociedad en general.

La preocupación de la comunidad internacional por la violencia contra la mujer en el hogar ha aumentado sistemáticamente. Trascendentalmente ha sido su incorporación como tema central del análisis en la agenda de diversos e importantes foros de las Naciones Unidas. El primer paso fue la conferencia mundial del Año Internacional de la Mujer, celebrada en 1975 en Ciudad de México.

El 18 de diciembre de 1979, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, que entró en vigor como tratado internacional el 3 de septiembre de 1981

³ Naciones Unidas, Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras lo hechos, Estudio del Secretario General Naciones Unidas, Naciones Unidas, 2006, p. 28.

tras su ratificación por 20 países. La plasmación de esta inquietud no se manifestó plenamente hasta 1980 en la Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz, celebrada en Copenhague que declaró que la violencia en el hogar era un problema complejo y constituía un delito intolerable contra la dignidad del ser humano. En 1989, décimo aniversario de la Convención, casi 100 naciones declararon que se consideran obligadas por sus disposiciones.

La Convención fue la culminación de más de 30 años de trabajo de la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer, órgano creado en 1946 para seguir de cerca la situación de la mujer y promover sus derechos. La labor de la Comisión ha coadyuvado a poner de manifiesto todas las esferas en que a la mujer se le niega la igualdad con el hombre. Estos esfuerzos en pro del adelanto de la mujer han desembocado en varias declaraciones y convenciones, de las cuales la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer es el documento fundamental y más amplio.

En particular, la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, conocida como "Carta de los Derechos Humanos de las Mujeres" (1979), se ha instituido como uno de los convenios con mayor número de ratificaciones por los países miembros; es la precursora en establecer la obligación de adoptar medidas de carácter legislativo, político, administrativo, social y de otra índole, necesarias para el logro de la igualdad de los derechos de las mujeres.

El tema continuó recibiendo cada vez mayor atención en 1984 y 1985, en especial en la Conferencia Mundial de Nairobi para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de la Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz, y el Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, que tuvieron lugar en 1985. En las estrategias de Nairobi se reconoció que la violencia contra la mujer es un tema complejo y un obstáculo para el logro de la paz y de los demás objetivos del Decenio de la ONU para la mujer, que son la igualdad y el desarrollo.

Un importante momento de concertación fue la aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas de la resolución 40/36 de 29 de noviembre de 1985 sobre la violencia en el hogar, resolución que patrocinaba una acción concertada y multidisciplinaria, dentro y fuera del sistema de las Naciones Unidas, a fin de combatir el problema e instó a que se introdujeran medidas criminológicas específicas para lograr una respuesta equitativa y humana de los sistemas de justicia a la victimización de la mujer en la familia.

Como parte de la labor de las Naciones Unidas a fines de 1986 se celebró la Reunión del Grupo de Expertos sobre la Violencia en la Familia, en particular sus efectos sobre la mujer. En esta reunión, que agrupó a expertos de todo el mundo, se examinaron cuestiones medulares sobre esta problemática para conocer su naturaleza, las causas y los efectos que produce sobre las víctimas. También se evaluó los métodos de intervención que se podían prestar a quienes son violentadas y formuló recomendaciones para hacer frente a la violencia contra la mujer en el hogar.

Un hito significativo en estos temas representó la aprobación el 1ro. de diciembre de 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas la Declaración sobre la eliminación de la Violencia contra la mujer, donde uno de los aspectos más relevantes es que amplía el concepto de violencia contra la mujer, así como las recomendaciones de los estatutos orientadas a neutralizar la impunidad existente y a restar validez a evasivas y justificaciones de situaciones violentas contra las mujeres.

En la Asamblea Mundial de Beijing adoptada por los gobiernos en la Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer de 1995, el documento establece los compromisos de los gobiernos para aumentar los derechos de las mujeres. Desde aquí se incidió en la necesidad de seguir indagando en torno a los efectos derivados de las diferentes formas de violencia contra las mujeres: en términos de salud, tanto física como psicológica.

De acuerdo a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, también conocida como Convención de Belém Do

Pará, ratificada por México el 12 de noviembre de 1998, señala en su artículo primero que la violencia contra las mujeres es, cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como el privado. Esta Convención señala en su artículo 2b, además que las violencias contra las mujeres...

...incluyen la violencia física, sexual y psicológica: que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.⁴

En el año de 1996 la Organización Mundial de la Salud (OMS), aceptó la violencia hacia las mujeres como problema de salud pública, poniendo de manifiesto la vinculación entre la violencia infligida por la pareja y los síntomas físicos y mentales de salud precaria de las mujeres víctimas. Este organismo internacional define la violencia como:

...el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenazas o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.⁵

La participación de México en todas las conferencias ha permitido unirse en los objetivos comunes a favor de la mujer. En 1980, el Consejo Nacional de población creó el Programa Nacional de Integración de la Mujer al Desarrollo; el 23 de marzo de 1981 México ratificó la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas

⁴ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, "Convención de Belem do Pará", Tratados Multilaterales, Departamento de Derecho Internacional, Organización de los Estados Americanos, Belem do Para, Brasil, 9 de junio 1994, [en línea] Consultado en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

⁵ Organización Mundial de la Salud, *Informe mundial sobre la violencia y la salud. Sinopsis*, ONU, Ginebra, 2002, p. 3. [En línea] Consultado en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf

de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y en ese año entro en vigor en el país. En la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (1995), para México es de gran trascendencia por las medidas que adoptó, una de ellas fue celebrar el 8 de marzo de 1996 el establecimiento del Programa Nacional de la Mujeres (PRONAM), en 1998 se crea la Comisión Nacional de la Mujer (CONMUJER), responsable de la instrumentación del PRONAM. En 1999, se crea el Programa Nacional contra la Violencia Intrafamiliar (PRONAVI), impulsado por la Comisión Nacional de la Mujer y que se constituye como una línea de acción prioritaria dentro del Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades en México.⁶

En esta línea, el gobierno federal crea el Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres, 2001-2006 (subordinado al Plan Nacional de Desarrollo 2001- 2006) y el Programa Mujeres Jefas de Familia por la Secretaría de Desarrollo Social en el 2002. La Secretaría de Salud crea en 2003 el centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva con el objetivo de impulsar políticas en materia de prevención y atención de la violencia familiar y de género. Todo esto en favor de la igualdad de la mujer y el hombre.

En el 2007-2012, se crea el Programa de Prevención y Atención de la Violencia familiar y de Género por la Secretaría de Salud. Para este periodo el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2009-2012, fue el programa rector de la política de Estado.

Para visualizar la violencia contra la mujer se necesitaba cuantificar el problema, por eso se realizaron encuestas en diferentes tiempos. En 1994 se aplicaron la Encuesta sobre Organización Doméstica, levantada por el Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) y la Encuesta sobre Organización Familiar por el Grupo de Educación Popular con Mujeres (GEM, AC). En 1998, El Colegio de México hace una Encuesta sobre Dinámica Familiar.⁷

⁶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (c2014), Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (2011). Panorama de violencia contra las mujeres en el Distrito Federal, ENDIREH 2011, Instituto Nacional de Estadística y geografía, México, INEGI, p. 66.

⁷ Ibid, p. 59-60.

A principios del siglo XXI, se realiza la Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres 2003 (ENVIM 2003) de la Secretaría de Salud y el Instituto Nacional de Salud Pública, y en ese mismo año INEGI y el Instituto Nacional de las Mujeres llevan a cabo la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH 2003), la primera encuesta con cobertura nacional,⁸ después se implementó el ENDIREH 2006 teniendo como objetivo general construir datos que mostraran la prevalencia, frecuencia y magnitud de las diferentes tipos de violencia sufridas por las mujeres de 15 y más años en los ámbitos del hogar, escolar, laboral y social, y para dar seguimiento el ENDIREH 2011⁹. Todos estos instrumentos de medición permitieron que el problema de la violencia contra la mujer formara parte de la agenda gubernamental al verse como un fenómeno no aislado y si como un problema público.

Las iniciativas internacionales tuvieron efecto en el marco jurídico de México, el primero de ellos fue en 1974, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos cuando se integró al artículo cuarto el principio de la igualdad jurídica, siendo la iniciativa en la legislación en pro de la igualdad entre sexos.¹⁰ La violencia contra las mujeres ha sido registrada desde los años noventa.

Por primera vez, es tipificada la violencia familiar como un delito en el Código Penal y como motivo de divorcio en el Código Civil Federal; esto fue aprobado el 13 de diciembre de 1997 y publicado días después en el Diario Oficial de la Federación.

En el Código Civil Federal, en sus Título Sexto *Del parentesco, de los alimentos y de la violencia familiar*, en el Capítulo III, *De la violencia familiar*, hace hincapié al derecho que tienen los integrantes de la familia a que los demás miembros se les respete su integridad física y psíquica, con objeto a contribuir a su sano desarrollo

⁸ Diario Oficial de la Federación (2014), Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018, 30 de abril. Instituto Nacional de Desarrollo Social [en línea]. Disponible en: http://indesol.gob.mx/wpfb-file/112_programa_integral-pdf/

⁹ Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (2011). Panorama de violencia contra las mujeres en el Distrito Federal, ENDIREH 2011, Instituto Nacional de Estadística y geografía, México, INEGI, c2014, p. 60.

¹⁰ Ibid, p. 65.

para su plena incorporación y participación en el núcleo social (Artículo 323 bis); asimismo se considera la violencia familiar como el uso de la fuerza tanto física como moral [...] que atente a su integridad física, psíquica o ambas independientemente de que pueda producir o no lesiones, siempre y cuando el agresor y el agredido habiten en el mismo domicilio y exista una relación de parentesco, matrimonio o concubinato (Artículo 323 ter); incluyo también la violación en el matrimonio como un asunto de orden penal (Artículo 266 del primer párrafo del Código Penal para el Distrito Federal) .¹¹ Asimismo, el Código Penal, en su Título Decimoctavo *Delitos Contra la Paz y Seguridad de las Personas*, en el Capítulo Octavo, *Violencia familiar* relata en sus artículos 343 bis, 343 ter y 343 quáter el problema de este tipo de violencia y la sanción que se le otorgará al agresor.

Las políticas encaminadas a erradicar la desigualdad contra las mujeres, se decreta en 2001 la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), su objetivo fue:

...promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato de géneros; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país.¹²

Los Tratados Internacionales Vigentes para México en esta materia se encuentran la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, como ya se mencionó en la Convención de Belém do Pará, y como consecuencia de los compromisos contraídos en esta convención por el Congreso de la Unión, a través de la Cámara de Diputados durante la LVIII Legislatura (2000-2003) y la LIX Legislatura (2003-2006), propuso y aprobó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; aprobada en

¹¹ Diario Oficial de la Federación (1997), Primera Sección sobre: Nuevas Reformas Civiles y Penales sobre Violencia Intrafamiliar, 30 de diciembre, p. 2-7.

¹² Ibid, p. 67.

2007; teniendo como finalidad responder a la urgencia social de legislar los actos de violencia hacia las mujeres. En esta ley se establece un marco de acciones en los tres niveles de gobierno: federal, estatal y local, con el fin de garantizar que las mujeres de todo el país puedan disfrutar una vida libre de violencia.

Actualmente, en el Plan Nacional de Desarrollo existe el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril de 2014. Este Programa se realizó para eliminar los obstáculos que discriminan a las mujeres y a las niñas, o que reproducen situaciones de desigualdad y marginación, lo cual se espera que contribuya a fortalecer los mecanismos legales y administrativos para garantizar los derechos humanos de las mujeres, armonizando los contenidos legislativos nacionales y estableciendo estrategias necesarias para impulsar la transformación cultural para erradicar la violencia contra las mujeres.¹³

Los compromisos adquiridos en México son resultados de estos esfuerzos internacionales, concretándose a programas dirigidos para garantizar los derechos humanos de las mujeres, eliminar discriminaciones y desigualdades para lograr una equidad de género.

La violencia hacia la mujer ha sido, como en el resto del país, un problema que genera interés de diferente índole. Para el gobierno del Distrito Federal, se presentó la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el D.F., (1997) que sirvió como base para la promulgación de leyes similares en otras entidades del país, para definir y sancionar los actos de poder y maltratos que se manifestaban de manera física, verbal, psicoemocional o sexual dentro de la familia.

Se constituyó a través de estas leyes el Consejo para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el D.F., integrado por dependencias locales, legisladores y representantes de la sociedad civil, que tuvieron como fin “participar

¹³ Secretaría de Relaciones Exteriores y Dirección General de Derechos Humanos y Democracia, Boletín Informativo “La Política de Derechos Humanos y Democracia”, Boletín No. 47, Mayo 16, 2014, [en línea]. Disponible en: <http://embassyofmexico.org/web/Bolet%C3%ADn47violenciamujeres.pdf>

en la elaboración del Programa General para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar”. En 1999, INEGI lleva a cabo la Encuesta sobre Violencia Intrafamiliar para el Área Metropolitana de la Ciudad de México.

De esta forma, los gobiernos establecieron la situación de la violencia hacia la mujer como un problema. El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2000-2006, se enfocó a la violencia intra-familiar que tuvo como víctimas principales a niños, mujeres y ancianos. Su objetivo fue multiplicar esfuerzos para combatir la incultura de la violencia y la vejación en contra de las mujeres, instrumentando programas de prevención, atención y rehabilitación de víctimas, al tiempo que se impide la impunidad de los agresores. Asimismo, a través del Instituto de la Mujer se promovió una cultura de no violencia hacia las mujeres y de respeto a sus derechos humanos, también se buscó fomentar y apoyar el incremento de las capacidades de organización, gestión, liderazgo y participación social y política autónoma de las mujeres.¹⁴

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, mantuvo el compromiso con la defensa de los derechos de las mujeres, para garantizarles el trato justo y equitativo en todos los ámbitos de la vida privada y pública. Por lo cual se enfocó a erradicar la violencia y discriminación hacia las mujeres y consolidar el pleno uso de sus derechos. Asimismo, dentro de sus líneas de política en Equidad Social estuvo el de fortalecer el sistema de prevención y atención de la violencia intrafamiliar.¹⁵

La violencia contra la mujer es una prioridad que tiene el gobierno del Distrito Federal, por ello participa en el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, una política federal implementado en la política local. Este sistema tiene por objeto la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones interinstitucionales para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Según la ENDIREH 2011, en el Distrito Federal había 1,769,571 mujeres de 15

¹⁴ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2000-2006, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 4 de diciembre de 2001, p. 29, 90.

¹⁵ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, p. 32-33.

años y más que reportaron haber sufrido algún tipo de violencia por parte de su última pareja: 1,699,128 emocional; 821,353 económica, 453,809 física y 234,990 sexual¹⁶.

Por esto, el actual gobierno del Distrito Federal en su Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, adquiere este compromiso dentro de su Eje 1. Equidad e inclusión social para el Desarrollo Humano, atendiendo las principales problemáticas, como en la Área de Oportunidad 5 que refiere a la Violencia, y en específico del objetivo 3: Hacer efectiva la exigibilidad de los derechos de las víctimas de violencia, bajo los principios de igualdad y no discriminación, en los ámbitos civil, familiar y penal, entre otros. Así como la prevención de la violencia en el ámbito familiar.

Los programas que lleva a cabo la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal están el Programa de Seguro contra la Violencia Familiar y el Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México. El área responsable de implementar estos programas es la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS). Dentro de su objetivo general es el de planear, promover y ejecutar políticas, estrategias, programas y acciones integrales de gobierno que promueven la igualdad, la equidad, el acceso a una vida libre de violencia y el ejercicio pleno de los derechos económicos, sociales y culturales (DESyC) de las y los habitantes de la Ciudad de México. Existe en esta dependencia la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en la que se encuentra la Red de Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF).

1.2. El surgimiento de las UAPVIF en el Distrito Federal

Las Unidades de Atención de la Violencia Intrafamiliar (UAVIF), se consolidaron con la ley de Asistencia en 1997 como una dependencia de las Delegaciones. Bajo la operación y coordinación de la Secretaría de Salud, Desarrollo Social y

¹⁶ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 2013-2018, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11 de septiembre de 2013, p. 38.

Educación. Cada Delegación fue consolidando sus Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar entre 1997 y 2001

Con vigencia del 1º de julio de 1997, la Oficialía Mayor del Departamento del Distrito Federal dictaminó la estructura orgánica de la Dirección General de Protección Social, con un total de 55 plazas: 24 de estructura, 1 homólogo por norma y 30 Líder Coordinador de Proyectos.

Con fecha 6 de agosto de 1998 se publicó en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal las Reformas al Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, donde el artículo 36 da creación a la Dirección General de Equidad y Desarrollo Social.

En 1997 también se crea el Primer albergue temporal “Alianza” a favor de la mujer en el D.F., el cual tiene una capacidad para 95 personas, funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. En 1998 el Albergue se integra al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del D.F., como parte del programa de Prevención a la Violencia Familiar. Se designa como Albergue para Mujeres que Viven Violencia Familiar.

En abril de 1998 se reforma la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar. Se elimina el prefijo “intra” y la violencia queda establecida como “familiar”. Diversas administraciones se le ha dado continuidad al tema de la violencia familiar, pretendiendo generar una cultura de relaciones familiares no violentas, más equitativas, democráticas y justas, por lo tanto la Red de Unidades de Atención de la Violencia Familiar (UAVIF) y el Albergue para Mujeres que Viven Violencia Familiar ofrecieron atención con perspectiva de género y derechos humanos, como instancias cercanas a la gente.

En 2002 se aprobó la Ley del Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y para el 2008 se lleva a cabo la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el D.F., teniendo como antecedente a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del año 2007, volvió a definir el concepto de violencia y quedó establecida como:

Toda acción y omisión que basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado.

La misma ley en su Artículo 2 señala que: El objeto de la ley es establecer los principios y criterios que, desde la perspectiva de género, orienten las políticas públicas para reconocer, promover, proteger y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia; así como establecer la coordinación interinstitucional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

1.3. Objeto de Evaluación: las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF)

La Red UAPVIF es el instrumento operativo para implementar la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, a través de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia, la cual depende de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, en coordinación con las 16 delegaciones.

Es una política de igualdad que considera y procura la accesibilidad física y económica, difusión de los derechos, medidas preventivas, acciones positivas dirigidas principalmente a las mujeres que en su mayoría son receptoras de la violencia de género y en la familia, pero también de las y los menores de edad, y otros miembros de las unidades domésticas.

Anteriormente se les conocía como Unidades de Atención a la Violencia Familiar creadas en el Distrito Federal con la finalidad de proteger la vida, la salud, la integridad y la seguridad de las personas receptoras de violencia familiar así como la reeducación de quien la provocara, también prestaron servicios de atención psicosocial e intervención en crisis. En estas unidades se trabajó a través de la comparecencia y conciliación de las víctimas.

Actualmente las UAPVIF son lugares encargados de atender a las mujeres, hijos e hijas víctimas de la violencia familiar y funcionan en cada delegación durante cinco días a la semana. En los cuales se puede encontrar una asesoría jurídica para cuestiones legales como divorcio, denuncias por violencia, pensiones alimentarias, guardia y custodia, entre otras, así como tratamiento y apoyo psicológico de un año de duración y orientación social.

Además de realizar tareas de prevención como pláticas, talleres de sensibilización, ferias, campañas y para ello cuentan con una unidad itinerante de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, la que se le ha denominado “UAPVIF Móvil” en las cuales el personal de las unidades se traslada a parques, plazas, colonias, escuelas y oficinas para dar orientación inmediata sobre la problemática de la violencia y difundir todos los servicios.

El objetivo de estas UAPVIF es dar cumplimiento a lo que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2008), a través de la implementación del Modelo Único de Atención, existen también Refugio y Casas de Emergencia donde derivan los casos de mujeres que necesiten salir de la misma ante una situación de emergencia. La importancia aquí es vincular a las mujeres al Programa de Seguro contra la Violencia Familiar y el Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México.

El funcionamiento de cada una de las unidades se deriva en tres áreas de trabajo:

TRABAJO SOCIAL: Está compuesta por un total de 14 profesionales.

Es el primer filtro y contacto universal, asimismo identifica a través de su intervención y sistematización en formatos a receptores/as y generadores de violencia. Brinda información de los servicios y lo que es violencia familiar, también evalúan el riesgo de la persona, por lo cual la orientan y deciden la ruta del caso, mantiene un seguimiento de ellas. Su función es de suma importancia en la UAPVIF debido a que desde ahí se puede identificar la magnitud de la problemática.

JURÍDICA: Compuesta por 31 profesionistas abogados y/o abogadas.

Es la orientación legal de las usuarias, se les asesora sobre sus derechos; pensión alimentaria, guarda y custodia de los hijos e hijas, divorcio y medidas de protección de su vida. En esta área se emiten constancias administrativas donde queda un antecedente del episodio de violencia sufrida, que en caso de que la persona acepte, será presentado para la denuncia ante el Ministerio Público. Existe acompañamiento de la persona a comparecer frente al Ministerio Público o las demás instancias que sean consideradas necesarias en caso de canalización.

PSICOLÓGICA: Compuesta por 40 profesionales psicólogos y /o psicólogas.

Brinda apoyo psicológico y trata de fortalecer la autoestima, así como mejorar la calidad de vida de la mujer, también da a conocer sus derechos, para que la familia aprenda a tomar decisiones sin recurrir a la violencia.

Existen diferentes grupos: para mujeres, hombres, niñas y niños. La atención que se ofrece es grupal de doce sesiones como límite, aunque si el caso amerita se da atención individual.

Se han identificado reglas internas en el modo de operación de esta área, por señalar alguna, los generadores de violencia no pueden tener ningún tipo de relación con las usuarias, habitualmente son derivados a otras unidades, por lo regular son hombre que violentan a las mujeres.

Es necesario mencionar que las UAPVIF coordinan su operación con otros programas, entre los que destacan el Seguro Contra la Violencia Familiar y el Programa de Reinserción Social para mujeres víctimas de violencia familiar; los Centro de Refugio y las Casas de Emergencias.

1.4. Programas y acciones que se llevan a cabo en las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF)

Los programas que opera Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS) son las siguientes:

PROGRAMA DE REINSERCIÓN SOCIAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO (RSMVVF)

Este programa pretende que las mujeres víctimas de violencia recuperen su autonomía en condiciones de igualdad y sin discriminación. Además brinda a las mujeres y sus hijas e hijos –víctimas de violencia familiar que ponga en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida–, servicios de apoyo en materia de vivienda, capacitación para el empleo, salud, apoyo psicológico, transporte, recreación, orientación y representación legal, exención de pago de derechos, servicio de guardería y educación, con la finalidad de brindar las condiciones básicas necesarias para impulsar su autonomía y continuar su proceso de atención especializada, hasta lograr vivir una vida libre de violencia, en condiciones mínimas de independencia para la toma de decisiones, su empoderamiento y el rescate de sus derechos.¹⁷

PROGRAMA DE SEGURO CONTRA LA VIOLENCIA FAMILIAR (SCVF)

El objetivo de este seguro es apoyar psicológica y económicamente a las mujeres como principales receptoras de violencia, esencialmente aquellas que tienen en riesgo su integridad física, emocional e incluso su vida, de igual forma reciben atención psicológica para un restablecimiento emocional. Estas líneas de acción buscan mejorar las condiciones hacia una vida libre de violencia, así como a las mujeres en representación de sus hijas e hijos que sean víctimas de violencia extrema por parte de cualquier integrante de la familia.

Dentro de sus objetivos destacan: ofrecer condiciones mínimas de independencia, incluido el aspecto económico para la toma de decisiones, empoderamiento y rescate de sus derechos a través de orientación jurídica y de atención psicológica para la víctima directa e indirectas de violencia familiar. El apoyo económico mensual es de 1,537 pesos durante un año. Las mujeres que podrán tener acceso a este programa son aquellas egresadas del albergue o de los refugios ubicados en la Ciudad de México que atienden la violencia; asimismo otro requisito es que se encuentren en un proceso psicológico y legal como medidas para atender la violencia que vivieron.

¹⁷ Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México, Secretaría de Desarrollo Social, Gobierno del Distrito Federal. [en línea]. Disponible en: http://www.sds.df.gob.mx/sds_programa_reinsercion_social.php

REFUGIO PARA MUJERES QUE VIVEN VIOLENCIA FAMILIAR

Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, las mujeres adquirieron derechos –para el caso de violencia familiar–, el de acudir y ser recibidas con sus hijas e hijos, en las Casas de Emergencia y los Centros de Refugio, estipulado en el Título Primero, Capítulo Único *Disposiciones Generales*, en su Artículo 5, fracción II.

Es un lugar que brinda servicios de protección y resguardo para aquellas mujeres que viven situaciones de violencia familiar y ponen en riesgo su vida y las de sus hijos; el tiempo de estancia máximo es de seis meses.

El Refugio instalado por el Gobierno del Distrito Federal fue inaugurado en 1997 y desde entonces se encuentra abierto las 24 horas, todos los días del año. Se ofrece atención psicológica, médica, jurídica y social. De igual forma se brindan asesorías para levantar denuncias, ser atendidas por los daños físicos causados por la pareja o familiares o incluso realizar estudios básicos de primaria y secundaria.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE VIOLENCIA FAMILIAR (SIEVIF)

El Sistema de Información Estadística de Violencia Familiar (SIEVIF) es un procedimiento desarrollado por la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social a través de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar y la Coordinación de Planeación y Evaluación, para concentrar la información estadística sobre los casos de violencia familiar atendidos en cada UAPVIF.

La Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar debe contar con el Sistema de Registro de Información Estadística sobre Violencia Familiar, en el Distrito Federal (SIREVIF), tal como lo indica el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, en su capítulo IV De la prevención, Artículo 30. La Red de Información de Violencia contra las Mujeres tiene como objeto: I. Concentrar información estadística que se genera en las dependencias, entidades y las delegaciones, de las víctimas de violencia, En

se debe registrar la información estadística sobre la atención que brinda cada una de las dependencias que forman parte del Consejo de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.

1.5. Marco teórico conceptual

En el entramado que aborda las diferentes formas que adopta la violencia hacia las mujeres, emergen una serie de nociones que aparentemente se intercalan y que provocan constantes interrogantes respecto de su uso, así en la literatura especializada coexisten denominaciones tales como violencia de género, violencia doméstica, violencia familiar, violencia intrafamiliar, violencia de pareja, entre otros.

Una de las definiciones de violencia contra la mujer fue hecha por la ONU en 1994, en la declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, en su artículo 1 de la Resolución 48/104 de la Asamblea General:

...todo acto de violencia basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada.¹⁸

Evidentemente, el uso del término violencia de género según Rivera no goza de pleno consenso e incluso llega a ser rechazado porque supone emplear una categoría que esconde la dominación masculina.¹⁹ Así, defienden el empleo de términos como el de violencia contra las mujeres o el de violencia de los hombres. El término *violencia de género* permite analizar, conjuntamente, diferentes formas de violencia; no se refiere exclusivamente a actos de violencia directa (física, psicológica, sexual, económica o social), sino también a los más complejos de

¹⁸ Naciones Unidas, *Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras lo hechos*, Estudio del Secretario General Naciones Unidas, Naciones Unidas, 2006, p. 12.

¹⁹ Espinar Ruiz, Eva y Miguel Ángel Mateo Pérez, "Violencia de género: reflexiones conceptuales, derivaciones prácticas", *Papers: Revista de Sociología*, N. 86, Universitat Autònoma de Barcelona, 2007, p. 190. [En línea] Disponible en: file:///C:/Users/PC07/Downloads/81392-106138-1-PB%20(1).pdf

violencia estructural y cultural. De tal forma que la violencia de género es definida como “un problema de carácter social y no, meramente, individual [...] se trata de un problema cuyas causas, consecuencias y, por tanto, medidas, implican al conjunto de la sociedad y no únicamente a los individuos directamente afectados.”²⁰

La noción de “violencia de género” es tan reciente y tiene como avance reconocer que la violencia que sufren las mujeres afecta a los dos sexos y que no es sólo una violencia que se sufre en el ámbito familiar, así como el reconocimiento de un problema de interés público. Esto ha significado que los Estados y sus gobiernos; organismos internacionales y otros actores de relevancia en el ámbito público volteen su mirada, e inviertan parte de los recursos (materiales y simbólicos) en su control hacia acciones (leyes, instituciones, presupuesto, etc.); dirigidas a reducir y atender las causas y consecuencias de este tipo de violencia.

La violencia de género es una variable teórica que permite referir que la violencia se sufre por la condición de género y en diferentes ámbitos. A nivel del ámbito público y en el privado. Y es un ejercicio de reiteración del dominio y de adiestramiento del género masculino sobre el femenino.

Maqueda Abreu catedrática de Derecho Penal en la Universidad de Granada, señala en un artículo sobre la dimensión jurídica y social de la violencia de género que...

...hasta muy avanzado el siglo pasado no se encuentra ninguna referencia precisa a esa forma específica de violencia en los textos internacionales, salvo acaso como expresión indeterminada de una de las formas de discriminación contra la mujer proscrita por la Convención de Naciones Unidas de 1979.²¹

También considera que las regulaciones que hacen suya la perspectiva de género, “tanto en el orden internacional como en el nacional, acompañan su articulado de

²⁰ Ibid. p.199.

²¹ Maqueda Abreu, María. (2006). “La violencia de género. Entre el concepto jurídico y la realidad social” en “Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología”, núm. 08-02, p. 02:1-Consultado en: <http://criminet.ugr.es/recpc/08/recpc08-02.pdf>

una descripción previa acerca de la violencia que pretenden combatir.”²² Lo anterior, facilita la diferenciación y tipificación de los diferentes tipos de violencia lo que no sólo recoge reivindicaciones feministas sino que –al menos intencionalmente– pauta la intervención eficaz de los distintos instrumentos del Estado.

Esto es algo que ha sido plasmado claramente en las leyes mexicanas; lo contiene la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; también la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia del Distrito Federal.

Hablar de violencia de género tiene implicaciones socioculturales, ya que se define como un problema de carácter social y no, exclusivamente individual. Lo cual por su dimensión estructural involucra al conjunto de la sociedad y no solamente a los individuos afectados. Esto significa que cuando se hace referencia a la violencia de género se remite a todas las formas del sistema de jerarquías como consecuencia de relaciones de discriminación, para Maqueda Abreu tienen su origen en una estructura social patriarcal y no en cuestiones biológicas ni domésticas.

La noción de género asociada a la violencia ejercida contra las mujeres, pone de manifiesto valores, representaciones, roles y atribuciones culturales diferenciados entre los sexos que se configuran de relaciones asimétricas de poder en donde aquél que ocupa la posición de privilegio (generalmente los hombres) utiliza la violencia como mecanismo de reproducción y sujeción de aquella que ocupa, socialmente, una posición subordinada (las mujeres). Esta violencia se formula por medio de conductas y actitudes fundadas en un sistema de creencias sexista que tienden a recalcar las diferencias apoyadas en los estereotipos de género.

Bergalli y Bodelón, siguiendo a Moore (1991) en *Antropología y feminismo*, mencionan que el género se compone de un proceso de construcción social mediante el que se adjudican simbólicamente las expectativas y valores que cada

²² Ibid., p. 3.

cultura atribuye a sus hombres y mujeres.²³ Asimismo, la violencia de género no es una realidad nueva, siempre ha existido y para muchas de ellas ha formado parte de su modo de vida. El hecho de que durante cuantioso tiempo haya permanecido invisible está relacionado con el significado social que se le ha llegado a atribuir en la actualidad, como lo menciona De Miguel Álvarez refiriéndose a Ferrer y Bosch (2000, 2002), de esta misma forma la violencia hacia las mujeres ha dejado de pensarse como un “problema personal” de las mujeres afectadas para considerarse como un “problema social”.²⁴

Maqueda Abreu menciona que en efecto, no es lo mismo violencia de género y violencia doméstica, sin embargo en el ámbito familiar es el medio propicio para el ejercicio de las relaciones de dominio propias de la violencia. Son situaciones de riesgo porque constituyen un espacio privilegiado para el desarrollo de los roles de género más ancestrales, esos que reservan a la mujer los clásicos valores de subjetividad, cuidado y subordinación a la autoridad masculina.²⁵

Asimismo sostienen Marta Fontenla y Magui Bellotti:

La violencia de pareja contra la mujer ha sido considerada como un problema que pertenece exclusivamente a la familia y que no debe ser exteriorizada, sino que ha de solucionarse al interior de la misma. Ello ha contribuido a la construcción de procesos de invisibilidad y naturalización del problema de la violencia contra las mujeres²⁶.

De hecho, el escenario en el que se ubica con mayor presencia la violencia contra las mujeres es la familia, siendo la forma más habitual la que viene de la pareja

²³ Bergalli, Roberto y Encarna Bodelón, “La cuestión de las mujeres y el derecho penal simbólico”, *Anuario de Filosofía de Derecho IX*, 1992, p. 53.

²⁴ De Miguel Álvarez, Ana (2003), “El movimiento feminista y la construcción de marcos de interpretación. El caso de la violencia contra las mujeres”, *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, Tercera Época, N. 35, Mayo-Agosto, 2003, p. 139.

²⁵ Maqueda Abreu, María Luisa (2005), “La violencia de género: concepto y ámbito”, ponencia presentada en el Congreso Internacional de Derecho de Familia, México, D.F.p. 3. [En línea] Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/sisjur/familia/pdf/15-189s.pdf>

²⁶ Fontela Martha y Bellotti, Magui (1993), “La resistencia tiene múltiples voces”, *Buenos Aires, Travesías*, N. 1, oct.

actual o anterior.²⁷ Aunque no se produce exclusivamente al interior de la familia sino en numerosos otros espacios y situaciones y, lejos de ser un problema rigurosamente privado, es un problema social que impacta en la vida de millones de mujeres en el mundo.

Los efectos más dañinos de los malos tratos prolongados se originan sobre la salud mental de las mujeres²⁸, ya que dan lugar sentimientos de angustia, ansiedad, miedo, confusión, desesperanza, depresión y traumatismo emocional del que tardan cuantioso período en recuperarse y del que algunas suelen no hacerlo. Las mujeres que sufren violencia física, sexual, psicológica y económica, por parte de su pareja pueden llegar a padecer un 60% más de enfermedades de carácter físico que aquéllas que no son víctimas de tal violencia.

²⁷ Sharps PW, Koziol-McLain J, Campbell J, McFarlane J, Sachs C, Xu Xiao.(2001) Health Care Providers' Missed Opportunities For Preventing Female. *Prev Med*;33:373- 380; y Wilbur L, Higley M, Hatfield J, Surprenant Z, Taliaferro E, Smith DK et al.(2001), Violence: Recognition, Management And Prevention. Survey Results Of Women Who Have Been Strangled While In An Abusive Relationship. *J Emerg Med*;21(3):297-302.

²⁸ Bergman, B. y Brismar, B. (1991). A- Years Follow up study of 117 Battered women *American Journal of public Health* 81(11), 1486-1488; Ferreira, G.B. (1992). Hombres violentos , mujeres maltratadas. Aportes a la investigacion y tratamiento de un problema social. Buenos Aires, Sudamericana; Varela, N. (2002) *Ibamos a ser reinas. Mentiras y complidades que sustentan la violencia contra las mujeres.* Barcelona: Cronica actual.

II-METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La metodología que se utilizó para realizar la evaluación de la operación de la Red de Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF) del Distrito Federal, fue diseñada de manera cuantitativa y cualitativa para conocer cómo opera la red, si responde a la población objetivo, indagar el funcionamiento de los servicios que se llevan a cabo en cada unidad de las 16 delegaciones. El marco temporal de análisis fue en el período de septiembre del 2013 a septiembre de 2014.

Dicha red está integrada por 16 unidades:

UAPVIF	
No.	Unidades
1	Benito Juárez
2	Tlalpan
3	Miguel Hidalgo
4	Cuauhtémoc
5	Coyoacán
6	Magdalena Contreras
7	Iztacalco
8	Venustiano Carranza
9	Gustavo A. Madero
10	Azcapotzalco
11	Iztapalapa
12	Xochimilco
13	Tláhuac
14	Milpa Alta
15	Álvaro Obregón
16	Cuajimalpa

Cuadro 1. Las 16 unidades que componen la Red UAPVIF. Elaboración propia.

2.1. Parámetros y metodología de la evaluación

Con el propósito de abordar desafíos y problemas de la violencia familiar con una perspectiva profunda en esta evaluación, se estructuró un entramado

metodológico que comparte la mirada cualitativa y cuantitativa conocido en la actualidad como Modelo Mixto.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos para responder a un planteamiento del problema o preguntas de investigación. La investigación de carácter mixto tiene como fin la complementariedad, en otras palabras, utilizar ambos tipos de enfoques combinándolos en forma incluyente...

...ofrece varias ventajas al contar con una variedad de observaciones derivadas de diferentes fuentes, tipos de datos y contextos, produce información más rica y variada, y aumenta la posibilidad de ampliar las dimensiones del proyecto de investigación, accediendo a una riqueza interpretativa y sentido de entendimiento.²⁹

De acuerdo con lo anterior, la evaluación describe y analiza la operación de las UAPVIF a través de elementos específicos que incluye una metodología mixta. Por lo tanto, esta evaluación de operación tiene como objeto verificar el funcionamiento de cada unidad y de cada área: Trabajo Social, Psicología y Jurídica, durante los meses de octubre a diciembre del 2014.

La metodología se organizó bajo los cimientos de la investigación cualitativa, que busca privilegiar la subjetividad de los sujetos investigados y del investigador como objeto de análisis. En esta mirada se recupera la voz de los otros y se captura el punto de vista de los sujetos, además coloca el asunto del contexto, en tanto significa el espacio donde acontecen las actuaciones e interacciones individuales y colectivas. En esta metodología, se asume la existencia de múltiples realidades, resultado de la manera como los sujetos o colectividades perciben, interpretan y actúan en el mundo.³⁰

²⁹ Muñoz Poblete, Claudio (2013), "Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y delimitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud", *Revista Chilena de Salud Pública*, Vol. 17 (3), p. 221.

³⁰ Mercado, Francisco Javier, y Magalhães Bosi, María Lúcia, (2007) *Investigación cualitativa en los servicios de salud*, Argentina, Lugar Editorial, p. 38.

Por lo tanto, se pretende analizar y comprender a través de la interacción con los sujetos, los hechos y los procesos del funcionamiento de las UAPVIF, por medio de técnicas como: grupos focales, observación directa en intervención grupal, entrevista semiestructuradas a cada JUD de las 16 unidades, a la Directora de Atención y Prevención de la Violencia Familiar y la Directora de Igualdad y Diversidad Social, esto con el objeto de obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente.

Al hablar de la investigación cuantitativa se hace referencia a estudios que apuntan a la medición, a la utilización de técnicas estadísticas que tienen por finalidad la cuantificación de la información recolectada por medio del procesamiento y análisis de datos cuantitativos sobre variables preliminarmente determinadas. Asimismo, estudia la asociación o relación entre variables, además permite al investigador medir y analizar datos, la relación entre una variable independiente y una dependiente.

La metodología cuantitativa analiza datos estadísticos que se extrae del trabajo de gabinete proporcionada por la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, asimismo cuantificó los resultados de las usuarias encuestadas de las siete diferentes UAPVIF. Al introducir este apartado es conveniente recordar que, un proceso de análisis requiere un cuestionamiento astuto, una búsqueda implacable de respuestas, una observación activa y sostenida y un acertado recordatorio.³¹

En donde se hace necesario analizar información, datos, identificar lo significativo, ordenar, articular y conectar; es un proceso de múltiples tareas que conllevan a confrontar categorías, a ligar hechos, con el único fin de mostrar un todo coherente y analítico.

La información estadística y documental que brindó el área responsable fue:

³¹ Pulido Rodríguez, Rodrigo, Ballén Árizo, Margarita y Flor Stella Zúñiga López, (2007), *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, proceso, técnicas*, Bogotá, Universidad Cooperativa de Colombia, p. 54.

- Cantidad de personas atendidas, canalizadas, orientadas, y el seguimiento dado; discriminado por sexo y edad.
- Números de actividades de prevención y tipo de actividades realizadas así como cantidad de personas alcanzadas, también discriminadas por sexo y edad.
- Información discriminada por unidades.
- Plantilla de trabajadores por funciones discriminada por sexo.
- Fichas de información y orientación
- Formatos de canalización
- Canalizaciones realizadas
- Manual de organización
- Manual administrativo
- Manual de operación
- Capacitaciones recibidas con sus correspondientes cartas descriptivas
- Jornadas y eventos de difusión realizados

A continuación se desarrolla de manera específica el trabajo de campo que se llevo a cabo en la evaluación de operación de las UAPVIF.

A- Entrevistas individuales a los jefes y jefas de las unidades

Se realizaron 16 entrevistas individuales a las y los jefes de unidad delegacional con un tiempo promedio por cada entrevista de hora y media. Se hizo también un recorrido por cada unidad, esto para cumplir el objetivo de visualizar si los espacios eran adecuados y suficientes.

El objetivo de este instrumento fue:

- Identificar la satisfacción de las y los Jefes de Unidad Departamental en relación a sus funciones
- Recoger propuestas para mejorar el servicio
- Identificar áreas de oportunidad

Las preguntas que se realizaron indagaron los objetivos específicos de los TdR.

B- Grupos focales

El grupo focal es una técnica de recolección de datos mediante una entrevista de grupo. Para llevar a cabo esta actividad, el criterio de selección fue aleatorio y se llevo a cabo con la participación de cuatro personas de cada unidad y en cada una de sus áreas: trabajado social, psicología, jurídica y administrativa.

Estaba previsto que participaran 64 personas de las cuales asistieron 61, en cuanto al equipo de trabajo estuvo integrado por una moderadora, una relatora y un observador.

El objetivo de este instrumento fue:

- Identificar cómo realizan la detección de la violencia.
- Visualizar cómo realizan gestión de riesgo de las usuarias.
- Identificar obstáculos para el desempeño de sus actividades.
- Recoger propuestas para mejorar el servicio.

Participante en grupos focales desagregados por áreas de trabajo dentro de las UAPVIF		Hombre	Mujer
Trabajadora (o) social	14	1	13
Psicóloga (o)	16	2	14
Abogada (o)	15	6	9
Administrativo	16	3	13
Total	61	12	49

Cuadro 2. Número de participantes de los grupos focales. Elaboración propia.

C- Observaciones del trabajo en grupos

La observación directa permitió recolectar información confiable en pleno ejercicios de sus funciones del encargado del grupo como de las y los usuarios. Esto conlleva a elaborar una matriz de los procesos de observación teniendo como objetivo generar indicadores cualitativos.

Los objetivos de este instrumento fueron:

- Identificar los espacios de cada unidad

- Revisar las condiciones materiales de trabajo
- Identificar qué contenidos se destacan en los talleres y pláticas
- Identificar la participación de las usuarias
- Visualizar el trato que reciben las usuarias

Indicadores: matriz orientadora

Preguntas orientadoras	Indicador/eje	Valoraciones
<p>¿Cómo se desarrollan las intervenciones grupales? ¿Qué enfoques clínicos de atención psicológica se implementan? ¿Qué acciones se ponen en marcha con el grupo? ¿Se identifica claramente un modelo de intervención?</p>	<p>Metodologías del trabajo desarrolladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información con una perspectiva de género y derechos humanos - Identificación de enfoques psicológicos (humanista, Gestalt, cognitivo-conductual, sistémico, psicoanalítico, transpersonal, otro) - No. de técnicas clínicas o grupales implementadas - Identificación de procesos en las experiencias grupales que muestren una estructura similar
<p>¿Qué tipo de profesional atiende los grupos? ¿Con qué tipo de trayectoria académica cuenta? ¿Tiene experiencia clínica y en grupos? ¿Cuenta con habilidades facilitando procesos? ¿Cómo se desenvuelve en grupo? ¿Sabe escuchar, es cálida? ¿Atiende las necesidades de las usuarias?</p>	<p>Perfil profesional del/a coordinador/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de profesionalización - Trayectoria de capacitación y/o actualización en el campo (dominio de conocimientos teóricos específicos, conocimiento de técnicas, abordajes grupales). - Habilidades mostradas durante su intervención (escucha activa, mediación, negociación, intervención en crisis, promoción de derechos, educador/a popular y/o procesos de aprendizaje) - Tipo de coordinación en grupo (sin experiencia, con poca experiencia, con experiencia suficiente) - Tipo de relación que establece en el grupo (empática, no empática, directiva, no directiva)
<p>¿Qué se produce en las experiencias grupales? ¿Cuál fue el impacto?</p>	<p>Impacto de las intervenciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No. de personas atendidas - Amplitud de la participación de usuarias/os (nula, reducida, bastante, amplia) - Tipo de participación (no hay/ en actividades lúdicas/ con preguntas concretas/ con demandas emocionales específicas / otra)

		<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta del grupo verbal y latitudinal (participativo, cooperador, autogestivo, dócil, hostil, pasivo, callado, ausente, disruptor, etc.) - No. de comentarios sobre cambios y/o logros alcanzados reportados por las usuarias
¿Cómo favorecen estas intervenciones a los procesos de vida de las mujeres? ¿Qué aprendizajes se gestan?	Aprendizajes de vida a partir de experiencias grupales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de procesos de reflexividad personales y colectivos - Habilidades de fortalecimiento personal reconocidas por las propias mujeres - Compartición de experiencias donde se muestran cambios/arreglos familiares/ acciones concretas para erradicar la violencia en sus vidas

Cuadro 3. Matriz orientadora. Basada en la propuesta de evaluación de Nirenberg, Brawerman y Ruiz (2000). Elaboración propia.

Descripción de la intervención:

Para llevar a cabo las sesiones de observación se realizó una visita a cada una de las 16 Unidades de Atención y Prevención a la Violencia Familiar (UAPVIF) en donde se observaron 14 sesiones grupales de 16 en total, la cual permitió hacer un análisis global sobre las sesiones de intervención. Antes de cada sesión, se presentaron las técnicas que se iban a realizar a las/os coordinadores y coordinadores de grupo, esto fue entre la segunda y tercera semana de noviembre del 2014.

También se tuvo acceso a otras actividades adicionales externas a las unidades, como módulos y ferias informativas, conferencias, pláticas y talleres en escuelas y en otros espacios públicos.

De esta serie de actividades que se implementan en las UAPVIF se seleccionaron para llevar a cabo la observación:

- Una conferencia en la UAM-Azcapotzalco por su impacto informativo y preventivo;
- Cinco grupos de terapia para mujeres
- Un grupo de terapia para hombres
- Un grupo de terapia para niños/as

- Dos grupos de reflexión
- Un grupo de ayuda mutua
- Tres pláticas informativas.

D- Encuestas a usuarias

Es interesante notar que las encuestas cuando se aplican a una muestra representativa, se hacen con la finalidad de conseguir resultados que logren ser trasladados al conjunto de la población. Ahora bien, en esta evaluación se toma cierta distancia de dicha postura ya que el hilo metodológico cobra peso bajo al uso del muestreo no probabilístico.

Este tipo de muestreo no son aleatorios –de ahí que con frecuencia se diga que no son representativas– sino de tipo casual o imprevisto. También se debe al tipo de selección, a la informalidad y la arbitrariedad, se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población.³²

La encuesta se aplicó a mujeres receptoras de violencia, se realizó por medio de una muestra no probabilista y se siguió la metodología de la evaluación mencionada en los (TdR), en los cuales dice que “de manera ideal y de ser posible, que estas técnicas se extiendan a algunas de las y los derechohabientes de las UAPVIF”.³³ De ahí que el tamaño de la muestra se orientó solamente a las usuarias que forman parte de la población objetivo de la Red de UAPVIF.

En este caso, la encuesta se aplicó a 91 mujeres receptoras de violencia que cumplieran con las siguientes características: por un lado, de 13 a 15 usuarias que hubieran estado de manera continua en las sesiones de los grupos terapéuticos y de los grupos de reflexión de cada una de las siete UAPVIF; por otro lado, específicamente mujeres entre 25 y 45 años de edad, casadas o viviendo en concubinato y separadas, pues de acuerdo a distintas fuentes, son estas las

³² Pimienta, Lastra, Rodrigo. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, p. 265. [en línea] Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>> ISSN 0188-7742

³³ Términos de Referencia para la Evaluación de Operación de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF), Consejo de Evaluación del Desarrollo del Distrito Federal (Evaluá, DF).

mujeres receptoras de violencia de género y familiar que mayoritariamente han sido atendidas por las UAPVIF en el D.F.³⁴

Técnica de recolección de datos

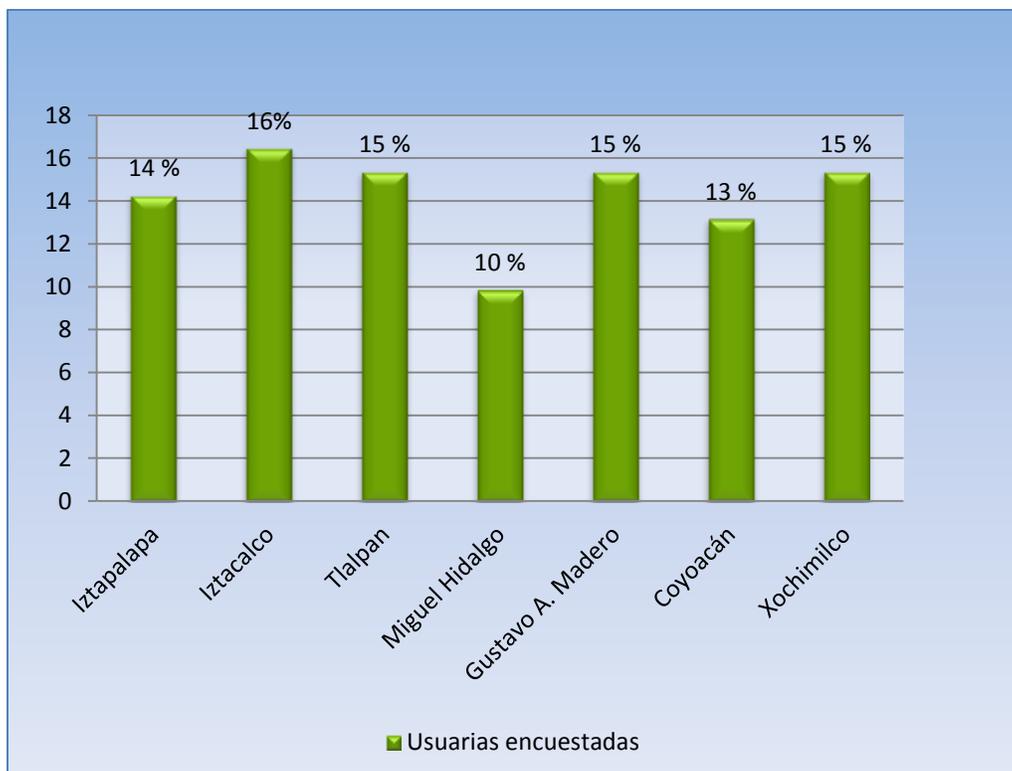
La complejidad y características del tema, hizo que se diseñaran encuestas con respuestas cerradas, los cuales fueron aplicados en horarios de las sesiones grupales de cada UAPVIF. Cada encuesta constaba de 46 preguntas, algunas de ellas de opción múltiple, y fueron contestadas en un tiempo aproximado de entre 20 y 35 minutos. Las usuarias fueron previamente informadas, si existía alguna aclaración, el encargado de aplicar las encuestas lo hacía junto con una persona de alguna de las tres áreas (se adjunta anexo). Para estas encuestas, fueron aplicados con previo aviso a las JUD de cada una UAPVIF seleccionada.

Aplicación de las encuestas en las UAPVIF

Para la aplicación de las encuestas se seleccionó siete UAPVIF, de acuerdo al Sistema de Información Estadística sobre Violencia Familiar (SIEVIF), hasta el año 2010, son las UAPVIF que presentaron el mayor número de usuarias atendidas por violencia familiar, de la misma manera, coinciden otras fuentes citadas por parte de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS).³⁵ De este modo, las encuestas se aplicaron a usuarias de la UAPVIF de las siguientes unidades: Iztapalapa 13 usuarias, Iztacalco 15, Tlalpan 14, Miguel Hidalgo 9, Gustavo A. Madero (GAM) 14, Coyoacán 12 y la última en el mes de noviembre fue la de Xochimilco con 14 usuarias.

³⁴ Informe Estadístico sobre las Personas Atendidas por la Red UAPVIF Enero-marzo de 2010, Dirección General de Igualdad y Diversidad Social-Sistema de Información y Estadística de la Violencia Familiar en el DF, Informe Anual para el Consejo de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en el DF, 2006, DAPVIF-Red de UAPVIF, Sistema de Información Estadística sobre Violencia Familiar (SIEVIF) Fuentes electrónicas: <http://www.contactodf.com/nacion/> gobierno, <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/>, <http://www.reporte.com.mx>, <http://www.excelsior.com.mx/> comunidad.

³⁵ Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, Informe Estadístico sobre las Personas Atendidas por la Red UAPVIF, 2007, 2010; Estadístico Histórico, 2003-2008; Sedeso, 2010; DGIDS.



Gráfica 1. Aplicación de encuestas en las siete UAPVIF. Elaboración propia.

Al principio se planteó aplicar un mayor número de encuestas por UAPVIF, pero no fue fácil poder conectar a las usuarias; por lo cual se decidió reunir en un grupo único a un número de entre 13 y 15 mujeres y se aplicara la encuesta de una sola vez en cada unidad. Se aplicó a usuarias de grupos de reflexión y de terapia, en menor cantidad hubo grupos de madres y grupos de ayuda mutua.

Otras restricciones que influyeron principalmente fue el cierre de los grupos terapéuticos y de reflexión de las UAPVIF en el mes de noviembre. Así como la premura de información documental oficial, sin embargo se tuvo acceso a los datos estadísticos más actualizados proporcionados por DGIDS un mes después de que fueran solicitados, lo cual acortó el margen de tiempo de aplicación de la encuesta.

También importa señalar que en noviembre fue la jornada “16 Días de Activismo Contra la Violencia Familiar” que organiza cada año UAPVIF, por lo cual en esos días las actividades grupales se vieron interrumpidas en muchas de las unidades.

De este modo, la encuesta se llevó a cabo durante los últimos días del mes de octubre, para continuarla en los 24 días de noviembre.

III- Contenido, alcance y enfoque de la evaluación

Considerando que la evaluación de operación o procesos consiste en monitorizar todo cuanto se hace o no se hace durante el desarrollo del proyecto; también se revisan las barreras que éste encuentra en su desarrollo, así como las acciones tomadas.

La evaluación del proceso se vincula con la valoración de la calidad, con la ponderación del grado en que el conjunto de actividades son apropiadas para alcanzar los objetivos que se intenta obtener; por lo tanto se evaluó todas las actividades que se llevan a cabo a nivel de atención como el de prevención en sus tres áreas de trabajo: trabajo social, psicología y jurídica.

3.1. Recursos empleados y sostenibilidad

Se refiere a la existencia de análisis y evaluación sobre las posibilidades de que la Red UAPVIF se mantenga en el tiempo, tanto porque existe capacidad administrativa estatal para sustentarla como porque cuenta con los recursos económicos necesarios para su ejecución. La sostenibilidad financiera, el análisis de la eficiencia entre objetivos, gasto y resultados en la ejecución de la política, permite dar cuenta de su posibilidad de mostrar avances hacia la igualdad de género.

Recursos Humanos

Sobre la plantilla de personal adscrito se puede decir que la red UAPVIF cuenta con un total de 147 personas trabajando en plantilla por honorario. Desagregadas por sexo son 122 mujeres y 25 hombres. Esto equivale a 9 personas en promedio por cada unidad, agregado a esto el jefe o la jefa delegacional.



Gráfica 2. Plantilla del personal de la UAPVIF según tipo de sexo. Elaboración propia.

Se brinda atención en las tres áreas de trabajo para la cual había sido diseñada: trabajo social, psicología y jurídico. Aunque no se da servicio médico, tal como lo señala actualmente la Ley de Acceso de 2008. En todas ellas mayoritariamente se atienden mujeres, aunque también casos de hombres y niñas y niños.

Actividades realizadas por cada área en el período:

En el área de trabajo social

1. Entrevistas de información y orientación
2. Entrevistas a víctimas
3. Entrevistas a agresores
4. Estudios socioeconómicos
5. Informes técnicos
6. Canalizaciones
7. Actualizaciones
8. Seguimiento

En el área de psicología

1. Entrevista psicológica
2. Intervención en crisis

3. Seguimiento
4. Terapia de víctimas
5. Terapia infantil
6. Valoración
7. Canalizaciones

En el área jurídica

1. Asesoría jurídica
2. Constancias administrativas
3. Seguimiento jurídico
4. Canalizaciones del área jurídica
5. Comparecencias
6. Acompañamiento jurídico
7. Actualización jurídica

Todas estas actividades responden al diseño y todo el personal está muy comprometido con sus tareas y existe buena disposición y colaboración en todos los equipos de trabajo. En general los jefes reportan tener buena respuesta de los equipos y resaltan el compromiso de todo su personal con la temática que atienden, inclusive del personal de intendencia.

Existen también personal insuficiente, necesidad de capacitación de su personal en un contexto de alta demanda e instalaciones con falta de mantenimiento. Nada de esto puede realizarse primero sin indicadores que den cuenta de cuáles son las prioridades de inversión, el respaldo con base en resultados y la adecuación de los Modelos en las distintas etapas de prevención, atención, seguimiento y evaluación.

3.2. Congruencia de la operación

Con su diseño

La Red de Unidades de Atención y Prevención de La Violencia Familiar tienen

como objetivo dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal³⁶ a través de la implementación del Modelo Único de Atención del Sistema Red UAPVIF, Refugio y Casas de Emergencia, lo que de entrada plantea una paradoja en la medida en que dicho Modelo de Atención está en construcción a pesar de que las Unidades están en operación desde 1997.

En este sentido, la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar identifica muy bien las instancias de gobierno que debían establecer mecanismos de coordinación y concertación para su operación: la Secretaría de Gobierno, a la Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social del Distrito Federal, al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y a las 16 Delegaciones. Mientras que respecto a la definición de violencia familiar como referencia conceptual se describe en el Artículo 3, Fracción III. Sin embargo, en los documentos que respaldan la operación de las UAPVIF se suele utilizar de forma indistinta los términos ‘violencia de género’ y ‘violencia familiar’ lo que no sólo es inexacto en términos teórico-conceptuales sino que requieren matices y diferencias en su abordaje como explico a continuación.

Modelos de intervención

A partir de las observaciones realizadas para la identificación de las distintas experiencias grupales, y donde se escuchó a las jefas/es de las UAPVIF, a las y los coordinadores directos con grupos y a las propias usuarias y usuarios, se escinden (desde nuestra mirada externa) tres tipos de saberes. *Un saber institucional* que se muestra atento al engranaje de las unidades, a la profesionalización de sus prácticas, y manteniendo un enfoque hacia la vanguardia e innovación en sus estrategias de intervención. *Un saber operativo* que se caracteriza por ser pragmático y cotidiano pues se nutre de los acontecimientos más significativos surgidos del quehacer como coordinadores y

³⁶ Ley publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 8 de julio de 1996 y en el *Diario Oficial de la Federación* el 9 de julio de 1996.

acompañantes de sus procesos de vida; este saber también se desprende del lugar que ocupan en la organización y la relación que se teje en sus procedimientos y acciones. Y un tercer *saber emergente* proveniente de la comunidad (usuarias/os) que vincula al saber institucional y al operativo para pensar como institución sobre aquellas emergencias surgidas como campos pendientes por trabajar y conformar sus derroteros para contribuir a prevenir la violencia, a atender a las personas afectadas por ésta y a dar respuestas pertinentes, significativas y reales para garantizar el acceso a una vida libre de violencia.

Queremos centrar la atención en dos ejes críticos. Uno lo constituyen los nudos problemáticos encontrados, es decir los procesos obstaculizadores, y por otro lado el énfasis en lo que consideramos como buenas prácticas.

Nudos problemáticos: procesos obstaculizadores

Por nudo problemático entendemos aquellos procesos institucionales que se enfrentan a contradicciones, inconsistencias, desfases, o dificultades que obstaculizan el propósito de una acción, estrategia o resultado de trabajo. En cuanto a las UAPVIF se ve unos nudos problemáticos en la participación incipiente de las mujeres en sus propios procesos de recuperación, por eso cabe preguntarse ¿cómo están mirando a su propia comunidad? En particular, ¿Cómo miran, escuchan y abordan a las mujeres?

En la primera es importante señalar que el dispositivo grupal (organizar un grupo) ve a las mujeres como usuarias para recibir un servicio. Es preciso comentar que las mujeres necesitan ser miradas y escuchadas como actoras activas y conocedoras de sus propios procesos. También se observa que en este grupo existe un trato infantil hacia ellas, en la plática informativa, en el grupo de terapia o grupo de ayuda mutua, no se invitaba a crear su propia reflexión pues las preguntas son cerradas y/o tautológicas. No se concibe a las mujeres con capacidades autogestoras para dirigir su propio grupo de ayuda mutua, pareciera que se construye un sujeto vulnerable que se potencia con el “asistencialismo”.

Por ello cabe reconocer la importancia de observar, escuchar y acompañar a las mujeres durante el proceso para incidir en su empoderamiento.

El segundo nudo problemático se ubica en el capital intelectual. Pareciera que el personal clínico entiende mejor qué hacer y para qué hacerlo, pero falta llegar al cómo hacerlo; por eso es importante conocer cómo se llega a esos alcances, cómo se producen experiencias significativas grupales, cómo se incide para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por la violencia. Es importante comprender las lógicas que hacen que un psicólogo/a opere de cierta forma en vez de otra y del efecto que produce en las y los usuarios. Si bien, las técnicas mencionadas apuntan a un método de trabajo de corte cognitivo-conductual, se requiere de una formación que sea congruente con tal enfoque, porque podrían realizarse experimentos que lleven a otro lugar que lo que se propone. Si la apuesta institucional va encaminada a reconocer, sistematizar y optimizar las formas de operación para implementar un modelo mínimo de atención, que pueda ser replicado y forme parte de buenas prácticas; requiere una atención especial a estos procedimientos.

Identificación de buenas prácticas

La UNESCO, en el marco de su programa MOST³⁷ (MANAGEMENT OF SOCIAL TRANSFORMATIONS), especifica los atributos de *las buenas prácticas*. En términos generales una buena práctica ha de ser:

- **Innovadora.** Desarrolla soluciones nuevas o creativas.
- **Efectiva.** Demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora.
- **Sostenible.** Por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos.
- **Replicable.** Sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

³⁷ <http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/most-programme/>

Desde la evaluación, se identifica que las experiencias grupales de terapia para hombres y terapia para niñas y niños se constituyen como buenas prácticas, por el alcance de sus intervenciones con las y los usuarios, para la innovación en el trabajo con este tipo de población. Fundamentalmente, los grupos constituyen una red de apoyo.

Desarrollo de competencias, capacidades y habilidades

La implementación de la UAPVIF implica el desarrollo de nuevos conocimientos, habilidades e información, para lo cual sería necesario un proceso de inducción y/o actualización para el personal. En general, la capacitación del personal junto con las políticas de selección, promoción, remuneraciones, evaluación e incentivos es una actividad decisiva para el desarrollo de los miembros de una organización,³⁸ pero sustantivamente en el fortalecimiento de la institución para el logro de sus objetivos y un instrumento cardinal en la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

La capacitación obedece a un proceso constante por lo que debe ser flexible y responder a las necesidades específicas que el personal de cada área de las UAPVIF requiere para optimizar los servicios que las 16 unidades ofrecen.

Si bien se realizan de forma frecuente capacitaciones al personal desde la perspectiva de género, sus contenidos lo llevan a cabo desde un nivel básico por lo que se sugiere en las entrevistas que su información es reiterativa.

Asimismo los temas deben profundizarse y generar nuevas competencias respecto a los objetivos de las unidades, con respaldo de una estrategia que integre una pauta pedagógica, temas de alta especialización y docentes con amplio expertise. Se trata de ampliar los recursos de intervención pero también de garantizar un servicio de calidad, por ello algunos de los temas que consideramos deben instruirse son:

³⁸ Instituto Nacional de Hidráulica (1996), Capacitación en el sector público. Serie guía metodología, Ministerio de Hacienda, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, s/p. [En línea] Disponible en: http://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20EXTERNOS/5%20SCAP/Guia%20Capacit.%20en%20Sector%20Publico.pdf

- Políticas públicas para prevenir la violencia en la familia.
- Reparación del daño.
- Violencia patrimonial: cómo identificarla y cómo la resolvemos.
- Violencia en la familia y sus repercusiones a corto y largo plazo en la salud.
- Masculinidades y estrategias para trabajar la violencia ejercida por hombres
- Niñas y niños en su primera y segunda infancia en hogares con violencia familiar.
- Relación materno–infantil, cuando las mujeres violentan a sus hijas e hijos.
- Hogares con violencia en la familia y adolescentes.
- Adultos mayores y violencia en la familia.
- Personas con discapacidad y violencia en la familia.

Finalmente, elevar la calidad de los servicios mejora también la relación institucional con las y los usuarios.

Transversalidad e Indicadores

En materia de transversalidad se observa el esfuerzo porque la perspectiva de género –en sus puntos más básicos– sea medular en la planeación e implementación de las acciones de las UAPVIF, pero no presenta los mismos resultados en lo que concierne a Derechos Humanos. Ambos enfoques para ser realmente transversales deben estar presentes en cada etapa de la política y acciones de las 16 UAPVIF. De esta forma, deben construirse indicadores que den cuenta de la relevancia de estos enfoques tanto en el desempeño como en los resultados, es decir, indicadores que aludan no sólo a elementos desagregados por sexo sino que se refieran a procesos, normatividad y resultados desde un enfoque basado en DDHH.³⁹

³⁹ El diseño de indicadores basados en DDHH deben de tener un punto de apoyo necesario en la normatividad alusiva a 'ese' derecho; deben medir tanto la intención como el resultado; deben guardar la vocación de protección y garantía y al mismo tiempo encontrar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. Además de las características generales de cualquier indicador deben ser progresivos, es decir, atender una línea del tiempo, y ser desagregados por grupos o población con posible desventaja respecto a un hecho o proceso como las mujeres, las y los menores de edad, adultas(os) mayores y personas con discapacidad relativo a la violencia familiar por ejemplo. Para mayor información al respecto se puede consultar: Borja, C.; García, P., Hidalgo, R. (2011). "El enfoque basado en Derechos Humanos: Evaluación e Indicadores", Red en Derechos.

Indicadores sensibles al género

La incorporación de la perspectiva de género en los procesos evaluativos supone también la construcción de “indicadores sensibles al género” o “indicadores de género” que miden, de forma específica, cómo la acción de desarrollo promueve la igualdad de género es decir, cómo impulsa el cambio en la situación y posición de mujeres y hombres y en las relaciones de género.

Los “indicadores de género” constituyen, de hecho, una de las áreas más desarrolladas en lo que respecta a evaluación de políticas de desarrollo y esto se explica por dos factores principales: a escala macro, la elaboración de índices de género por parte de Naciones Unidas y el establecimiento de objetivos e indicadores de género en la agenda internacional de desarrollo, en concreto los ODM (Objetivos del Desarrollo del Milenio); y, a escala micro, el énfasis en los “indicadores objetivamente verificables” que, de acuerdo con el Enfoque del Marco Lógico constituye un elemento central en toda matriz de planificación.

En evaluación, la función principal de los “indicadores de género” es ayudar a explicar, en el ámbito concreto de actuación, las manifestaciones concretas de la desigualdad de género que quedan con frecuencia invisibilizadas en los indicadores tradicionales. La definición de indicadores se apoya en las dimensiones de análisis de género señaladas, en los diferentes tipos de cambio en las relaciones de género y en los distintos niveles de actuación, tomando siempre como referencia las características específicas del objeto evaluado.

En esta línea, los indicadores de género proporcionan siempre información desagregada por sexo y, si es posible, por edad, niveles socioeconómicos, educativos, colectividades étnicas, entre otras variables, de cara contar con más información sobre los distintos sectores de la población.

Con frecuencia las cuestiones relativas a la desigualdad de género, tales como la pobreza de las mujeres o su empoderamiento –por ejemplo, para medir el impacto-, resultan difícil hacerlo y es necesario construir un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que ayuden evaluar. Además, los avances en las relaciones de género no siempre son cuantificables y es necesario la

elaboración de indicadores cualitativos que pongan de manifiesto las transformaciones en comportamientos y actitudes así como las visiones y percepciones de mujeres y hombres sobre los propios proceso de cambio.

Cumplimiento de la operación de acuerdo a la normatividad vigente

Si bien las UAPVIF surgen por la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia del D.F. (1997) y han estado dando cumplimiento a todo lo que señala, existe también una nueva ley de 2008, la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal que señala nuevas funciones para la Secretaría de Desarrollo Social en el artículo 17:

- a) Diseñar y promover campañas de información de prevención de la violencia contra las mujeres.
- b) Desarrollar campañas de difusión sobre los servicios que brindan las Unidades de Atención.
- c) Señala la ley referente a la coordinación con los Centros de Refugio y las Casas de Emergencia.

En los dos primeros puntos, existe un esfuerzo que ha realizado la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar con el diagramado de la campaña de los *16 Días de Activismo contra la Violencia hacia las Mujeres y las Niñas* y los folletos que se han impreso para la difusión. Aunque hay que tener presente que la magnitud del problema exige realizar más campañas anuales.

Sobre el punto c, se evalúa que se cumple con lo establecido, como las canalizaciones que se realizan de forma urgente y adecuada. Aunque pudiera mejorarse este servicio si se contara con la coordinación de la Secretaría de Seguridad Pública para brindar un transporte seguro y adecuado cuando las mujeres sean canalizadas, todo esto para tener buenas condiciones de protección y también se proteja al personal de las UAPVIF.

En materia de atención, señaladas en el artículo 28 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, indica que las mujeres deben recibir servicios médicos, psicológicos, jurídicos y sociales, de esta

forma las UAPVIF cumplen adecuadamente con casi todos los servicios, excepto con el servicio médico. En cuanto a su personal está debidamente especializado en la materia de trabajo social, psicología y jurídica, y se refiere que reciben capacitaciones periódicas.

Siguiendo con esta ley, el servicio que brinda la red responde a lo que señala en su artículo 29 y 30. Asimismo, en el artículo 31, la ley señala la oportuna creación del Modelo Único de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de las dependencias y entidades.

En este sentido las UAPVIF cumplen con el protocolo señalado en el artículo 33 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, realizando todas las etapas que se piden para responder a un Modelo Único de Atención, que son:

1. Identificación de la problemática: Esta actividad la desempeña el área de trabajo social.
2. Determinación de prioridades: También a través del área de trabajo social.
3. Orientación y canalización: Todas las áreas.
4. Brindar acompañamiento. Todas las áreas.
5. Seguimiento. Esta tarea la desempeñan las Jefaturas de Unidad Delegacional.

Las UAPVIF también cumplen con lo requerido en el artículo 35 de esta ley referido a la Secretaría de Desarrollo Social que tendrá obligaciones en sus apartados I al VI, donde señalan que se debe atender a las mujeres víctimas de violencia, elaborar Cédula de Registro Único; canalizar a la Procuraduría en caso de violencia sexual; brindar asesoría jurídica y atención psicológica urgente y terapéutica según se requiera de forma de intervención en crisis, individual y/o grupal; canalizar mediante oficio; gestionar su ingreso a refugio; coordinar con el Programa de Reinserción Social.

Por otro lado debemos de señalar que en el Manual Administrativo de la DGIDS, en su página 39 del glosario de términos, se considera la perspectiva de género⁴⁰ con una definición que no se rige por lo que indica la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal (LAMVLV-D.F.), la cual podría confundir respecto de las acciones a implementar. En el marco normativo un elemento fundamental y que ha quedado al margen en la operación de las UAPVIF es la noción de Reparación del Daño.

Un tema al cual habría que dar cabida en la asesoría jurídica de las UAPVIF sería el de la reparación del daño. Si bien no compete a las UAPVIF llevar adelante juicios, si compete la asesoría sobre derechos en materia familiar (capítulo VI Del Acceso a la Justicia, artículos 54,55 y 57, de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal). En el marco de una atención con enfoque en derechos humanos esto sería un tema importante a considerar.

La reparación del daño se mantiene como un tópico jurisdiccional al margen del ejercicio de la justicia de cara al precario cumplimiento de los derechos de las víctimas a pesar de ser un elemento sustantivo en la reciente Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, lo que para los críticos de la misma, no es más que una declaración de principios muy lejana a la realidad.

Además de los ordenamientos recogidos ya sea en las leyes mexicanas⁴¹ como en los pautados por Naciones Unidas, la reparación a víctimas tanto frente a las violaciones de los derechos humanos como de los derechos de las víctimas de delitos, se expresan de formas diversas y pueden aludir tanto individual como colectivamente a la restitución, indemnización, rehabilitación, medidas de

⁴⁰ Categoría analítica que acoge a todas aquellas metodologías y mecanismos destinados al estudio de las construcciones culturales y sociales propias para los hombres y las mujeres, lo que se identifica como femenino y como lo masculino que supone la existencia de una desigual distribución de poder entre géneros en todas las clases sociales.

⁴¹ En esta materia destacan el Artículo 1º y el Artículo 20, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y el Artículo 1º de la Ley General de Víctimas.

satisfacción, garantías de no repetición y/o planes de reparación colectiva.⁴²

En el caso de las mujeres, garantizar el acceso, goce y ejercicio de sus derechos requiere no sólo nuevas leyes sino la implementación de políticas públicas que de forma integral y transversal se hagan cargo de hacer contrapesos a las prácticas discriminatorias que obstaculizan su acceso a la justicia.

Dicha implementación no sólo es un asunto de presupuesto, se trata de sanar social, cultural y políticamente el acceso a la justicia en México y sus instituciones; detonar procesos de apropiación de derechos con, por y para las mujeres y sus familias y comunidades.

Resulta fundamental no acotar la reparación del daño a su circunscripción jurídica, por lo que debe haber un acompañamiento estrecho entre otras instituciones y áreas de gobierno y organizaciones no gubernamentales para que desde una perspectiva de género las mujeres y sus hijas(os) víctimas de violencia en la familia reciban una atención oportuna que se rija bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, honradez y respeto a los derechos humanos, como lo prevé la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en su numeral 7.⁴³

Si bien ya existen leyes y mecanismos que plantean intervenciones interinstitucionales en materia de atención a víctimas, es necesario homologar los criterios y procesos respecto al ejercicio pleno de las víctimas no sólo a nivel del Distrito Federal sino nacional.

Fernando Hinestrosa refiere que “el daño es una lesión del derecho ajeno consistente en el quebranto económico, la disminución patrimonial padecida por la víctima y el sufrimiento moral que acongoja”.⁴⁴ Por lo que su reparación tendría que cubrir a su vez cada uno de estos aspectos una consecuencia jurídica que atienda el contexto y condiciones particulares desde una perspectiva de equidad

⁴² Para una ampliación sobre lo que implica cada uno de estos recursos de ley se puede consultar: <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/conozca-sus-derechos/reparacion-integral>

⁴³ Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Artículo 7° <http://www.sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/leyes/leyrespo.pdf>

⁴⁴ Citado en CEAMEG, “La reparación del daño en materia de violencia contra las mujeres” LXI, CEAMEG, DP11A37DF, MIDLC, 30-11-11, Información Analítica 2011.

de género y derechos humanos.

Sobre los diversos tratados y leyes que consideran la reparación del daño en cualquiera de sus vías destaca el Art. 63, Apartado 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos –Pacto de San José, Costa Rica– que indica:

Quando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada.⁴⁵

Lo que se busca puntualizar es la necesidad de armonizar los distintos marcos normativos con el propósito de recuperar de forma integral un elemento central en el proceso de reparación del daño. Como hemos señalado antes, existe un sólido marco normativo en la materia, sin embargo, los mecanismos de difusión, apropiación y exigibilidad son todavía deficientes.

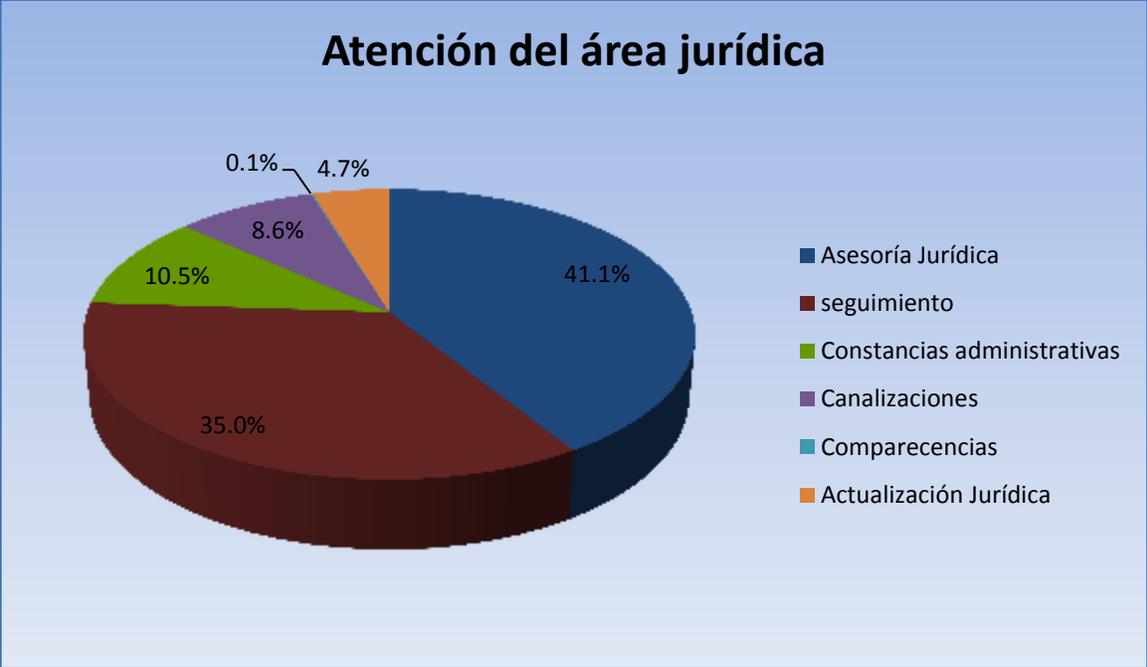
3.3. Cobertura

Nivel de Atención

- En el período que va de septiembre de 2013 a septiembre 2014 dio atención y prevención a un total de 70% de mujeres, 29.6 % de hombres y 0.4% corresponde a niñas y niños.
- Las unidades de Iztapalapa, Xochimilco, Magdalena Contreras, Coyoacán y Benito Juárez, de acuerdo a las estadísticas de las DGDIS, tienen alto porcentaje de cobertura y son lugares donde han acudido mayor número de personas a solicitar el servicio.
- Asimismo, las que han tenido menor demanda son las unidades de Álvaro Obregón, Iztacalco, Milpa Alta, Tláhuac y Tlalpan.

⁴⁵ Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). [En línea] Disponible en: http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm

En este sentido habría que considerar aumentar las campañas de difusión y de prevención en dichas unidades para alcanzar a más población. En el área jurídica es donde se han recibido más consultas con un total de 41.1% de asesorías jurídicas otorgadas y un 10.5% de constancias realizadas, 35 % responden a seguimiento jurídico, 8.6% a canalizaciones del área jurídica, 0.1% a comparecencias y 4.7% a actualización jurídica. Según datos obtenidos de las estadísticas remitidas por la DGDIS.



Gráfica 3. Atención del área jurídica. Elaboración propia.

En el área psicológica se han otorgado 24.1% entrevistas psicológicas, el 13.8% de terapia a víctimas, el 1.6% de terapia a agresores, el 4.1% de terapia infantil; 0.2% intervención en crisis, 45.5% se le da seguimiento a las usuarias, el 6.8% equivale a valoración y un 3.9% a canalizaciones.



Gráfica 4. Atención del área psicológica. Elaboración propia.

Mientras que en el área de trabajo social se realizaron 11.6% entrevistas, 29.3% entrevistas a víctimas, 3.8% entrevistas a agresores, 4.2% estudios socioeconómicos, 6% informes técnicos, 2.3% acompañamientos, 3.7% canalizaciones, 5.9% actualizaciones y 33.1% seguimientos.



Gráfica 5. Atención del área de Trabajo Social. Elaboración propia.

Los hallazgos obtenidos por medio de las entrevistas a profundidad a las jefas y jefes de unidades departamentales (JUD), se encontró que el porcentaje de atención a agresores es mínima, también lo confirman las estadísticas de las DGDIS. Los agresores que se atienden son personas que se derivan a otras unidades como protección de la persona violentada.

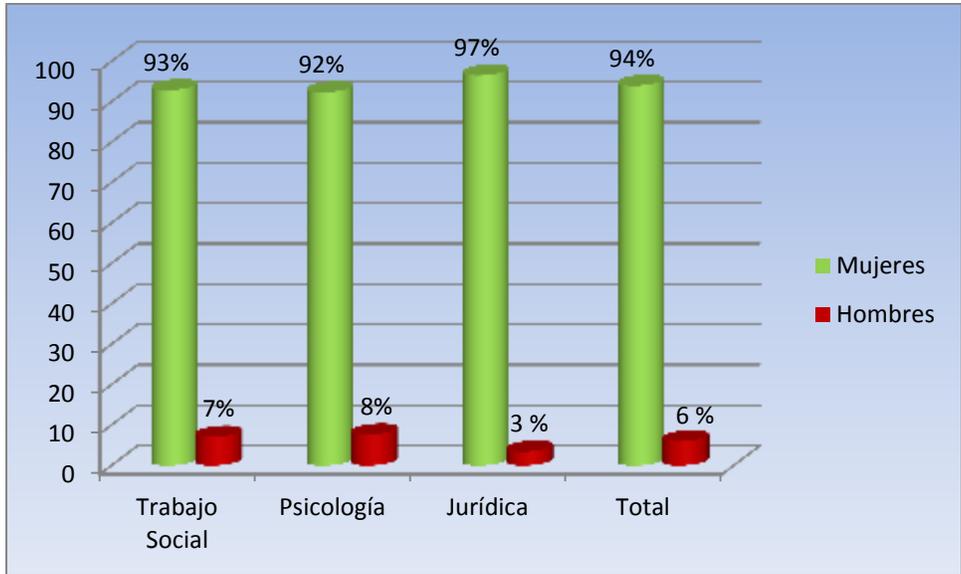
De esta manera, todas las unidades cumplen con lo que señala el Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, en el Capítulo VI Del Acceso a la Justicia y en el Capítulo VII Medidas de protección.

Al observar las estadísticas generales de las DGDIS, en el nivel de atención en cada área destaca que trabajo social atiende más consultas; para el período de septiembre 2013 a septiembre 2014 cubrió a 31,979 personas, 29,709 mujeres y 2,270 hombres. Mientras que en el área psicológica se atendieron 21,484 consultas, 19,843 correspondieron a mujeres y 1,641 hombres; y en la jurídica a 25,351 personas, 24,472 mujeres y 879 hombres. Por lo tanto valdría reforzar el área de trabajo social con personal.

Área	Número de consultas
Trabajo Social	31,979
Psicología	21,484
Jurídica	25,351
Total	78,814

Cuadro 4. Número de consultas por área en el período de septiembre de 2013 a septiembre 2014 en la Red UAPVIF. Elaboración propia.

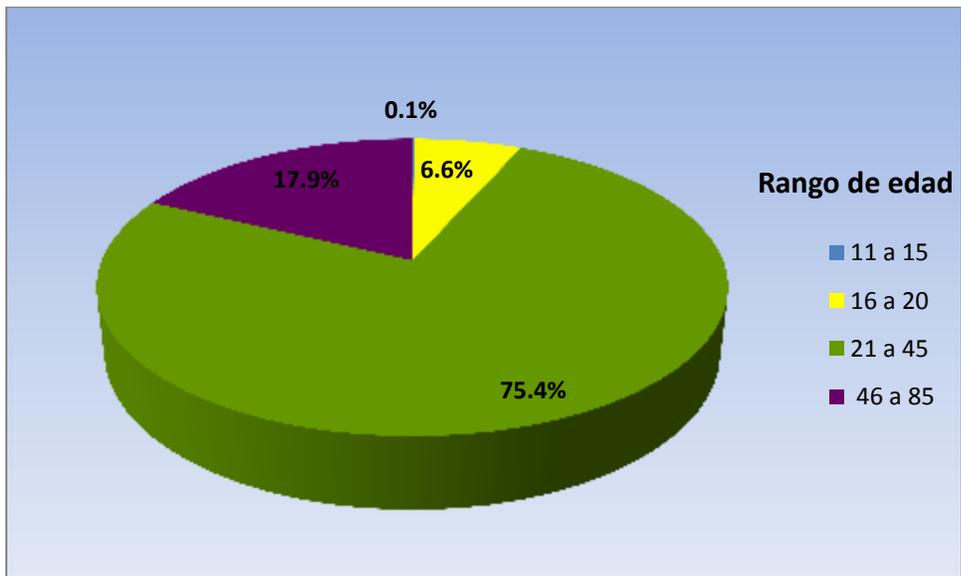
Las mujeres son las que se atienden más en cada área, rebasando más del 90% de las consultas. El área que atiende a la mayoría de las usuarias es en el jurídico. Existe una minoría de consultas para el caso del hombre, en total de las tres áreas, hay 94% en mujeres (74,204) y 6% en hombres (4,790).



Gráfica 6. Porcentaje de mujeres y hombres atendidos en las tres áreas.

Elaboración propia.

Las consultas por rango de edad entre septiembre de 2013 a septiembre de 2014; se observa que la mayoría de las mujeres está entre 21 y 45 años la cual representa un 75.4%; un 6.6% tiene 16 a 20 años. 17.9 % corresponde a mujeres mayores de 45 años y 0.1% entre 11 y 15 años, según datos de DGDIS.



Gráfica 7. Rango de edad en mujeres que asistieron a consulta en la Red UAPVIF.

Elaboración propia.

Se puede decir que se llega a la población objetivo que son principalmente mujeres; aunque valdría el esfuerzo diseñar actividades y campañas que alcancen

a más hombres, para así proceder con acciones que desde la perspectiva de género favorezcan la erradicación de la violencia contra las mujeres y hombres. Esto se menciona porque la violencia de género también se da contra homosexuales y trans, como también hacia hombres que quieren cambiar los modelos tradicionales de masculinidad, se debe atender a esta población para cambiar la situación.

Nivel de Prevención

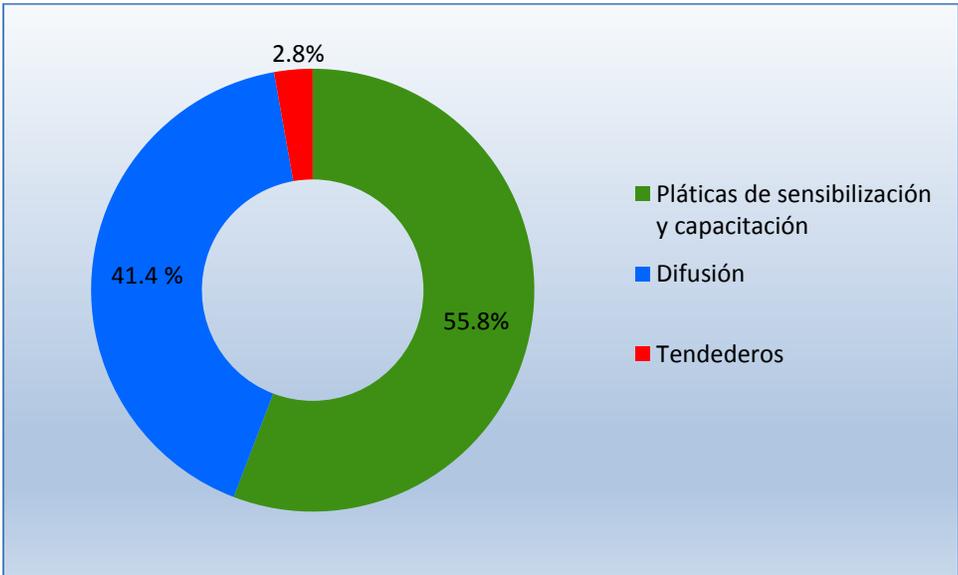
La prevención es el resultado de concretar la acción de prevenir, que implica el tomar medidas precautorias necesarias y adecuadas con el objetivo de aminorar o frenar un riesgo o un daño.

La prevención admite trabajar en los diferentes niveles de la sociedad con el fin de alcanzar cambios e implementar intervenciones orientadas a grupos específicos por medio de campañas, mensajes, medios de comunicación y la sensibilización, así como influir en las políticas de gobierno. En ese tenor de ideas interesa plasmar que, la línea de causalidad de la violencia hacia las mujeres, se localiza en la discriminación de género, en tanto, los desafíos se orientan en detener y eliminar la violencia, defender los derechos humanos de las mujeres, niñas y adolescentes y evitar problemas de inequidad, justicia así como los efectos devastadores en la salud. No obstante la estrategia más adecuada para eliminar la violencia de género es evitar que aumente partiendo de sus orígenes y causas estructurales.

Es por ello que hablar de prevención en la violencia de género, es iniciar en los primeros períodos de la vida, por medio de la educación de los niños y niñas que suscite relaciones de respeto y la igualdad de género. El compromiso de trabajar con hombres y niños contribuye a activar el avance en la prevención y la erradicación de la violencia contra las mujeres y niñas. La concienciación y la movilización comunitaria se dan por los medios de comunicación y las relaciones sociales, es otro componente significativo de una estrategia de prevención.

La prevención implica preservar la ejecución de las conclusiones convenidas en la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer (CSW), en el 57° periodo de sesiones, que hicieron una enérgica insistencia en la prevención a través del fomento de la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y su disfrute de los derechos humanos.

Por otra parte, en la Red UAPVIF el nivel de prevención se ha alcanzado a un total de 57,730 personas; 40,663 mujeres y 17,067 hombres. No hay datos desagregados por edades. La mayoría de las actividades de prevención se enfocan a pláticas de sensibilización y capacitación en la comunidad, un 55.8% de las actividades se orientan en este sentido mientras que un 41.4% se dirige a la difusión y un 2.8% a realizar la tarea de “Tendederos”, esto consiste en que las usuarias realizan recortes de periódicos donde hay noticias de violencia contra las mujeres y las cuelgan en diferentes ferias, en espacios públicos de la colonia y en eventos que planifica cada unidad.



Gráfica 8. Tipo de medios de prevención para la violencia contra la mujer. Elaboración propia.

El 92.3% de las actividades de prevención en pláticas corresponden a la educación primaria y secundaria; el 7.7% pláticas dirigidas a familiares de

estudiantes, docentes y administrativos. Se observó también –a través de las entrevistas a profundidad con JUD y con la DGDIS– que no existe un plan estratégico de prevención por unidades que siga un lineamiento claro desde la dirección. Las actividades de prevención son a demanda.

3.4. Mecanismos de participación ciudadana

A lo largo de la historia, las mujeres han contribuido significativamente al desarrollo de sus naciones por medio de actividades relevantes con respecto al ejercicio de la ciudadanía. No obstante, esta contribución permanece invisible socialmente, no existe un reconocimiento por parte de la ciudadanía ni del Estado.

Con ello se produce una inequidad y discriminación en las cuales las mujeres también están presentes. Para Judith Astelarra, las mujeres y las feministas en particular, encabezan el debate de hablar de ciudadanía y no de discriminación y de opresión cuando empiezan a enfrentar la posibilidad de construir igualdad.⁴⁶

La participación ciudadana es un concepto relacionado con la democracia participativa, además existe una correspondencia con la integración de la población en los procesos de toma de decisiones. Esto ha permitido expandir la dimensión ciudadana por medio de la demanda de nuevos derechos de igualdad de género, derechos reproductivos y afirmación de las diferencias.

Las principales destinatarias para recibir el servicio de la Red UAPVIF son las mujeres y de forma constante. También están los menores de edad: los hijos e hijas. Esta red se maneja a demanda; es decir, se da respuesta a las solicitudes de las y los usuarios, instituciones de la zona y de la delegación. Esto es para satisfacer la petición que llega a sus puertas o a través de lo que recibe el Consejo Delegacional.

Hay escuelas en la zona que recurren a la red a solicitar sus servicios y es así como se atiende la solicitud sobre todo con pláticas y talleres de prevención, pero

⁴⁶ Molina, Natacha (1997), “Participación ciudadana, género y participación de la mujer”, en el Primer seminario conceptual sobre Participación Ciudadana y Evaluación de Políticas Públicas, Flacso, Chile.

ante todo esto no existe un plan estratégico que tengan diseñado para alcanzar la comunidad objeto.

Las JUD manifiestan que no existe presupuesto para difusión y hay poco personal para encargarse de campañas. Esto sólo es cubierto por las promotoras de la red que son ocho; lo cual representa un 0.6% del total de la planilla. Esto induce que se tenga que destinar personal de las demás áreas para esta tarea, lo cual merma las posibilidades de atención.

Recordar que la actividad de prevención está asignada al INMUJERESDF según la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal; sin embargo las UAPVIF también deben atender esta parte porque está establecida en su diseño. Por otro lado se pudiera aprovechar a las mujeres que culminan el proceso debidamente capacitadas, ellas mismas podrían ser las promotoras de difusión. Así también funcionan dando confianza a más mujeres. Esto a la vez permitiría ampliar sus oportunidades para emplearse y reforzaría el empoderamiento.

Marco político/social

La vinculación con otras organizaciones no es tan fuerte en las UAPVIF. Esto ha quedado sujeto a la disponibilidad de tiempo de cada JUD y de las estrategias personales que surjan. Sin embargo, se considera que debería ajustarse a un plan estratégico, esto puede coordinarse por la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar.

La poca información no permite establecer la relación entre la Red UAPVIF y organizaciones de la sociedad civil, la academia y otros especialistas en violencia de género y violencia familiar. Esto es muy relevante en la medida en que las políticas justas de igualdad de género como la Red UAPVIF tendrían que ser también el resultado de un proceso de deliberación informado, participativo y transparente, que suscite adhesión ciudadana, en el cual las voces de las mujeres, sus hijos e hijas, adultos mayores y personas con discapacidad hayan sido escuchadas, para construir una política que tenga por objetivo no sólo el

mejoramiento de la gestión pública, sino su democratización.

Es importante abrir la participación y deliberación ciudadana, con el fin de potenciar el desarrollo de competencias de diálogo horizontal entre los actores estatales y los de la sociedad civil y apertura de espacios para ampliar la toma de decisiones sobre el curso de la gestión pública relativa a las UAPVIF.

Difusión

Respecto a la línea informativa sobre la red UAPVIF, es necesario preguntarse ¿qué ejes de la política se prioriza, cómo se comunica, y a quiénes? tomando en cuenta que existe un Sistema de Información Estadística de Violencia Familiar (SIEVIF) que no se aprovecha en absoluto para cuestiones clave como formulación de indicadores tanto de desempeño como de resultado e impacto; investigaciones, evaluaciones y otros beneficios que la información provee a la ciudadanía. Hace falta mecanismos de transparencia relacionada con esta información.

La difusión se dio con respecto a la impresión y reparto de 80,000 trípticos de información sobre la ubicación de las 16 Unidades y la declaración de haber realizado pláticas, talleres, cursos y acciones de sensibilización –sin especificar temas, sedes, objetivos, contenidos, ni ningún tipo de evidencia al respecto, etc.–, se da cuenta que falta una estrategia de difusión.

Cualquier estrategia de difusión debe aprovechar tanto las plataformas que tiene cada dependencia del Gobierno del D.F., como de los servicios que la Red de UAPVIF ofrece.

3.5. Mecanismos de Evaluación del alcance de las metas establecidas para las UAPVIF

Evaluación de Desempeño: Matriz de Marco Lógico

Una de las herramientas que se han hecho fundamentales para examinar el desempeño de un programa en todas sus etapas, es la Matriz de Marco Lógico. A

partir de una organización específica, permite “presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad. Asimismo, sirve para evaluar si se han alcanzado los objetivos y para definir los factores externos al programa que pueden influir en su consecución”⁴⁷.

Con la Matriz de Marco Lógico se busca realizar un ejercicio de reconstrucción de los distintos niveles de objetivos del programa (fin, propósito y componentes) con sus respectivos indicadores, que permitan medir el nivel de logro alcanzado.

El caso específico, la evaluación del desempeño de las UAPVIF presenta algunas consideraciones. La primera, la Red UAPVIF no es un Programa de Gobierno, es en todo caso la concreción de acciones a partir de la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, que se implementa a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social del D.F., en coordinación con las 16 Delegaciones. La segunda, es que no hay ningún indicador más allá del registro de las atenciones y canalizaciones realizadas, lo que impide efectuar una revisión histórica que cruce resultados y a partir de ello evaluar el desempeño; además de la falta de información respecto al presupuesto asignado para la operación de las distintas UAPVIF, limita ponderar la congruencia y compromiso institucional respecto a los objetivos estratégicos y los recursos asignados para su cabal cumplimiento.

Aquí se presenta una propuesta de lo que se puede revisar y se sugiere que sea utilizado en adelante por la misma dependencia a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS) y de la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar.

⁴⁷ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, “Metodología para la elaboración de la Matriz de Marco Lógico”, p. 1, [En línea] Disponible en: http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/1329.pdf

MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Estrategia 3 de la DGIDS: Transversalizar la perspectiva de género, la construcción de la ciudadanía y el combate a la violencia familiar.						
Fin	Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, a través de la implementación del Modelo Único de Atención del Sistema Red UAPVIF, Refugio y Casas de Emergencia.					
Propósito	Atender y Canalizar a las personas que lo requieran en materia de Violencia Familiar a través de las distintas áreas de las UAPVIF y Programas vinculados.					
Componentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Red UAPVIF 2. Modelo Único de Atención 3. Personal Capacitado 4. Coordinación Interinstitucional 					
	Nombre del indicador	Dimensión (Eficacia, Eficiencia, Economía y Calidad)	Ámbito de control (Proceso, Producto, Resultado intermedio, Final o de Impacto)	Fórmula de Cálculo	Verificación ⁴⁸	Supuestos ⁴⁹

⁴⁸ Señalan las fuentes de información de los indicadores. Incluyen material publicado, inspección visual, encuestas, registros de información, reportes estadísticos, etc.

⁴⁹ Identifican las condiciones que deben ocurrir para que se logren los distintos niveles de objetivos y que están fuera del control de la administración de la institución responsable del programa. No se consideran como supuestos aquellas condiciones que deben ser identificadas como elementos de diagnóstico o que deben estar disponibles antes de iniciarse el programa. Por ejemplo: recursos aprobados, capacidad técnica disponible, voluntad política, entre otros (DPCG, 2009).

Actividades	<p>Componente 1: Red UAPVIF</p> <p>a. Funcionamiento de una UAPVIF en cada delegación.</p> <p>b. Cobertura.</p>	<p>Porcentaje de UAPVIF en funcionamiento</p> <p>Porcentaje de satisfacción de la demanda</p>	<p>Eficacia/Calidad</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Producto</p> <p>Resultado Intermedio</p>	<p>16 delegaciones/ No. de UAPVIF *100</p> <p>No. de Solicitudes/No. de canalizaciones *100</p>	<p>SIEVIF</p> <p>Formato de canalizaciones; seguimiento a las canalizaciones</p>	<p>PRESUPUESTO ASIGNADO ETIQUETADO</p>
	<p>Componente 2: Modelo Único de Atención</p> <p>Orientar acerca de las alternativas legales que tienen las víctimas de violencia familiar</p> <p>Atención psicológica a víctimas en crisis y seguimiento</p>	<p>Porcentaje de usuarias/os orientados</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Producto</p>	<p>No. de Solicitudes/No. de orientaciones *100</p>	<p>SIEVIF</p>	<p>CONTAR CON UN MODELO UNICO DE ATENCIÓN CONSENSUADO</p> <p>encuestas de opinión sobre servicios brindados a las derechohabientes</p>
		<p>Porcentaje de usuarias/os atendidos en área psicológica</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Producto</p>	<p>No. de Solicitudes/No. de intervenciones *100</p>	<p>SIEVIF</p>	<p>CONTAR CON UN MODELO UNICO DE ATENCION PSICOLOGICA</p> <p>encuestas de opinión sobre servicios brindados a las derechohabientes</p>
	<p>Componente 3: Personal Capacitado</p> <p>Programas de</p>	<p>Porcentaje de personal capacitado</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Producto</p>	<p>No. de personal/No. de capacitaciones *100</p>	<p>Capacitaciones recibidas (no contamos con las cartillas, sólo con los temas)</p>	<p>CARTAS DESCRIPTIVAS DE LAS CAPACITACIONES Y EVALUACIÓN DE</p>

	capacitación y actualización continua dirigidos al personal técnico y operativo de las UAPVIF para su profesionalización						LAS MISMAS. CONVENIOS CON CENTROS DE INVESTIGACION UNIVERSITARIOS
	Componente 4: Coordinación Interinstitucional Facilitar la operación oportuna de los programas: Seguro Contra la Violencia Familiar y Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México en los ámbitos que concierne a la operación de las UAPVIF.	Porcentaje de usuarias/os canalizadas	Eficacia	Producto	No. de Solicitudes/No. de canalizaciones *100	SIEVIF	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LOS CONSEJOS DELEGACIONALES Seguimiento a los acuerdos de las juntas del Consejo Interinstitucional de Género

Cuadro 5. Matriz del Marco Lógico. Elaboración propia.

Al no contar con la información presupuestal, como gasto por componente o porcentaje de ejecución presupuestaria, no es posible incorporar indicadores de eficiencia y economía. También se señala la importancia de incluir la información o estadísticas que utiliza la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIDS) y la Dirección de Atención y Prevención de la Violencia Familiar para monitorear el cumplimiento de objetivos, explicitando su evolución a través de los años. Se propone además que cada indicador se aplique de forma desagregada por sexo.

3.6. Principales resultados de la operación

Sobre indicadores

De acuerdo a los TdR de Evalúa DF, el nivel de atención en la Red UAPVIF registra un incremento de 14.3% y esto se considera como un aumento en la denuncia y “mayor interés de revertir la situación”. Sin embargo, salvo el aumento en el número de denuncias no hay elementos para concluir que sea el resultado de una sensibilización y reapropiación de derechos, y no de un incremento en el problema de violencia familiar específicamente aquella dirigida hacia mujeres y menores de edad, lo que plantearía resultado en sentidos opuestos. Todo esto lleva a realizar un diagnóstico actualizado con una estrategia que contenga como mínimo, indicadores no sólo de resultado sino de procesos.

Presupuesto histórico, POA y gasto 2014

En este punto no se encontró algún documento que acreditara el presupuesto asignado a la operación de la Red UAPVIF, así como tampoco del gasto ejercido durante el período 2013-2014. Las leyes que lo mencionan son: La Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, en su Título Quinto Del presupuesto para la Instrumentación en específico su Artículo 75. El Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2008, la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal y el Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de

la Ciudad de México de la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal (2007).

Sobre el Modelo Único de Atención

De acuerdo a la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de enero del 2008, existe una coordinación interinstitucional entre las Secretarías de Gobierno, *Desarrollo Social*, Seguridad Pública, Trabajo y Fomento al Empleo, Salud, Educación, Cultura, Desarrollo Urbano y Vivienda, Procuraduría General de Justicia, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, INMUJERESDF, Procuraduría Social, Sistema de Transporte Público, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y los 16 Órganos Político Administrativos.

La coordinación interinstitucional establecida en esta Ley se coordinará con el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

En el Artículo 31 de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, refiere que se actuará a partir de un Modelo Único de Atención. Esta misma ley, el Artículo 32 establece que los servicios de atención social, psicológica, jurídica y médica de las distintas dependencias y entidades se coordinen para operar a través de la red de información de violencia contra las mujeres, mediante una cédula de registro único, de tal manera que con independencia de la institución a la que acudan por primera vez las mujeres víctimas de violencia, se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión.

En el artículo 33 de esta misma ley nos refiere que el Modelo Único de Atención tendrá las siguientes etapas:

- I. Identificación de la problemática. Consiste en determinar las características del problema, el tipo, modalidad de violencia o conducta delictiva, los efectos y posibles riesgos para las víctimas directas e indirectas, en su esfera social, económica, laboral, educativa y cultural.

- II. Determinación de prioridades. Consiste en identificar las necesidades inmediatas y mediatas, así como las medidas de protección que en su caso requiera la víctima.
- III. Orientación y canalización. La autoridad o entidad a la que acuda la víctima por primera vez brindará de manera precisa, con lenguaje sencillo y accesible, la orientación social y jurídica necesaria y suficiente con respecto al caso de violencia que presente, realizando la canalización ante la instancia correspondiente.
- IV. Brindar acompañamiento. Cuando la condición física y/o psicológica de la víctima lo requiera deberá realizar el traslado con personal especializado a la institución que corresponda.
- V. Seguimiento. Son las acciones para vigilar el cumplimiento de los procedimientos de canalización contenidos en esta Ley para atender los casos de violencia contra las mujeres.⁵⁰

Siguiendo con esta Ley, el artículo 35 refiere que la Secretaría de Desarrollo Social deberá:

- I. Atender a las mujeres víctimas de violencia.
- II. Entrevistar a la víctima, elaborar la Cédula de Registro Único, salvo en el caso de delitos sexuales, en el que deberá canalizar y acompañarla sin dilación alguna a la Procuraduría, registrando únicamente los datos de identificación de la víctima.
- III. Brindar asesoría jurídica y representar legalmente a la víctima de violencia.
- IV. Brindar la atención psicológica urgente y terapéutica, según se requiera y que puede ser:
 - a) De intervención en crisis
 - b) Individual o
 - c) Grupal

⁵⁰ Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.

Resulta prioritario implementar un Modelo Único de Atención, dado que el Manual de Operación de las UAPVIF está rebasado por las indicaciones de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal, por lo cual es importante que la Dirección de Igualdad y Diversidad coordine acciones para formular e implementar el modelo. Esto es necesario para unificar criterios en toda la Red y evitar que esto quede libre al criterio de cada Unidad y JUD.

En el Reglamento de la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal nos refiere en su artículo 36 que el Comité de Atención es coordinado por la Dirección de Igualdad y presentará a la Coordinación Interinstitucional, para su aprobación, la propuesta de Modelo Único de Atención de cada uno de los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres.

Para esto es importante la armonización de las dos leyes: la de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar y la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal. Esto permitiría más coherencia y mayor claridad en la política pública de género del gobierno del Distrito Federal.

Análisis de la información obtenida desde los instrumentos

A continuación se presenta los datos obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos aplicados en esta evaluación de actividades: grupos focales, observaciones grupales no participantes, entrevistas a profundidad y encuestas a usuarias. Es importante considerar la percepción de cada una de las poblaciones implicadas para esta evaluación.

Los grupos focales se realizaron con los profesionistas que trabajan en las diferentes áreas: trabajo social, psicológico, jurídico y administrativo. Las entrevistas a profundidad se llevaron a cabo con las JUD y con la Dirección de Atención y Prevención a la Violencia y la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social. Las observaciones no participantes se realizaron a actividades del área psicológica. Y las encuestas se dirigieron a usuarias que estaban participando del proceso de atención en grupos.

A- Grupos focales

Los grupos focales se llevaron a cabo en diferentes UAPVIF, todo con el objetivo de recolectar información para llevar a buen término la evaluación de operación. De esta manera se contó en cada grupo con trabajadores sociales, abogados/as, psicólogos/as y personal administrativo. Durante el desarrollo de los grupos focales se pudo constatar la importancia y valor que los y las participantes dan al trabajo multidisciplinario.

La disposición y colaboración tanto del equipo de Dirección, como de los jefes y del personal de las unidades siempre estuvo presente, lo cual facilitó que la tarea se cumpliera en tiempo y forma. Se presenta a continuación una síntesis en función de las preguntas aplicadas.

¿Cuál es el objetivo de las UAVIF para los operadores?

Las y los participantes refirieron que el objetivo de las unidades está organizado en tres ejes: atención, prevención y erradicación, lo anterior a través de un plan estratégico a personas que están viviendo violencia familiar, y/o que la generen, así como su erradicación, esto acompañado de la sensibilización de usuarias/os.

Estos participantes demostraron tener claridad en el procedimiento, tal y como lo señala el manual. Por lo cual se cumple con las dos funciones: atención y prevención de la violencia familiar.

1. ÁREA DE ATENCIÓN

La atención que se realiza se basa sobre todo en dos manuales, el de procedimiento y el operativo.

- a. Manual de procedimientos: Establece la ruta crítica de atención de cada área (de trabajo social, área jurídica y psicológica).⁵¹
- b. Manual operativo: Menciona la ruta de atención, desde que la persona entra y se registra hasta que culmina el proceso.

⁵¹ Mencionan que dentro de este manual se encuentra inserto el manual de prevención y que en este último hay varias áreas, Bullying, Resolución de conflictos, Terapia Breve, Violencia con Perspectiva de Género, etc.

Personal operativo

Todas las áreas que operan en las UAPVIF, tanto trabajo social, psicología y jurídico muestran sensibilidad y empatía a la problemática de violencia familiar. Reconocen la perspectiva de género, los pasajes que atraviesa una persona que vive violencia familiar. Se identifica que han recibido capacitación constante, los manuales y formatos han sido resultado de la experiencia y trabajo colegiado del personal operativo, así como la claridad en el procedimiento de la UAPVIF en la atención a la violencia familiar.

A) Área de trabajo social

La función de las y los trabajadores sociales está cubierta en lo concreto, se considera puede tener una participación más asertiva en la atención de la violencia familiar, debido a que su tarea parece quedar en la mera recolección de la información para ser derivado al especialista. Se considera que este perfil puede crecer operativamente y elaborar planes de intervención a cada persona solicitante, ya que la función de escucha da una gran posibilidad para la creación de posibles escenarios de solución de conflictos en las personas que se acercan a las UAPVIF, mismos que pueden ser integrados en la derivación a especialista.

B) Área jurídica

El área jurídica se rige bajo el manual administrativo de la UAPVIF, en este punto algunos/as abogados/as señalan que este aún no se encuentra totalmente armonizado con la Ley General de Acceso a una Vida Libre de Violencia.

Los abogados han generado un documento para enmarcar situaciones de violencia familiar nombrado “constancia administrativa” que tiene efectos de precedente de violencia con efectos jurídicos. Si la mujer así lo desea entonces se le acompaña en el proceso a levantar denuncia, esto no se hace en la misma unidad; deben realizarlo frente al Ministerio Público.

C) Área de atención psicológica

El enfoque que se realiza es de psicoterapia breve, narrativa y sistémica, de ahí se deriva a la atención en grupo. De acuerdo a su procedimiento pueden brindar hasta cinco sesiones de terapia en psicoterapia individual (normalmente es una o dos), y de ahí se deriva a grupo terapéutico; al concluir pasan al grupo de reflexión y se cierra el procedimiento con la participación en un grupo de ayuda mutua.

Esta área cuenta con psicología clínica e infantil, las y los psicólogos/os brindan atención a mujeres en situación de violencia y a generadores/as. También se ha realizado un trabajo colegiado para la elaboración de manuales de apoyo para su intervención en grupos de niñas y niños, de mujeres y de generadores/as de violencia.

MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA	
Modalidad de atención	Persona a cargo
Terapia individual	Psicólogo/a
Grupo terapéutico	Psicólogo/a
Grupo de reflexión	Psicóloga y/o trabajadora social
Grupo de ayuda mutua	Autogestivo

Cuadro 6. Tipos de grupos que funcionan en el área psicológica. Elaboración propia.

2. PREVENCIÓN

El dispositivo de prevención no está contemplado con una planificación específica en el procedimiento de las UAPVIF, por lo cual se realiza conforme a la demanda delegacional y a criterio de cada unidad. No obstante, la prevención va acompañada de la difusión y esto es una constante en las respuestas de los grupos focales cuando en las delegaciones no conocen bien las UAPVIF, por ende desconocen sus funciones y el apoyo que puede brindar a las personas que viven violencia.

A continuación señalamos opiniones sobre algunos tópicos en los que se indagó con el instrumento de grupos focales:

REGISTRO

Se han realizado esfuerzos para contar con un registro de casos de violencia en un programa denominado Servicio de Información Estadística de Violencia Familiar (SIEVIF), que permita identificar y dar seguimiento a las personas que solicitan asistencia en las UAPVIF. A pesar de los esfuerzos, existen unidades que no cuentan con acceso a red.

MODELO DE ATENCIÓN

Al explorar en este rubro, se percibe que el personal tiene confusión en relación a si existe un Modelo Único, pues indican que cuentan con un manual de procedimientos. Se llega a la conclusión de que no tienen conocimiento del Modelo Único de Atención.

ESPACIOS DE ATENCIÓN

Se observa que no todas las UAPVIF cuentan con espacios idóneos para llevar a cabo la atención, las instalaciones las otorga la delegación y el mantenimiento de las mismas depende de la voluntad delegacional, lo cual dificulta las gestiones en algunas ocasiones. Debería de tenerse autonomía presupuestal para el mantenimiento de los espacios.

PERSPECTIVA DE GÉNERO

Al explorar si los participantes han integrado la perspectiva de género en su práctica, se identifica que hay capacitaciones al personal, aunque algunas personas no tienen claridad en el significado.

CONTENCIÓN EMOCIONAL

El trabajo de cada psicólogo después de cada jornada es desgastante, por lo cual existe un espacio de saneamiento que el personal cuenta cuando realiza este tipo de trabajo y tiene riesgos de desgaste emocional, esto refiere que se han realizado acciones anuales a través de una Asociación Civil.

En el análisis de esta actividad se identifica que la mayoría de los psicólogos manifiestan que resultan insuficientes las terapias grupales, pues se debería contar con más actividades de contención inclusive con psicoterapia individual, ya que resulta incomodo hablar de cuestiones personales en grupo. En cambio perciben que las actividades de dispersión los apoyan bastante y rescatan como positiva la actividad de yoga. Sugieren se genere un modelo de intervención para la contención emocional, que contemple acciones tanto individuales como grupales.

¿Con qué criterios establece el grado –y tipo– de violencia que sufren las personas que acuden a la UAPVIF? ¿Están incluidos en el protocolo?

Las y los participantes describen que en la ficha de información y orientación existen indicadores que señalan los tipos de violencia, estos criterios de violencia se los brinda la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal del 2008.

¿Existe un proceso diferenciado por sexo y edad en la atención de las y los beneficiarios?

Se observa que existe dificultad en dar respuesta a esta pregunta, y describen lo siguiente:

- ❖ De 18 años en adelante se canalizan a psicología clínica.
- ❖ Si son menores a psicología infantil.
- ❖ Existen los grupos de hombres agresores mayores de edad. La persona generadora de violencia es canalizada a otra unidad u otro horario, de tal manera que no se traslapen con las víctimas.

Es importante señalar que no se tienen modelos específicos de atención para menores de edad, en tal sentido, se manifiesta que cada unidad decide de forma autónoma sobre esto. Se considera que esto no es el procedimiento idóneo, aunque será mejor que las UAPVIF tuvieran un único modelo de intervención avalado y probado en su eficiencia con niños víctimas de violencia.

B- Observaciones grupales no participantes

El trabajo de observación permitió recuperar cierta densidad en los procedimientos de intervención grupal. Básicamente este análisis responde a las preguntas: ¿Cómo se interviene desde las UAPVIF en el campo de la violencia de género? ¿Qué se produce en los grupos? ¿Cuáles son las buenas prácticas encontradas en este tipo de intervenciones? Y ¿Qué aspectos merecen ser revisados para mejorar las experiencias grupales?

La intención central con esta metodología aplicada fue recuperar críticamente la experiencia de intervención para generar aprendizajes que lleven a la transformación e innovación del ámbito social a la que contribuyen las UAPVIF. Un trabajo que intente hacer evaluaciones conducentes y señalar solo “errores cometidos”, no permite la reflexión de los momentos críticos y la capacidad de impulsar acciones transformadoras.

1. Resultados globales de los procesos identificados

En este apartado se describe el proceso de la experiencia grupal, la cual incluye la descripción de los momentos, las actividades y técnicas grupales implementadas. Se buscó saber si el objetivo trazado se logró, así como los resultados de las actividades y las temáticas abordadas.

En cuanto a los espacios destinados a las intervenciones grupales, se encontró que en su mayoría son adecuados para el desarrollo de las sesiones. Salones amplios o con suficiente espacio para trabajar con grupos de no más de 15 personas. Con pizarrones, sillas suficientes y otros materiales de apoyo según el propósito de la sesión (televisión, DVD, grabadora, plumas, lápices, hojas, etc.).

Asimismo, todas las unidades contaban con periódicos murales, espacios informativos sobre agenda de trabajo, carteles informativos y propaganda visual sobre mujeres, derechos e información específica en casos de urgencia.

Se observaron distintas intervenciones grupales, las cuales producen un tipo de experiencia distinta en las personas afectadas por la violencia familiar. De esta forma, cada intervención intenta responder demandas particulares surgidas en el proceso de experiencias de las y los usuarios de esta institución cuando buscan orientación y ayuda especializada para salir de la situación de violencia en la que se encuentran.

La ruta de acceso a servicios de atención psicológica para las mujeres, funciona así:



Cuadro 7. Ruta de acceso a servicios de atención psicológica de las usuarias. Elaboración propia.

La pertinencia de tales modalidades funciona entonces como una *atención en cascada* que parten de los procesos psicoactivos y de las necesidades de acompañamiento que van surgiendo en esas búsquedas y esos trayectos.

Las modalidades grupales observadas se clasifican en: Grupo de terapia para mujeres, hombres y niñas/os; grupo de reflexión y de ayuda mutua; así como de talleres temáticos o pláticas informativas. Apoyados en la matriz orientadora, presentamos los hallazgos generales por tipo de indicador.

2. Resultados de la matriz evaluativa por indicador

Teniendo como apoyo la matriz orientadora se construyeron cuatro indicadores de procesos grupales:

1. *Metodologías de trabajo.* Con este indicador se pudo identificar la construcción de saberes (teorías, enfoques teóricos y metodológicos) y prácticas institucionales (procedimientos, formas de actuar) que dan orientación y rumbo a las distintas intervenciones de las UAPVIF.
2. *Perfil profesional del/a coordinador/a.* Básicamente se identificó con qué recursos teóricos, prácticos y empíricos cuentan las y los coordinadores de los grupos, dado que en buena medida depende de su desempeño, lograr producir experiencias grupales significativas.
3. *Impacto de las intervenciones.* El propósito de este indicador es identificar qué se produce con tales intervenciones, cómo se generan las relaciones, los vínculos, las estrategias, la respuesta grupal y cuáles son sus alcances.
4. *Aprendizajes para la vida a partir de experiencias grupales.* La experiencia de un grupo debería tener efectos significativos en la subjetividad de las y los usuarios, que van más allá de procesos informativos o reflexivos, deben producir cambios en los estilos de vida, algunas formas de ubicar este indicador está en reconocer las habilidades desarrolladas por las mujeres para disminuir o erradicar la violencia en sus vidas, y de manera importante dar cuenta si se empoderaron después de esta experiencia.

Para el reconocimiento de los indicadores fue necesario construir valoraciones cualitativas para guiar la evaluación, es decir, ¿a qué nos referimos para identificar ese indicador? ¿Mediante qué formas, procesos, prácticas, efectos, se reconoce éste a partir de lo que sucede en un grupo? De esta manera, desarrollamos los siguientes cuadros donde se desglosa los hallazgos por indicador en cada una de las UAPVIF visitadas.

Indicador 1. Metodologías de trabajo implementadas

Las intervenciones grupales se construyen de acuerdo a lo que cada UAPVIF considera pertinente implementar. Si bien existe un manual de operatividad que pone como sustento abordar el trabajo clínico desde el enfoque cognitivo conductual, se identificó que se han venido implementando otros enfoques de acuerdo al campo de especialización que tiene cada psicóloga o psicólogo: enfoques humanistas, gestálticos, psicoanalíticos, son algunos de los añadidos de las prácticas institucionales.

En la mayoría de las sesiones se cuenta con tres momentos de trabajo: encuadre, desarrollo de la sesión y cierre. Salvo en dos sesiones de terapia donde se observó que se presentaron las reglas del grupo (factor central en toda intervención grupal). En las demás sesiones no se dio espacio para puntualizar tales reglas y en otros, el encuadre (presentación de todos los integrantes, mención del objetivo de la sesión y conocimiento de expectativas del grupo) no fue desarrollado.

En cuanto al desarrollo de la sesión, en la mayoría se presentaron algunas técnicas grupales, tales como sociodrama, ejercicios escritos con preguntas detonadoras, collage, masajes colectivos y plenarios; también se observaron intervenciones clínicas (preguntas estratégicas) con algunas usuarias y usuarios para sacarlos de la “visión de túnel” o salir de la victimización.

El dispositivo espacial reside en cómo se disponen las sillas, si es que los participantes se pueden mirar entre sí, la forma cómo el terapeuta actúa, si es con consejos y recomendaciones o no tiene la suficiente importancia. Estas condiciones no son apropiadas para generar reflexividad en el grupo.

Tener presente ¿Cómo se mira a las usuarias y cómo se les trata? ¿Cómo actoras activas de sus propios procesos o “usuarias pasivas” que acuden para recibir un servicio? Porque esto refleja formas distintas de pensar la violencia de género: como víctimas o como mujeres con poder que deben reconocer en sí mismas.

Existen estrategias diferentes de trabajo en el modelo de intervención grupal: sesiones terapéuticas y pláticas informativas. Es decir, la estructura no está bien delimitada en su intervención, capaz de diferenciarse de un grupo reflexivo o de una plática informativa. Se observó en general una intervención directiva, usando un dispositivo que responde más a lo que se considera una “clase”. El espacio dedicado a las emociones de dolor, tristeza, desamparo, enojo y frustración en las usuarias, fue escasamente atendido (con excepción del trabajo realizado en la UAPVIF Iztapalapa).

Se diferencia esta última observación de lo que se vio en el grupo de terapia para hombres, niñas y niños. En estos grupos las dinámicas fueron distintas, acordes con las necesidades de los grupos, atendiendo las emociones surgidas y reelaborando junto con los usuarios, niñas y niños, alternativas prácticas para su bienestar, responsabilidad y autocuidado.

En el grupo de terapia para hombres fue clara la intervención clínica y el enfoque abordado (cognitivo-conductual), además se hizo un cierre de la sesión que provocó la reflexión en los participantes. En el caso de la terapia para niñas y niños, si bien el modelo clínico no está establecido, se observó que el manejo de las estrategias lúdicas (terapia de juego) para trabajar con las niñas y niños promovía aprendizajes significativos para su desarrollo psicoemocional. Por ello, se considera que ambos tipos de experiencia grupal se constituyen como *buenas prácticas*.

Para una descripción más detallada de lo observado en cada unidad, se hizo una sistematización atendiendo a las preguntas, el indicador y sus valoraciones. En el siguiente cuadro se muestran los procesos observados y las prácticas institucionales que caracterizaron las intervenciones grupales por cada UAPVIF.

Indicador eje: Metodologías de trabajo implementadas

¿Cómo se desarrollan las intervenciones grupales? ¿Qué enfoques clínicos de atención psicológica se implementan? ¿Qué acciones se ponen en marcha con el grupo? ¿Se identifica un modelo de intervención?

Valoraciones

V1. Proporción de información que apunte a una perspectiva de género y derechos humanos.

V2. Identificación de enfoques psicológicos (humanista, gestalt, cognitivo-conductual,

sistémico, psicoanalítico, transpersonal, otro).		
V3. No. de técnicas clínicas o grupales implementadas.		
V4. Identificación de procesos en las experiencias grupales que muestren una estructura similar.		
UAPVIF	Valor	Comentarios
Álvaro Obregón	V1	Se aborda el tema del círculo de violencia. La reflexión es reconocer roles establecidos de género para mujeres y hombres. Favorece un proyecto de responsabilidad y asertividad en las dinámicas familiares.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes)
	V3	1. <i>Ejercicio escrito</i> sobre ¿qué molesta de la pareja? y <i>Plenaria</i> . 2. <i>Ejercicio escrito</i> sobre ¿Qué puedo ganar? ¿Qué puedo perder? “Lo que me impide romper una relación” “Lo que puedo hacer” y <i>Plenaria</i> .
	V4	Se trata de un grupo de terapia.
Benito Juárez	V1	Aunque no fue un tema teórico, sí incluye elementos de reflexión sobre la división social de las mujeres y los hombres. Básicamente desde el cuidado de otros y la invisibilidad del cuidado de sí para las mujeres. También se reflexionó sobre el cuerpo de las mujeres.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes)
	V3	1. <i>Masaje grupal y plenaria</i> 2. <i>Ejercicio de visualización</i> sobre imagen corporal (espejo) y plenaria.
	V4	Se trata de un grupo de reflexión.
Coyoacán	V1	La sesión se basó en reconocer los tipos de violencia, basado en el documento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes).
	V3	1. Equipos para reconocer los tipos de violencia y plenaria.
	V4	Se trata de un grupo de terapia.
Cuajimalpa	V1	La sesión se abocó a otro tema (seguridad y recursos de protección para niñas y niños).
	V2	No se identificó un enfoque clínico, más bien desde la psicología educativa (teorías del desarrollo).
	V3	1. <i>Ejercicio lúdico</i> “Doña Blanca” y plenaria. 2. <i>Dibujo</i> “Mi árbol” y plenaria.
	V4	Se trata de un grupo de terapia para niñas y niños.
Cuauhtémoc	V1	Se tenía la intención de exponer temas vinculados con la violencia de género, a partir de equipos de mujeres que acuden al grupo. No obstante, ningún equipo desarrolló la actividad. Se modificó la actividad por parte de la psicóloga para preguntarles de qué les ha servido el grupo.
	V2	No se identificó un enfoque clínico. Al ser un grupo de autoayuda, debería ser autogestivo, no obstante estaba siendo dirigido por la psicóloga.
	V3	1. <i>Recuperación del saber</i> de las mujeres a partir de plenaria.
	V4	Se trata de un grupo de ayuda mutua.

Gustavo A Madero	V1	Se abordó el tema a partir de la revisión de los aprendizajes de género, las formas en que se aprende a amar, las carencias, y emociones aprendidas.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes).
	V3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de reglas del grupo y compartición de experiencias de los propios hombres en el grupo. 2. Sociodrama sobre evolución de la violencia (enojo) desde un evento cotidiano y plenario. 3. Reelaboración de otras formas de reaccionar ante esas escenas y cierre.
	V4	Se trata de un grupo de terapia.
Iztacalco	V1	La sesión se abordó desde los roles de género y el impacto en las formas de ejercer la maternidad con las hijas e hijos.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes).
	V3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercicio escrito de roles de género, a partir de la maternidad: ¿cómo trato a mi hija y a mi hijo? Y plenaria.
	V4	Se trata de un grupo de terapia (aunque parecía taller o plática informativa), por el poco manejo emocional dado en la sesión.
Iztapalapa	V1	Sí se manejó una perspectiva de género. La terapia grupal desde este enfoque propicia la reflexividad y la responsabilización de los actos propios, además de no re victimizar a las mujeres.
	V2	Cognitivo-conductual (creencias irracionales, aprendizajes-re aprendizajes), aunque orientado más hacia lo social.
	V3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida 2. Respiración y masaje 3. Sociodrama 4. Puesta en común de sentimientos y experiencias 5. Devolución y cierre
	V4	Se trata de un grupo de terapia.
Magdalena Contreras	V1	El tema de la plática informativa se centró en desarrollar los elementos de la autoestima para que cada participante reconociera sus recursos personales. La perspectiva de género apareció en algunos ejemplos sobre estilos de vida para hombres y mujeres.
	V2	Tema teórico.
	V3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición teórica con ejemplos prácticos. 2. Ejercicio: "dibujando mi flor", y plenaria. 3. Cierre y tarea en casa.
	V4	Plática informativa.
Miguel Hidalgo	V1	La sesión se centró en reflexionar sobre la construcción de los géneros: ¿cómo aprendí a ser mujer?
	V2	Cognitivo-conductual (aprendizajes-re aprendizajes).
	V3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collage y plenaria. 2. Cierre
	V4	Se trata de un grupo de reflexión.
Tláhuac	V1	La sesión desarrolló de manera introductoria violencia y los tipos de violencia. En la plática se promovieron los servicios que apoyan a las mujeres a vivir libres de violencia.
	V2	Desarrollo de tema teórico.

	V3	1. Exposición teórica y plenaria. 2. Cierre y bienvenida a la UAPVIF.
	V4	Se trata de una plática informativa.
Tlalpan	V1	La sesión partió del sondeo del grupo, ¿cómo están? Y se desarrolló en esa línea, de manera un tanto vaga.
	V2	No se reconoció un modelo clínico, ni técnica grupal.
	V3	Pregunta detonadora: ¿cómo están? Dio la sensación de que improvisó.
	V4	Se trata de un grupo de terapia.
Xochimilco	V1	La sesión se basó en retomar el tema de la violencia y sus tipos, los derechos y en especial el respaldo institucional que brinda la UAPVIF a partir de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia en el Distrito Federal.
	V2	Plática informativa (como remplazo a una sesión de terapia de grupo que no se dio porque no se presentó la psicóloga).
	V3	Preguntas abiertas.
	V4	Se trataba de un grupo de terapia pero se dio una plática informativa.

Cuadro 8. Metodologías de trabajo implementadas (Indicador 1). Elaboración propia.

Indicador 2. Perfil profesional del/a coordinador/a

Este apartado se centra en describir el estilo de las y los facilitadores de procesos grupales (directivo, no directivo, agresivo, mediador, pasivo, evasivo, etc.). En este sentido es importante reconocer los tipos de acompañamiento, los discursos dominantes de la y el facilitador, y de sus habilidades y recursos (comunicación, persuasión, negociación, escucha activa, facilitar toma de decisiones, etc.), así como de las formas de devolver/movilizar al grupo. Por lo cual, existen diferentes estilos de coordinación en los grupos.

Los profesionales que los coordinan son psicólogas/os especializados en algún enfoque clínico, pero también psicólogas/os con poca experiencia en el campo y sin grado de especialización, más que los cursos de capacitación básicos para estar en las Unidades. En algunos casos se pudo constatar que las psicólogas y psicólogos que realizaron su servicio social, después formaron parte del personal de la UAPVIF. El grado de especialización *per se* no garantiza un buen trato y desempeño en un grupo. Sin embargo, no basta que la persona que coordina realice su plan de trabajo y cumpla con los objetivos, sino reflexione sobre los cambios que se lograron ¿hubo transformación y cómo se logran estos procesos?

En cuanto a la experiencia y/o desconocimiento en el manejo de técnicas grupales, se vio diferencias en el abordaje grupal. En la mayoría de los casos las psicólogas y psicólogos han mostrado sensibilidad y escucha activa, pero se requieren otras estrategias para trabajar con grupos, aunque aparentemente sólo se modere una reflexión grupal o se parta de una dinámica planeada para la sesión. Esto resulta importante considerar como parte de las experiencias grupales, es evidente que ante situaciones de crisis o eventos dolorosos, exigen un bagaje de herramientas que preparen a la coordinadora o coordinador para cualquier situación que se pueda presentar.

Adicional a lo que sucede en los grupos, están los factores que intervienen en la facilitación de los procesos grupales. En ese sentido habría que interrogarse ¿qué significa coordinar un grupo y qué debe hacer una coordinadora o coordinador? Diferenciar el lugar de “coordinadora o coordinador” a “facilitadora o facilitador” de procesos grupales, ayudaría a comprender las dinámicas que se gestan desde la práctica institucional.

Una coordinadora o coordinador alude a una figura del engranaje institucional que tiene un poder distinto frente a un grupo, éste es superior y estará del lado de las formas institucionales. En cambio, una facilitadora o facilitador representa la figura horizontal en un grupo y le otorga poder a través de sus propios saberes, y facilita la participación, la reflexión colectiva y las alternativas de acción.

Una de las intenciones de la sistematización es reconocer los procesos facilitadores y obstaculizadores de la gestión del conocimiento, en dos sentidos: las características y acciones de las coordinadoras/es y las intervenciones en grupos. Por conocimiento se entiende el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencias.⁵²

⁵² Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad, “Gestión de conocimiento”, FUNDIBEQ, [En línea] Disponible en: http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/gestion_del_conocimiento.pdf

Mientras que la gestión del conocimiento es la dirección planificada y continúa de procesos y actividades para potenciar el conocimiento⁵³ y las experiencias. En ese sentido, ¿qué procesos facilitan la gestión del conocimiento de aquellos profesionistas que actúan frente a un grupo? ¿Cómo se desenvuelven frente a un grupo y a partir de qué elementos teóricos y habilidades prácticas?

En el siguiente cuadro se sintetizan los saberes y prácticas de las y los coordinadores a partir de las formas de intervenir en los grupos observados por Unidad.

Indicador eje: Perfil profesional del/a coordinador/a		
¿Qué tipo de profesional atiende los grupos? ¿Con qué tipo de trayectoria académica cuenta? ¿Tiene experiencia clínica y en grupos? ¿Cuenta con habilidades facilitando procesos? ¿Cómo se desenvuelve en grupo? ¿Es cálida, empática? ¿Atiende las necesidades de las usuarias?		
Valoraciones		
V1. Tipo de profesionalización.		
V2. Trayectoria de capacitación y/o actualización en el campo (dominio de conocimientos teóricos específicos, conocimiento de técnicas, abordajes grupales).		
V3. Habilidades mostradas durante su intervención (escucha activa, mediación, negociación, intervención en crisis, promoción de derechos, educador/a popular y/o procesos de aprendizaje).		
V4. Tipo de relación que establece en el grupo (empática, no empática, directiva, no directiva).		
UAPVIF	Valor	Comentarios
Álvaro Obregón	V1	Psicóloga.
	V2	Cuenta con experiencia en el campo. Domina el tema. Es estratégica en sus intervenciones.
	V3	Escucha activa, mediación, negociación con el grupo, promoción de derechos, educadora de procesos de aprendizaje.
	V4	Empática y directiva.
Benito Juárez	V1	Trabajadora social.
	V2	Muestra experiencia en el campo. Domina el tema.
	V3	Escucha activa, promoción de derechos.
	V4	La relación es directiva y empática.
Coyoacán	V1	Psicóloga.
	V2	Con cursos de actualización y entrenamiento en terapia Gestalt. Domina el tema.
	V3	Escucha activa, mediación, promoción de derechos.
	V4	Empática, directiva.
Cuajimalpa	V1	Psicóloga infantil.
	V2	Muestra experiencia en el campo. Domina el tema con calidez y sensibilidad.

⁵³ Ibid.

	V3	Escucha activa, promoción de derechos, educadora de procesos de aprendizaje.
	V4	Empática y directiva.
Cuauhtémoc	V1	Psicóloga.
	V2	Muestra poca experiencia con grupos de autoayuda (es directiva).
	V3	Escucha activa, mediación, promoción de derechos.
	V4	Empática aunque con poca sensibilidad. Directiva.
Gustavo A Madero	V1	Psicólogo y pasante de psicología.
	V2	El psicólogo muestra amplia experiencia en terapia de grupo y en el trabajo clínico con hombres. La psicóloga con poca experiencia.
	V3	Escucha activa, mediación, intervención en crisis, educador de procesos de aprendizaje.
	V4	Empático y directivo.
Iztacalco	V1	Psicóloga.
	V2	Muestra experiencia en el tema teórico.
	V3	Escucha selectiva (no atendió ni intervino cuando una mujer expresó tristeza), mediación, promoción de derechos.
	V4	Empática aunque con poca sensibilidad. Directiva.
Iztapalapa	V1	Psicóloga.
	V2	Muestra experiencia en el campo. Domina el tema con calidez y sensibilidad.
	V3	Escucha activa, mediación, promoción de derechos, educadora popular.
	V4	Empática y directiva.
Magdalena Contreras	V1	Trabajadora social.
	V2	Muestra experiencia en el tema teórico.
	V3	Escucha activa, promoción de derechos, educadora popular.
	V4	Empática y directiva.
Miguel Hidalgo	V1	Psicóloga.
	V2	Muestra experiencia en el tema teórico, en la dinámica grupal falta de administración del tiempo, por lo mismo hizo un cierre abrupto de la sesión.
	V3	Escucha activa, mediación, educador de procesos de aprendizaje.
	V4	Empática y directiva.
Tláhuac	V1	Psicóloga.
	V2	Tema teórico e introductorio de la violencia.
	V3	Escucha activa, promotora de derechos, educadora popular.
	V4	Empática, cálida, flexible y directiva.
Tlalpan	V1	Psicóloga.
	V2	No se reconoció algún enfoque clínico.
	V3	Escucha activa pero poco sensible, Mediación.
	V4	Dominante y directiva.
Xochimilco	V1	Trabajadora social.
	V2	Muestra experiencia en el campo. Domina el tema.
	V3	Escucha activa, promotora de derechos.
	V4	Empática y directiva.

Cuadro 9. Perfil profesional del/a coordinador/a (Indicador 2) Elaboración propia.

Indicador 3: Impacto de las intervenciones

Las preguntas importantes para identificar este indicador fueron, ¿qué se produce en las experiencias grupales? ¿Cómo responde el grupo con la intervención? ¿Cómo fue el impacto? Un hallazgo importante fue comprender que la función del grupo rebasa la intervención del modelo planeado. Es decir, es el propio grupo el que genera un espacio de escucha activa, de sostén, refugio, de acompañamiento y complicidad ante la vivencia cotidiana de violencia, y esto permite darle forma y nombre a las experiencias.

Partiendo de la construcción de significados que se producen al interior del grupo, fundamentalmente parte desde el proceso de escucha colectiva y la compartición de experiencias personales en plenaria que producen aprendizajes. Al narrar cada participante su “estar de ese momento” moviliza e involucra a la persona en su proyecto de vida y los otros (las mujeres) se vuelven testigos.

Esto permite comprender mejor distintos significados que las personas asignan a su ingreso y su compromiso en el colectivo: las motivaciones, las aspiraciones, los miedos, las adhesiones, los proyectos personales que sostienen. Es decir, se van integrando saberes, conocimientos, valores, usanzas, normas que confrontan con anteriores lógicas de pensamiento, modos de sentir y de actuar. Así, el grupo logra sostenerse a sí mismo a partir del eje “cómo aprender a vivir sin violencia”.

La transformación en las y los participantes es posible por los procesos y movilizaciones generados a partir del grupo con la presencia y facilitación de las y los coordinadores. Entre los cambios reportados por parte de las mujeres y hombres durante su avance en el grupo destaca un trabajo emocional más que de empoderamiento.

Indicador eje: Impacto de las intervenciones

¿Qué se produce en las experiencias grupales? ¿Cómo responde el grupo con la intervención? ¿Cómo fue el impacto?

Valoraciones

V1. No. de personas atendidas.

V2. Amplitud de la participación de usuarias/os (nula, reducida, bastante, amplia) y tipo de participación (no hay/ en actividades lúdicas/ con preguntas concretas/ con peticiones emocionales específicas / otra).

V3. Respuesta del grupo verbal y actitudinal (participativo, cooperador, autogestivo, dócil, hostil, pasivo, callado, ausente, disruptor, etc.)

V4. Espacio para comentarios sobre cambios y/o logros alcanzados reportados por las

usuarias.		
UAPVIF	Valor	Comentarios
Álvaro Obregón	V1	6 mujeres.
	V2	La participación es amplia, en actividades lúdicas, con preguntas concretas y solicitando ser escuchadas y orientadas. Se llevaron muchas reflexiones.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	Sí hubo espacios para comentar los avances y logros alcanzados por las usuarias.
Benito Juárez	V1	2 mujeres.
	V2	La participación es amplia, en actividades lúdicas, con preguntas concretas y solicitando ser escuchadas y orientadas. Se llevaron muchas reflexiones.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	Sí hubo espacios para comentar los avances y logros alcanzados por las usuarias.
Coyoacán	V1	14 mujeres.
	V2	La participación es amplia, por equipos y en plenaria, con preguntas concretas y solicitando ser escuchadas y orientadas. Se fueron reflexivas.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	Hubo participaciones que mostraban que ha disminuido el miedo y la culpa pero sin avances significativos en las usuarias.
Cuajimalpa	V1	10 niñas y niños.
	V2	La participación es bastante, en actividades lúdicas.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	Sí comentaron que aprendieron a escuchar a sus hermanos y a no agredirse.
Cuauhtémoc	V1	Hay procesos reflexivos pero de forma incipiente.
	V2	La participación es reducida, esperando las preguntas y devoluciones de la psicóloga.
	V3	Cooperador, entusiasta, un poco dócil y complaciente con la psicóloga.
	V4	Sí hubo espacios para comentar los avances y logros alcanzados por las usuarias. Participaciones sobre incremento de autoestima y comunicación con las y los hijos.
Gustavo A Madero	V1	11 hombres.
	V2	La participación es amplia, de forma espontánea, en actividades lúdicas, por equipos y en plenaria, con preguntas concretas y solicitando orientación. Si fueron reflexivos.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	Sí hubo distintos espacios para compartir sus logros alcanzados a partir del grupo: mayor control sobre las emociones y formas distintas de manejar el enojo sin anularlo, incremento en las formas de comunicación.
Iztacalco	V1	12 mujeres.
	V2	La participación es mínima, al responder a preguntas de la psicóloga. Cuando una mujer hace una pregunta, la psicóloga le dice que espere el momento. El grupo escucha, escribe y se cierra.

	V3	Cooperador, dócil, algo callado.
	V4	Hubo participaciones que mostraban que ha disminuido el miedo y la culpa pero sin avances significativos en las usuarias.
Iztapalapa	V1	12 mujeres.
	V2	La participación es amplia en actividades lúdicas, en plenaria y de forma espontánea.
	V3	Participativo, cooperador.
	V4	En distintos momentos se favoreció el reconocimiento de cada usuaria a reconocer sus logros alcanzados: tranquilidad, incremento de autoestima, disminución de miedos y culpas, acciones para poner límites y exigir respeto.
Magdalena Contreras	V1	24 mujeres.
	V2	La participación es mínima al dar respuestas cerradas (sí, no, a veces) a las preguntas de la T.S.
	V3	Cooperador, dócil con la T.S., algo callado.
	V4	No se reconocieron cambios.
Miguel Hidalgo	V1	8 mujeres.
	V2	La participación es amplia, en la actividad lúdica y en respuestas y plenaria.
	V3	Participativo y cooperador.
	V4	Hubo participaciones que mostraban sus logros: mayor información sobre la sexualidad, incremento de la autoestima, disminución de miedos y culpas.
Tláhuac	V1	9 mujeres.
	V2	La participación es amplia, en preguntas y en plenaria.
	V3	Participativo y cooperador.
	V4	No se identificaron por ser usuarias de primera vez.
Tlalpan	V1	10 mujeres.
	V2	La participación es amplia en plenaria.
	V3	Participativo y dócil con la psicóloga.
	V4	No se reconocieron cambios, más bien solicitaban respuestas sobre qué hacer (como en situación de desamparo).
Xochimilco	V1	27 mujeres.
	V2	La participación es mínima con preguntas concretas.
	V3	Participativo y cooperador.
	V4	Sí se reconocieron cambios. Algunas usuarias con tiempo de recibir atención en la unidad, compartieron sus logros: mejor autoestima, disminución de temores, angustias, incremento en su seguridad personal y tranquilidad, toma de decisiones y acceso a derechos y a recibir atención institucional.

Cuadro 10. Impacto de las intervenciones (Indicador 3). Elaboración propia.

Indicador 4. Aprendizajes para la vida a partir de experiencias grupales

La finalidad última de una experiencia grupal sería producir aprendizajes significativos en la vida de las personas. Entre las preguntas que se hicieron para identificar algunos procesos de cambio están, ¿cómo favorecen estas

intervenciones a los procesos de vida de las mujeres (y hombres)? ¿Qué aprendizajes se gestan? ¿Se contribuye al empoderamiento de las y los usuarios?

Las intervenciones grupales tienen distintos propósitos y efectos, algunas experiencias fueron más movilizadoras y significativas que otras. De manera importante se debe al desempeño de las y los psicólogos y del papel fundamental que juega la creatividad de la coordinadora y del coordinador en el trabajo grupal.

Una sesión grupal no se guía de forma “manual” sino que debe considerarse siempre las necesidades del grupo. Así, se observó que cuando se atendía en un clima de confianza y creatividad en el grupo, este fluía con mayor autonomía, más facilidad para realizar preguntas y compartir experiencias, se puede generar un proceso reflexivo (y no acrítico, mecánico) para aprender a vivir una vida libre de violencia de lo contrario no hay aprendizaje. Se tiene presente que este tema es doloroso y vergonzante para las mujeres.

Indicador eje: Aprendizajes para la vida a partir de experiencias grupales		
¿Cómo favorecen estas intervenciones a los procesos de vida de las mujeres? ¿Qué aprendizajes se gestan? ¿Se contribuye al empoderamiento de las y los usuarios?		
Valoraciones		
V1. Identificación de procesos de reflexividad de forma personal y colectiva.		
V2. Habilidades de fortalecimiento personal reconocidas por las propias mujeres.		
V3. Compartición de experiencias donde muestran acciones concretas para erradicar la violencia en sus vidas.		
V4. Identificación de aportes de las experiencias grupales para dar poder a las mujeres.		
UAPVIF	Valor	Comentarios
Álvaro Obregón	V1	Sí hubo procesos reflexivos, apoyados por la psicóloga con preguntas estratégicas.
	V2	De incremento de autoestima.
	V3	Acciones para procurar la tranquilidad, medidas para sentirse seguras, solicitar alguna necesidad, buscar información y pedir ayuda, y de forma importante, autovaloración, autoconocimiento y autoestima.
	V4	De información sobre distintos tópicos, sobre derechos, trabajo personal para atender problemáticas emocionales, incremento de autoestima y auto cuidado.
Benito Juárez	V1	El grupo ha pasado por terapia. Sí hay procesos reflexivos por cada usuaria.
	V2	De autoestima, de auto cuidado, de comunicación asertiva.
	V3	Acceso a información sobre leyes que las protegen. Solicitar una necesidad.
	V4	Información sobre derechos, trabajo personal para atender problemáticas emocionales, incremento de autoestima y

		autoconocimiento. Auto cuidado.
Coyoacán	V1	La reflexión se da a partir del reconocimiento de los tipos de violencia.
	V2	Incremento de autoestima.
	V3	No se identificaron (hubo comentarios mostrando cómo defenderse del agresor, pero donde ellas actúan de igual forma agresivas).
	V4	De información sobre violencia (círculo, tipos). Reconocimiento de sus procesos de vida.
Cuajimalpa	V1	El proceso en niñas y niños es distinto. La reflexión debe ser guiada por la psicóloga.
	V2	Para el caso de niñas y niños el incremento en su responsabilidad y auto cuidado.
	V3	Sí mencionaron pedir ayuda, pedir no ser agredidos, dejar de sentir miedo.
	V4	Estar informados, buscar ayuda, cuidarse a sí mismos.
Cuauhtémoc	V1	Hay procesos reflexivos pero de forma incipiente.
	V2	De autoestima, de información, de acceso a servicios para su acompañamiento, de comunicación abierta y asertiva.
	V3	Sí hubo comentarios aludiendo a que mejoró su comunicación con sus hijos (no se abordó el tema de pareja).
	V4	Información sobre derechos, trabajo personal para atender problemáticas emocionales, incremento de autoestima y autoconocimiento.
Gustavo A Madero	V1	Hay procesos reflexivos en hombres con mayor tiempo en el grupo y también en los 3 hombres que llegaron por primera vez.
	V2	Incremento de control sobre las emociones, incremento de autoestima, incremento de responsabilidad sobre sí mismos y sobre las relaciones que construyen.
	V3	Trabajo personal para atender problemáticas emocionales y afectivas, manejo de conflictos, comunicación no agresiva.
	V4	De información sobre violencia, reconocimiento de sus procesos de vida, se les responsabiliza de sus acciones.
Iztacalco	V1	Si hay reflexiones en el grupo pero de forma mínima.
	V2	No se identificaron.
	V3	No se identificaron.
	V4	Información sobre derechos, sobre violencia, incremento de autoestima y autoconocimiento.
Iztapalapa	V1	Sí hay procesos reflexivos en cada una de las participantes y de forma colectiva.
	V2	Sí hubo espacios para compartir sus cambios: de auto cuidado, autoestima, de acceso a servicios de apoyo.
	V3	Trabajo personal para atender problemáticas emocionales, de comunicación con los hijos.
	V4	De información sobre violencia, sobre derechos, trabajo personal para atender problemáticas emocionales, incremento de autoestima y autoconocimiento.
Magdalena Contreras	V1	No se identificaron procesos en los que las propias mujeres compartieran, opinaran, discutieran, reelaboraran, etc. Aunque sus silencios pudieran mostrar que se hace en privado, porque se observaban meditabundas.

	V2	No se identificaron.
	V3	No se identificaron porque el grupo se mostró atento a la plática desarrollada por la T.S. pero no significa que no cuenten con algunos recursos.
	V4	De información sobre autoestima, trabajo personal para enfrentar problemáticas emocionales, incremento de autoestima y autoconocimiento.
Miguel Hidalgo	V1	Sí hubo procesos reflexivos con ayuda de la psicóloga.
	V2	Sí hubo espacios para compartir sus cambios: de auto cuidado, autoestima, de acceso a servicios de apoyo.
	V3	De información y acceso a derechos.
	V4	Información sobre derechos, sobre violencia, incremento de autoestima y autoconocimiento.
Tláhuac	V1	Sí hay procesos reflexivos en el grupo sobre su situación de violencia.
	V2	No se identificaron, dado que se trató de usuarias de primera vez.
	V3	No se identificaron.
	V4	Información sobre violencia, sobre acceso a derechos y a servicios de apoyo.
Tlalpan	V1	No se identificaron procesos reflexivos. Más bien hacían preguntas que eran respondidas vagamente por la psicóloga.
	V2	No se reconocieron cambios.
	V3	No se identificaron porque el grupo demandaba respuestas sobre cómo actuar ante situaciones de violencia, o en la relación con el marido, en vez de reconocer sus avances personales.
	V4	No se identificaron procesos en los que las propias mujeres compartieran, opinaran, discutieran, reelaboraran, etc. Sus participaciones eran desde la queja y la incertidumbre de no saber qué hacer.
Xochimilco	V1	Sí hubo procesos reflexivos, dado que el grupo conformado era de mujeres que han pasado por otras experiencias grupales en la unidad. Compartieron sus aprendizajes y cambios.
	V2	Incremento de autoestima, disminución de miedos, inseguridad, culpas. Toma de decisiones.
	V3	Acceso a información, conocimiento de los procedimientos jurídicos para ser apoyadas, separación con la pareja o divorcio, mejor comunicación con las hijas e hijos y auto cuidado.
	V4	De información sobre violencia y otros tópicos, información sobre derechos y la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, trabajo personal para enfrentar problemáticas emocionales, incremento de autoestima y de toma de decisiones (muchas de las mujeres están en procesos de divorcio o ya divorciadas con el apoyo de la unidad).

Cuadro 11. Valoraciones y resultados por Unidad (Indicador 4). Elaboración propia.

En estos indicadores, los abordajes que encontramos tienen como centro de reflexión grupal dos horizontes generados y dirigidos por la intervención de psicólogos. Por un lado, la intención es revisar e ir desmenuzando las

construcciones sociales sobre el género, a partir de la experiencia de vida de cada participante (desde ser mujer y ser hombre), los aprendizajes de género, las usanzas y, por otro lado el generar aprendizajes de vida conducentes a asumir la responsabilidad propia sobre las emociones, creencias, comportamientos y proyectos de vida.

3. Observaciones generales por tipo de experiencia grupal

- ***Grupos de terapia para mujeres***

A pesar de las diferencias en los enfoques terapéuticos implementados, la intención que se vislumbra en estos grupos es en el proceso de terapia donde las personas tengan responsabilidad y mejora en la calidad de vida y en un estado de bienestar. Pero en un proceso terapéutico grupal también incluye una revisión, profundización y cause de emociones, un proceso reflexivo sobre la propia vida y un plan concreto para actuar contra la violencia.

En las observaciones se vio que esto se lleva a cabo con dificultad, puesto que en ocasiones parecía más una charla interactiva o un taller. A veces no se diferenciaba el marco de intervención de un grupo terapéutico y uno de reflexión, pues en ambos se procuraba brindar información y abordar el tema de la sesión desde un enfoque de género. En el campo emocional apenas se tocaba por las y los psicólogos.

Al parecer se cuenta con un modelo de atención especializado pero en la práctica directa con grupos, se han añadido enfoques teóricos. Existen diferentes perspectivas de atención clínica provenientes de la Gestalt, del psicoanálisis, del cognitivo-conductual, según el enfoque que maneje la coordinadora o él coordinador del grupo. Esto se muestra también en el hecho de que en los grupos de terapia, algunos son grupos abiertos y otros cerrados.

Llevar a cabo grupos cerrados y abiertos producen ventajas y desventajas con respecto a la implementación de un modelo de intervención y de la uniformidad en los criterios para el trabajo. Los grupos cerrados ofrecen la posibilidad de ir profundizando en los procesos de vida de las mujeres, y en reconocer fácilmente

los avances, cambios en el grupo y en cada una de las participantes, pero tal modalidad dificulta que el grupo pueda ser un espacio disponible de apoyo a mujeres en crisis que lo requieren. Por otro lado, el hacer un grupo abierto permite generar un proceso muy particular en grupos: espejeo. El ver en otras mujeres con mayor trayectoria en el grupo permite a las otras de recién ingreso reconocer que es posible generar cambios en la vida y se puede vivir sin violencia, pero el hacerlo de ese modo hace que los terapeutas constantemente se regresen a temas ya abordados por el grupo para incluir a las mujeres recién llegadas.

El cuanto al número de sesiones que manejan son de 12 a 16 para el grupo terapéutico, donde se utiliza la terapia breve y de emergencia. Menciona que empiezan por lo regular una cantidad de 18 personas pero luego terminan siendo ocho. Las primeras sesiones están encaminadas a dar pláticas introductorias sobre la violencia, para que puedan identificar el tipo de violencia que tienen las usuarias principalmente. Después abordan otros temas como perspectiva de género y derechos de las mujeres.

Algunas de las dinámicas se basan en situar a las personas en el presente, para que de esta manera puedan resolver lo que está pasando en este momento, procurando que no se queden ancladas en el pasado. Se trata de que reconozcan y validen lo que han hecho hasta ahora. También se utiliza métodos de relajación como respiraciones para que puedan más fácilmente expresar lo que están sintiendo.

- ***Grupo de terapia para hombres***

Se realizó observación a una sesión de terapia para hombres en la UAPVIF Gustavo A. Madero. De ella se pudieron desprender algunas reflexiones con relación a esta práctica. El enfoque a partir del cual abordan al grupo terapéutico con hombres es el cognitivo conductual, de la línea reeducativa.

La línea reeducativa de la cual hablan está orientada bajo la premisa de que "todo aquello que se aprende se puede desaprender", tal es el caso de la violencia. Por lo que la idea rectora de los grupos terapéuticos con hombres, al menos en este

caso, es que se den cuenta que la violencia ha sido aprendida y por lo tanto se puede desaprender. También se trata de que el grupo pueda, en las dinámicas que se realicen, expresar las emociones que están sintiendo, no que las racionalicen.

El grupo observado se conformó por 11 hombres, en promedio de 30 a 45 años de edad, sólo había un joven de 22 años y dos personas arriba de 50, tres de los integrantes iban por primera vez al grupo.

Los psicólogos que se han encargado del grupo son clínicos, uno de ellos es quien lo dirige en su mayor parte, pero está apoyado en las intervenciones de la psicóloga que está realizando su servicio social en la unidad.

El formato de la terapia grupal cuenta con tres momentos: el encuadre (presentación de los integrantes y bienvenida al nuevo integrante, mención del objetivo de la sesión), el desarrollo de la sesión (propiamente el trabajo psicoemocional, implementación de técnicas clínicas o grupales y lo que produce el grupo a partir de sus reflexiones, la compartición de experiencias de vida y los puntos de vista sobre determinado tema), y el cierre (recuperar el objetivo de la sesión, hacer un resumen de lo que se trabajó y reconocer colectivamente lo que se aprendió de sí y de los otros para aplicar los nuevos aprendizajes en sus vidas).

Considerando que los hombres, por factores culturales, se resisten más a iniciar un proceso terapéutico encaminado a desaprender la violencia, resulta importante que se sientan acompañados desde el inicio de las sesiones para incrementar la posibilidad de que se lleve habilidades y aprendizajes nuevos. De ahí que la buena conducción de los tres momentos en cada sesión, favorece experiencias grupales significativas.

En la sesión observada se dio la presentación de las reglas del grupo, las hicieron algunos integrantes para los nuevos, dentro de sus comentarios fueron:

“El chiste del grupo es que todos opinemos, nos ayuda a mejorar” “Me ha ayudado mucho. Estuve tres años separado de mi esposa, gracias al grupo lo he logrado. El día de hoy me mantengo bien, no lazarme a

pelear”. “El grupo sirve para rescatar situaciones. Algunos de los compañeros no están con su pareja, el grupo pone sobre la mesa muchas cosas”.

Luego, tres varones compartieron porqué acudían al grupo, en sus relatos reconocieron que son agresivos y que quieren cambiar. Y el psicólogo por su parte hizo notar la importancia de que los hombres acudan a los grupos:

“Al venir al grupo la oportunidad me la he dado yo. Aunque no lo crean, el hablar sirve mucho, hemos perdido esa palabra, hablar es una manera de no enfermarse, de no podirse. Y nosotros como hombres nos cuesta mucho, cuando no se está bien desde aquí, no se puede en una pareja. No hacemos juicios aquí, qué está bien, qué está mal. La violencia aquí es un recurso para aquellas personas que no tienen otros recursos. Pero si aprendo otros más, quizás no tengo que recurrir a la violencia”.

En esta sesión se trabajó con las situaciones que generaban el enojo de los hombres y las reacciones de ellos ante un evento cotidiano. Se recurrió a un ejercicio de *rol playing* lo que permitió observar en el grupo algunas escenas de violencia y las posibilidades de elaborar las emociones de manera distinta, dándoles cabida pero responsabilizándose de ellas.

En términos generales, el abordaje terapéutico de este grupo aporta aprendizajes valiosos para los hombres, dicho por los mismos integrantes. Es un espacio de validación emocional, y un espacio franco donde se reelaboran las experiencias cotidianas, las carencias afectivas y los proyectos de vida. Aquellos asuntos que no se pueden expresar “por ser hombres” en el espacio público e incluso en el doméstico, aquí tienen cabida y una carga distinta porque se procesan los aprendizajes y efectos del género.

Llama la atención que además del trabajo clínico del psicólogo, el grupo se sostiene a sí mismo: se escuchan, comparten, reelaboran a través de las palabras las significaciones e imaginarios sociales que constriñen las prácticas de vida. De manera importante, se percibe que el trabajar con las emociones y en particular el

enojo, a partir de su desconstrucción, funciona dejando experiencias significativas para el grupo.

El abrir un espacio de escucha y reelaboración de las construcciones sociales sobre los géneros para los hombres, es sustancial. *Primero*, porque atiende una demanda específica para los varones que a fuerza de su voluntad o por interés propio, reconocen que tienen conductas violentas y lo quieren transformar. *Segundo*, porque al intervenir con hombres, se respalda el proceso de las mujeres a vivir en entornos distintos y menos hostiles, es decir se contribuye al acceso a una vida libre de violencia. Y *tercero*, se posibilitan intervenciones incluyentes, capaces de escuchar todas las voces, porque el sistema dominante del género perjudica y produce sufrimiento tanto en mujeres como en hombres, ambos quedan atrapados en un campo de fuerzas y de juegos de poder, situándose en dos lugares; como víctima o victimario.

Por ello, realizar intervenciones comunitarias que dejen de producir víctimas o victimarios, y en su lugar, sujetos responsables de sí, de su auto cuidado y de las relaciones afectivas que construyen, abona a una sociedad que aspira a la inclusión y restructuración del tejido social.

- ***Grupo de terapia para niñas y niños***

Se observó una sesión de terapia para niñas y niños en la UAPVIF Cuajimalpa. La entrevista breve con la psicóloga infantil a cargo del grupo compartió los procedimientos para este tipo de intervención: primero se realiza una entrevista con la madre para saber porque trae al niño o adolescente al grupo terapéutico. Después se hace una entrevista al niño o adolescente preguntándole si sabe la razón por la cual está ahí, de lo contrario se le informa.

Al inicio del proyecto los grupos duraban 10 sesiones y se cerraban e iniciaba con otros, después se decidió que fueran abiertos en donde el usuario debía estar con 10 sesiones como mínimo, pero podía seguir viniendo el tiempo que quisiera. No se permite que estén hermanos debido a lo que se diga dentro del grupo, salvo en contadas excepciones.

La manera en la cual manejan las dinámicas de los grupos terapéuticos puede ser variada en cada Unidad, al no contar con un manual para este grupo de edad, como en el caso del servicio de la psicología clínica. Por lo tanto no hay un enfoque psicológico a partir del cual lleven a cabo formas de abordar los grupos, sólo hay temas generales a partir de los cuales se basan. El caso particular del grupo observado, la estrategia es que puedan expresarse en el espacio que se brinda, ya que en muchos casos llegan sin hacerlo.

Las dinámicas giran en torno a temas recurrentes como el de la "responsabilidad", es decir que ellos se hagan responsables de sí mismos, el "autocuidado", hacer grupos de apoyo y poder expresar en casa lo que sienten a sus padres, ya que muchas veces no lo hacen. Esto podría resultar no adecuado en niños porque la responsabilidad sobre ellos deben ejercerla los padres. No es lo mismo el autocuidado que la responsabilidad.

Los trabajos que se realizan en el grupo, como dibujos, etc., no son entregados a los padres por el nivel de confidencialidad y respeto hacia las niñas y niños, de lo contrario ocasiona que se inhiban y no deseen expresarse en el grupo y por lo tanto, no tengan la mejoría esperada. Sin embargo, existen reuniones con los padres en donde se habla del proceso que han tenido sus hijos en el grupo de terapia.

La sesión a la que se asistió se conformó por 10 niños (cuatro niñas y cinco niños con edades entre 8 y 12 años y una joven con retraso mental con un comportamiento de 11 años), también tienen un grupo de adolescentes, que es de aproximadamente de 10 a 17 años. En el primero se llevan a cabo muchos juegos y dibujos como actividades en donde se plantean reflexiones para la edad en torno al tema de la violencia. La asistencia de las madres radica en la preocupación de sus hijas e hijos. En el segundo grupo, al ser más grandes de edad, las madres asisten por el comportamiento hostil que tienen con ellas. Aquí las dinámicas son especialmente juegos de mesa, también se enfoca a la expresión de los adolescentes en torno a la temática de la violencia, a veces se ponen situaciones imaginarias sobre violencia para que las puedan resolver.

En este grupo de niñas y niños se pudo observar reciprocidad y aprendizaje, al mismo tiempo cooperan con cada indicación, responden las preguntas y comprenden la metáfora de ambos juegos. Hay niñas y niños que comentan su situación o de las agresiones vistas en casa: “mi papá me apachurró”. En ese sentido, la intervención permite a las niñas y los niños de manera lúdica, procesar los eventos de violencia del que son testigos o receptores, también se permite abordar emociones difíciles de compartir como miedo, tristeza, frustración, etc. Aunque la labor más importante, según se percibe por el efecto favorable en las niñas y los niños, es generar un trabajo de reconocimiento y valía personal que a su vez lleva a identificar las formas de auto cuidado y buen trato en su entorno familiar.

Por lo tanto, será importante que todas las UAPVIF tuvieran un modelo de intervención para el trabajo con niñas y niños.

- ***Grupo de reflexión***

La actividad se orientó en observar el desarrollo de dos sesiones de grupos de reflexión con mujeres, la primera fue en la unidad de Benito Juárez con dos y la segunda en Miguel Hidalgo con ocho. Las responsables de los grupos en ambas unidades comentaron que se busca dar continuidad al trabajo que vienen desarrollando con las mujeres y reafirmar temas considerados como importantes.

En particular, el grupo de la UAPVIF Benito Juárez tenía el propósito de dedicar la sesión a realizar masajes de relajación, no obstante se modificó por la asistencia del observador al grupo para no incomodar a las mujeres. Se llevo a cabo una reflexión interesante por parte de estas dos mujeres, se abordó el tema del cuerpo, de los aprendizajes de género, de la imagen corporal y sus estereotipos así como de la necesidad del autoconocimiento y auto cuidado.

Por su parte, en la unidad Miguel Hidalgo la sesión se dedicó a construir por equipos un collage a partir de la pregunta ¿Cómo aprendí a ser una mujer? El ejercicio ayudo a plasmar el pensamiento de las mujeres, en la parte lúdica de la experiencia, posibilitó que las mujeres hicieran comentarios sobre los estereotipos

de género, pero la mirada principal la pusieron en el cuerpo, en los cambios fisiológicos (menstruación), en los usos del cuerpo permitidos para las mujeres y en gran medida en los tabúes sobre la desnudez, la sexualidad y los “deber ser”. La participación fue espontánea y no en función de las preguntas de la psicóloga, no obstante, el tiempo no permitió terminar la sesión adecuadamente y se dio un cierre abrupto de la coordinadora.

A partir de estas dos experiencias observadas, se puede decir que el sentido de estos grupos va encaminado hacia el desarrollo o incremento de habilidades personales o recursos útiles de afrontamiento para las mujeres. De esta forma posibilita responder la pregunta, ¿cómo la institución da poder a las mujeres? aquí se resuelve porque va más allá de dotar de nueva información o nuevos conocimientos sobre distintos tópicos, en estos espacios se germinan proyectos de vida y una visión distinta a la de “túnel” donde se ven posibilidades reales de cambio. Pero lograr modificar tal visión implica necesariamente pasar por distintos procesos reflexivos, de forma que se asimile paulatinamente la información y los aprendizajes de manera consciente y crítica: un reconocimiento de la propia vida donde se interroga lo vivido, lo actuado, lo deseado. Esto conlleva a desnaturalizar creencias, conductas, usanzas, prácticas de vida, para dar lugar a una conciencia ética: ¿Debo? ¿Por qué debo? ¿Quiero?

En ese sentido, se considera importante no perder este horizonte: producir procesos reflexivos en mujeres. Una forma de ubicar si se está cayendo en ese lugar estéril es cuando un grupo es dócil y complaciente con él o la coordinadora, porque repite un esquema de vida conocido: actuar sin reflexionar, obedecer sin cuestionar, hacer sin identificar los propios deseos. De ahí la importancia de capitalizar este espacio para que no sólo sirva de actualización de algunos temas ya vistos por las mujeres en terapia grupal, sino que se convierta en un experimento donde ensayen formas distintas de otorgarse poder así mismas o tomando conciencia del que deciden entregar a otros.

- **Grupo de ayuda mutua**

La observación de la sesión grupal se llevó a cabo en la UAPVIF Cuauhtémoc, este espacio funciona con la coordinación de una psicóloga quien funge como moderadora del grupo. La sesión estuvo integrada entre 20 y 25 mujeres, todas han pasado por los anteriores procesos (terapia de grupo y de reflexión). Se trata de un grupo consolidado y ofrece también la integración de nuevas participantes.

La intervención es directiva, a partir de la influencia y lugar de la psicóloga, quien elabora preguntas detonadoras al grupo para generar temáticas de reflexión. Al iniciar la sesión la coordinadora pregunta sobre “la tarea” que consiste en exponer un tema por equipos, después se genera una conversación sobre los supuestos entendidos por el grupo pues nadie realizó las actividades programadas, ante lo cual parece que falta claridad en las instrucciones y/o comprensión de la finalidad de esta “tarea” grupal. Tal parece que hay interferencias sobre la comunicación de actividades pues las instrucciones no se realizan, desde no entender el lugar de reunión, los temas a desarrollar y su propio lugar como parte de un grupo de ayuda mutua.

Si se trata de un grupo de auto apoyo, la literatura dice que...

...sus miembros se reúnen de forma voluntaria y libre, movidos por la necesidad de dar respuesta o encontrar una solución a un problema compartido por todos ellos, de afrontar y superar una misma situación conflictiva, o de lograr cambios personales y/o sociales (...) El grupo facilita el crecimiento individual de sus miembros en cuanto a asunción de responsabilidades y adquisición de nuevos valores, ya que facilita la toma de decisiones pero nunca decide por el otro o le da la respuesta a su problema (...), proporcionan principalmente apoyo emocional y, ocasionalmente,

material. La autoayuda es pues un estilo de entender la comunicación.⁵⁴

Desde esta aproximación, el grupo se sostiene a sí mismo, las emociones aparecen como un elemento más de trabajo que se re-elaboran en colectividad pero no son el centro, como sí lo es el de reflexión.

Se observó que las mujeres estaban motivadas y agradecidas con la UAPVIF por apoyarlas en sus procesos críticos de vida, sin embargo se siguen conduciendo como usuarias dóciles y complacientes con la coordinadora, por ejemplo cuando les preguntaban, sus respuestas eran cerradas con un sí o un no. Además se vio poco protagonismo de las mujeres cuando alguna de ellas planteaba una escena de vida, un conflicto, un malestar emocional, aparentemente se abría el tema al grupo pero las usuarias miraban a la coordinadora esperando una respuesta, “un consejo”.

En ese sentido cabe preguntarse, ¿cuál es el horizonte teórico-metodológico del que parte la institución para co-crear grupos de ayuda mutua cuando el lugar de la coordinadora tiene cierto capital cultural? Aunque no se puede generalizar esta estructura de intervención, sin embargo es pertinente atender lo que se realiza en este y posiblemente en otros espacios grupales. Llama la atención que estas mujeres han pasado por distintos procesos de acompañamiento y asesoría, cuyo propósito es “empoderarlas”, pero aun siguen esperando una orientación desde “el saber especializado”, y donde la relación de poderes no es equilibrado.

- ***Pláticas informativas o talleres temáticos***

De acuerdo con la información dada por personal de una de las UAPVIF, el propósito de estos grupos es dar continuidad al proceso que llevan las mujeres en los distintos grupos⁵⁵. Las temáticas que se abordan son variadas, también se tiene acceso a un manual en dónde se basan para desarrollar actividades

⁵⁴ Ródenas Picardat, Sonia (1996), “Grupos de ayuda mutua: una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social”, Cuadernos de Trabajo Social N.4, Alicante, p. 196.

⁵⁵ A solicitud de las escuelas, también se dan las pláticas a padres e hijos.

grupales, y como parte del programa “El crecimiento personal como proyecto de una vida digna y libre de violencia”, aparece un listado de temas:

1. Identidad de género
2. Violencia familiar y violencia en el noviazgo
3. Manejo de las emociones
3. Solución no violenta de conflictos
5. Derechos sexuales y reproductivos
6. Interrupción legal del embarazo
7. Prevención del abuso sexual
8. Diversidad sexual
9. Cultura cívica
10. Grafiti
11. Diversidad (Tribus Urbanas)
12. Adicciones
13. Trastornos alimenticios
14. Bullying
15. Valores
16. Suicidio
17. Autoestima
18. Elaborando un proyecto de vida

Se observó el desarrollo de tres sesiones denominadas pláticas informativas o talleres temáticos, en las unidades de Magdalena Contreras, Tláhuac y Xochimilco. Se trataron temas como: “Autoestima” en la unidad Magdalena Contreras y “Violencia y tipos de violencia” en las unidades Tláhuac y Xochimilco, en estas últimas también se abordaron los derechos de las mujeres y la promoción de los servicios especializados que brindan las UAPVIF.

Las tres sesiones temáticas se desarrollaron a manera de exposición teórica con ejemplos didácticos y con apoyo de material visual (presentación de Power Point). Al parecer, el primer grupo ya estaba conformado y con sesiones previas de trabajo, aquí se desarrolló el tema, a manera de exposición, del concepto de autoestima y sus elementos más importantes que lo conforman, al concluir se realizó un ejercicio para que las mujeres identificaran sus recursos personales a partir de un dibujo que refleja distintos aspectos de su autoestima. Mientras que en el segundo se trató de un tema introductorio a mujeres que acudían por primera vez, el tema fue abordar de manera introductoria el concepto de violencia y los distintos tipos para ejercerla. El tercer grupo se integró por mujeres que han

pasado por distintos procesos terapéuticos y otras que sólo han sido asistidas por el área jurídica de la unidad.

De manera que, con base en estas tres pláticas informativas, se destaca algunos hechos: Las mujeres que acuden a este servicio se mostraron atentas a la información brindada, muchas de ellas conocían los tipos de violencia no desde una conceptualización bien definida sino desde lo que se vive en lo cotidiano. En ese sentido cabe preguntarse, ¿de qué servirá una plática que de información sobre tipos de violencia cuando al parecer la demanda de las mujeres se refiere a la necesidad de ser escuchadas?

Más allá de un grupo pensado como informativo, el espacio para estas mujeres se convierte en un depositario de preguntas y quejas sobre la relación familiar en la que se encuentran, y sobre las dificultades que han tenido para ser atendidas en otras instancias que “supuestamente” garantizan sus derechos y su seguridad:

Una vez yo fui toda golpeada, fui al MP levanté el acta y lo único que me dijeron fue que era una acta de derechos, y yo tuve que declarar que en 15 días me salía de mi casa. Y yo me tuve que salir, pero después de eso él me fue a pegar a mi casa, me abrió la mano con un vidrio, volví a ir, no me quisieron atender ahí, hablé al teléfono rojo y nadie me contestó, y como me estaba desangrando me tuve que ir al hospital.

En este sentido se observa que el espacio se constituye para elaborar un diagnóstico participativo, a partir del cual se identifican demandas concretas de atención. Esta sugerencia se sustenta en la observación de algunas experiencias grupales (sea de terapia o de reflexión), también había preguntas por parte de las mujeres que no eran atendidas o estaba la respuesta de los especialistas que se abordaría más adelante o simplemente no era tema de esa sesión. En ese sentido es necesario cuestionarse ¿Si la deserción de mujeres a los grupos de terapia se ve afectada por la rigidez del plan de trabajo de la unidad o se planean acciones en función de las demandas comunitarias?

C- Entrevistas individuales

En las entrevistas individuales se evaluó de forma general el funcionamiento de las UAPVIF, lo cual se llevaron a cabo un total de 16 entrevistas que se hicieron al JUD responsable de cada unidad. De manera general, hubo buena disposición de todas las entrevistadas y entrevistados. Aunque algunos mostraron resistencias, que son predecibles en situaciones de evaluación.

Se observó que:

- Todas las jefas y jefes mantienen buena comunicación y vínculo con sus equipos de trabajo.
- La mayoría opinan que sería necesario más apoyo de contención al equipo.
- Énfasis en la necesidad de mejorar el enlace interinstitucional. Es importante resaltar que esto no depende sólo del trabajo realizado por cada unidad, sino de la coordinación para establecer enlaces interinstitucionales.
- En algunas unidades hay escasez de personal.
- Se han efectivizado bajas que no se han repuesto.
- Más de la mitad de las unidades no cuenta con apoyo para tareas de prevención. Existen cinco promotores y tres facilitadores de prevención, lo que significa que los profesionistas que están en el área de atención deban, en muchos casos, interrumpir sus tareas por tener que acudir a este tipo de actividades.
Lo que repercute en dos sentidos negativos: 1) Se quita fuerza de trabajo en el área de atención y 2) no se puede atender adecuadamente la tarea de prevención.
- La observación que se hace en este sentido es fortalecer los recursos humanos en promotores y facilitadores de prevención.
- Por otra parte se observa que no se da el suficiente peso a la tarea preventiva. La violencia no está en las casas y hogares, sino también en la comunidad, el espacio laboral y en el espacio público, y aunque se den

pláticas en escuelas y a padres de familia; no se atiende en instituciones públicas como oficinas de gobierno. Es ahí donde se recomienda reforzar el trabajo, promover pláticas y talleres con mujeres y hombres donde se pueda reflexionar sobre los roles asignados de género. Difundir los derechos de las mujeres y niñas; y no sólo a la vida libre de violencia sino a la igualdad de oportunidades en la educación, el trabajo, el salario igualitario y los derechos humanos de hombres y mujeres.

- Es necesario divulgar el derecho a la reparación del daño mismo que está contemplado en la ley y sin embargo no se está informando sobre eso. En tal sentido, las JUD manifestaron que los abogados no tienen opinión unánime sobre el tema, ya que las leyes no se han armonizado y existen divergencias de opinión.

En relación específica sobre el asunto de la reparación del daño, algunos abogados contestan que “ni siquiera los jueces saben evaluar el daño” y que en esos casos se les pide a las víctimas acreditar.

- Otro tema importante es que todas las JUD reportan que ha sido difícil consolidar grupos de hombres en atención terapéutica, habitualmente abandonan los tratamientos. Sería importante pensar la posibilidad de otro tipo de trabajo para ellos; como hacer talleres y tareas que apunten a la prevención para cambiar estereotipos adquiridos en relación a lo que es ser hombre, también grupos de reflexión para trabajar cómo viven su masculinidad y para reflexionar sobre nuevas formas de masculinidades. Una experiencia positiva en este tema fue la unidad Gustavo A. Madero.
- En general se tiene claro a nivel de las JUD que se debe de trabajar en el Modelo Único de Atención y se sugiere no dejar a un lado la experiencia acumulada de todas y todos los profesionistas para sacar el modelo desde lo ya transitado. Una forma adecuada de retomar lo aprendido. Por lo tanto, se considera que esto sería una forma de implementar el modelo, donde se evalúe la experiencia acumulada y se tome en cuenta las necesidades que reportan tanto las profesionales como las usuarias.

- Se apunta la necesidad de tener un modelo de atención para psicología infantil.
- En cuanto a la relación interinstitucional; se propone desde las jefaturas que se haga mayor trabajo de sensibilización con el personal, en general de todas las instituciones de gobierno: la Seguridad Pública, los administrativos de la Delegación, los Ministerios Públicos y el personal de la Procuraduría.
Esto para evitar situaciones donde las víctimas denuncian y el juez solamente propone la conciliación, tampoco se cuenta con apoyo de seguridad pública especializada para casos de traslado a refugio, en la mayoría de los casos esto lo hacen las JUD. También se considera importante tener disponible un vehículo especial para los traslados, con personal sensible y capacitado.
Lo que permite ver que aún hay trabajo para hacer en la coordinación y fortalecimiento interinstitucional.
- En algunos casos se reportó que los espacios no son del todo adecuado, hace falta mantenimiento de la estructura edilicia y del espacio principalmente de la unidad Iztapalapa.

D- Encuestas a usuarias

En este marco, una de las técnicas utilizadas en la evaluación que aquí ocupa es la encuesta, cuyo manejo se circunscribe a diseños descriptivos o causales. Se trata de una herramienta para representar sondeos o medición de la opinión pública por medio de un cuestionario, donde las usuarias fueron seleccionadas en función de su accesibilidad para la investigación.

De este modo, los datos que se presentaran se obtuvieron mediante la aplicación de este instrumento a una muestra de la población usuaria de las UAPVIF, con el objetivo de identificar la eficiencia del servicio. La muestra, tal como fuera señalada anteriormente en el apartado de metodología, fue por conveniencia. Por

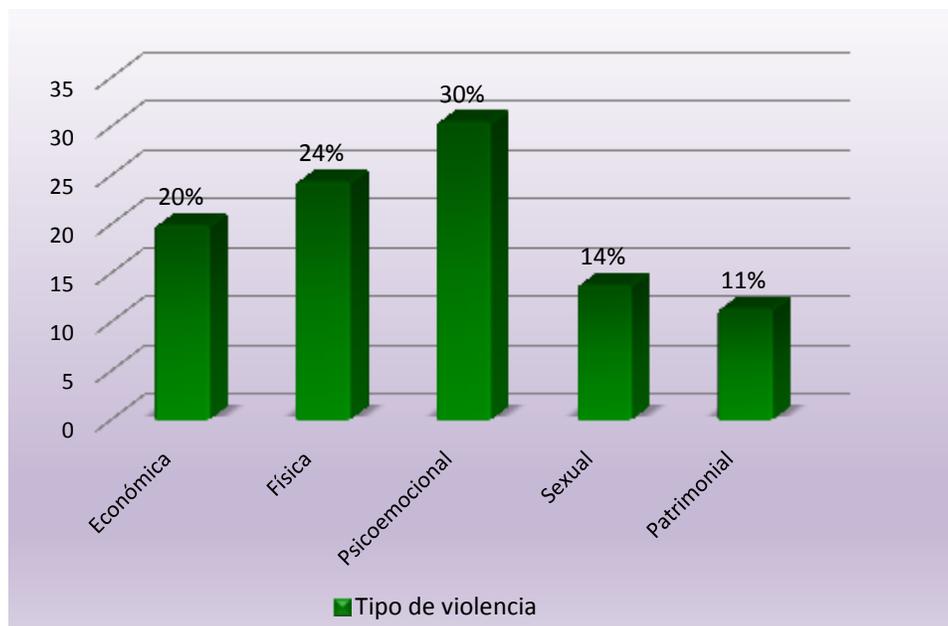
lo cual se señala que los datos obtenidos corresponden solamente a esta muestra y no se pueden generalizar.

En los siguientes datos están articuladas preguntas de los distintos apartados de la encuesta con la finalidad de tener un conjunto de referentes que han servido en la interpretación y el análisis, lo cual proporciona elementos indispensables para el objetivo de evaluar la forma en que opera la Red UAPVIF.

1. Tipo de violencia por el que solicitan el servicio en la UAPVIF

El apartado que a continuación se describe se efectuó en base a una encuesta aplicada a las usuarias de la UAPVIF, entre las líneas de análisis que se identificaron destacan: el acceso y barrera a los servicios a partir del tipo de violencia que experimentan. De acuerdo a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Distrito Federal, los principales tipos de violencia son: el psicoemocional, físico y económico, con poca visibilidad esta la violencia sexual y la patrimonial, mismos que señala la encuesta realizada a las 91 usuarias.

Los hallazgos reflejados en la gráfica que a continuación se muestra, deja ver que las usuarias asisten al servicio de las UAPVIF principalmente por tres tipos de violencia: en primer lugar se encuentra el psicoemocional (30%), en segundo está la violencia física (24%) y por último se asocia con el económico (20%). Estos tipos de violencia no se presentan de manera aislada, por lo cual estas mujeres han sido víctimas de más de un tipo de violencia, así lo muestran las encuestas recogidas.



Gráfica 9. Tipo de violencia por el que solicitan los servicios a la Red UAPVIF. Elaboración propia.

Ciertamente poco visible es la violencia sexual y la violencia patrimonial, el 14 y el 11% así lo demuestran. Esto no significa que exista ausencia de experiencias en la violencia sexual y/o patrimonial, más bien se ha generado poco conocimiento sobre esta causa, dado los prejuicios, estigma y tabú en torno a la sexualidad de la mujer, como un derecho y autonomía de ejercer su cuerpo y a los estereotipos y roles de género.

El eje de reflexión sobre los resultados aquí vertidos toca aspectos medulares para mostrar un panorama general sobre la percepción que poseen las mujeres acerca de los servicios que se les brinda en cada una de las unidades.

Cabe poner énfasis en la labor que se realiza en esta red al contribuir a la toma de conciencia de las mujeres, particularmente en el autoreconocimiento de los tipos de violencia familiar. Lo anterior a partir de la información, orientación y asesoría por el área de trabajo social, además de la adquisición de ciertos saberes en las distintas sesiones individual y grupal de atención psicológica.

2. Medios de difusión y socialización en la Red UAPVIF

A partir de la evaluación que aquí ocupa emergió como línea de análisis explorar las estrategias de difusión y socialización que se lleva a cabo en las unidades de cada UAPVIF. Al respecto pueden ubicarse las redes sociales y los vínculos en las que se mueven las mujeres que son afectadas por este problema de violencia familiar.

De acuerdo a esto último puede hablarse de la noción de redes sociales, por lo que se retoma a Elina Dabas quien apunta:

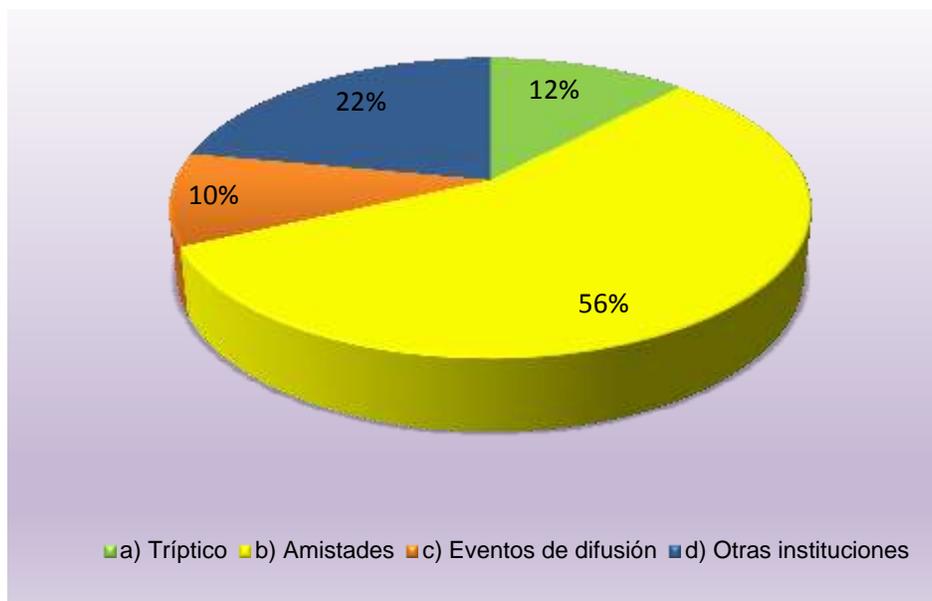
La noción de red social implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectiva. Es un sistema abierto, que a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, tal como la escuela, el hospital, el centro comunitario, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades.⁵⁶

Las líneas precedentes apoyan la idea acerca del proceso de socialización que emerge en la comunidad, calles, colonias y barrios sobre las tareas de prevención y atención que las UAPVIF implementan en la erradicación de la violencia familiar. Aquel conocimiento que surge en sus redes sociales, por medio de la transmisión e intercambio de experiencias y significados, donde las usuarias obtienen información por primera vez de los servicios que ofrecen las UAPVIF, se orientan en dos rubros: el primero en su mayoría se asocia a otra mujer víctima de violencia familiar que había utilizado el servicio de las unidades. Y segundo a través de las campañas y estrategias de difusión que realizan en los módulos de las diferentes instituciones.

Se puede inferir que las relaciones de confianza que mantienen las mujeres unas con otras sirve para promover entre ellas mismas el servicio, además de que las

⁵⁶ Dabas, Elina (1998), *Redes sociales, familias y escuela*, Buenos Aires, Paidós, p.42.

usuarias pueden aproximarse a reconocer y pensar soluciones de esta problemática social.



Gráfica 10. Tipo de difusión por el que las usuarias se enteraron del servicio de las UAPVIF. Elaboración propia.

La anterior gráfica muestra cuáles son los principales medios de difusión que generan las UAPVIF, la primera de ellas se debe a que la mujer promueve con mayor facilidad los servicios de la red, esto representa un 56%; debido a la ayuda recibida bajo esta experiencia, facilita la promoción. En segundo lugar, el 22% solicitó el servicio de las UAPVIF a través de la información que les proporcionaron en distintas instituciones tales como: CAVI, DIF, Centros de Salud e INMUJERES DF. En tercer lugar, el 12% se enteró por medios impresos como trípticos y el 10% por eventos de difusión que hacen estas unidades.

Esto lleva a destacar y visibilizar que la difusión que se efectúa cumple con su objetivo, no obstante también habla del reto que aún existe en la implementación de incrementar las diversas acciones de promoción para eliminar la violencia familiar. La necesidad de ampliar la difusión de la atención y servicios que se brindan en las UAPVIF se puede dar por algunos medios de difusión como una página web y campañas publicitarias bien orientadas en los medios masivos de comunicación.

La vinculación interinstitucional puede ser aprovechada en tal sentido para agrupar esfuerzos, evitar duplicidades, adquirir por complementariedad una mayor capacidad para la difusión de los servicios UAPVIF.

3. Identificación de la persona generadora de la violencia familiar y el vínculo con las usuarias

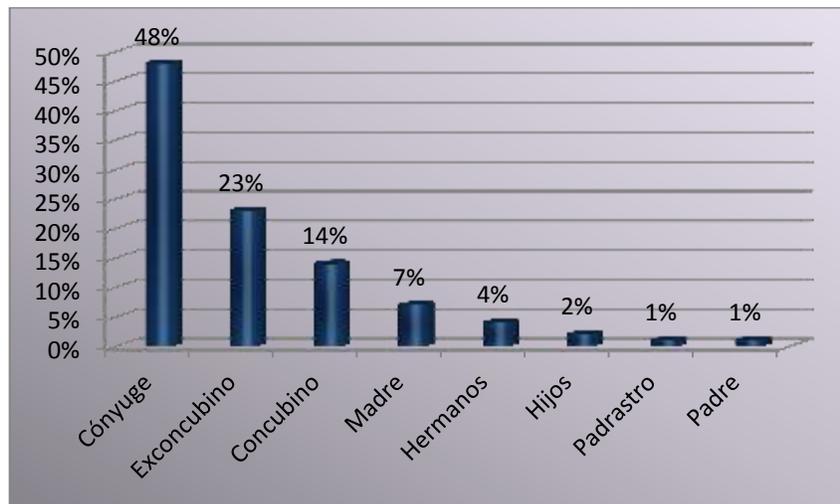
En el transcurso de estas líneas se incluirán los elementos que corresponde a la identificación del agresor en el ámbito familiar por parte de la usuaria. En este sentido, el procedimiento de intervención psicológica brinda a las mujeres maltratadas la posibilidad de reconocer y tomar conciencia de los motivos de esta situación. De igual forma, bosquejar el esfuerzo que se realiza en las UAPVIF en el proceso de visibilizar en las usuarias lo que asumían como un entorno común, algo natural de su condición femenina.

Este es un tema muy importante, dado que un significativo número de personas que sufren violencia no son conscientes de su condición en tanto víctimas de abuso emocional y tienden a pensar que es resultado de sus errores y fallas en su actuar. Sin embargo el trabajo que se realiza en las unidades permite a las usuarias fortalecerse e identificar los elementos personales que las unen al agresor.

En ese proceso se ha identificado que en las sesiones psicológicas, tanto grupales como individuales, los y las especialistas centran la atención en: a) aumentar la autoestima de la mujer, b) ayudarle a rescatar el control de su vida y c) enmendar el daño psicológico del abuso. En estas sesiones grupales, tanto en los grupos terapéuticos como en los de reflexión, las usuarias identifican al principal agresor y el tipo de violencia que las llevo a solicitar el servicio.

En la siguiente gráfica se puede mostrar a las principales personas generadoras de violencia familiar, que las usuarias reconocieron. El mayor generador es el cónyuge (48%), seguido por el exconcubino (23%) y por el concubino (14%). Ante la complejidad de esta problemática social, no debe omitirse en menor medida la existencia de la madre, los hermanos, los hijos, el padrastro y el padre, entre todos

ellos suman el 15%. Las usuarias señalaron ser afectadas por más de uno de estas personas generadoras de violencia.

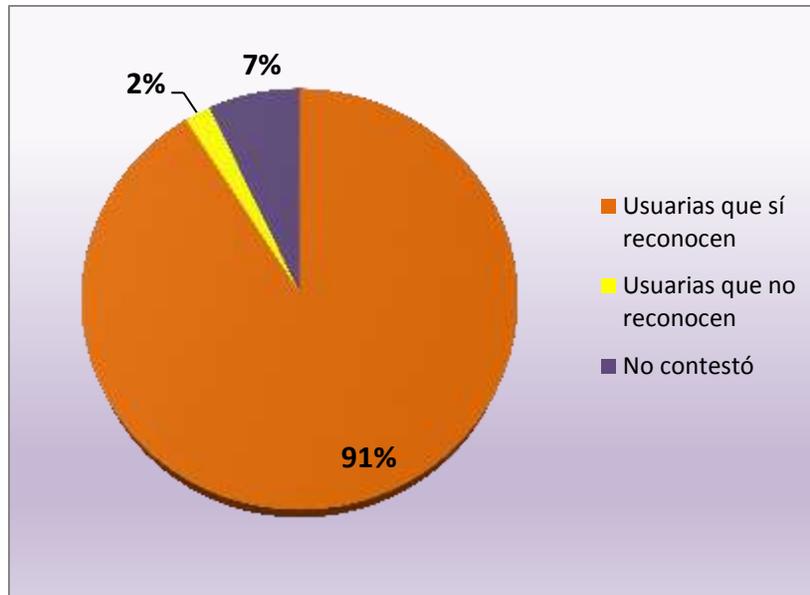


Gráfica 11. Persona generadora de violencia familiar y de género. Elaboración propia.

La gravedad del tema es la relación fuerte que tienen las usuarias con los generadores, lo cual persiste un mayor riesgo en las relaciones familiares. Aquí valdría preguntarse si existe seguimiento de estos casos.

Se puede señalar que existen factores que influyen para que las mujeres no se separen del generador de violencia, no se debe sólo a la falta de un espacio físico como la vivienda, de no tener ingresos o un trabajo que les permita una cierta autonomía para su subsistencia, sino se debe a otros factores, principalmente psicológicos y de condiciones sociales estructurales que han sido internalizadas desde la niñez.

En esa medida la dependencia emocional, entendida como la necesidad afectiva extrema que sienten en sus relaciones de pareja, contribuye a que se vuelvan codependientes, aun después de haber sufrido un duro maltrato físico.



Gráfica 12. Usuaris que reconocen lo qué las vincula con la persona generadora de violencia familiar. Elaboración propia.

La gráfica anterior muestra los resultados de las encuestas hechas a las usuarias; se observó que el 91% de las usuarias han logrado reconocer algunos factores que las hacen vincularse con quien genera violencia familiar. Esto habla del buen trabajo que está haciendo la Red UAPVIF. Sin embargo, existe un 7% que no contestaron, situación que puede ser interpretada como un asunto que tiene que ver con los prejuicios sociales, el miedo, el estigma que ellas sienten por la misma situación y sólo un 2% que aún no ha logrado identificar lo que las vincula con el agresor.

Independiente de los resultados que arroja esta encuesta y que suele ser favorable para la red, es importante observar que el 9% que no contestaron y que aún no reconocen al agresor (7 y 2% respectivamente), resulta ser un alto porcentaje y se debe poner mayor atención a este tipo de usuarias e indagar por qué no reconoce este punto ya que esto afecta también a otros integrantes de la familia.

Los grupos de reflexión han permitido que estos espacios coordinados tanto por el área de psicología como de trabajo social, aborden temáticas orientadas a dilucidar aspectos asociados a la perspectiva de género, identidad,

empoderamiento, proyecto de vida, etc.⁵⁷. Así como, reconocer cuáles son las múltiples causas que a las usuarias las vincula y las hace receptoras de quien ejerce violencia familiar, este es uno de los puntos a rescatar en esta experiencia.

El trabajo que las usuarias hacen sobre el tema de la autoestima en las diversas sesiones terapéuticas implica un acto de conciencia y por lo tanto de empoderamiento y autonomía así como un aprendizaje de otras formas de interactuar al interior de la familia, la posibilidad de una vida digna, y valorarse como sujetos de derechos con trayectos de vida propia.

4. Percepciones sobre el trabajo interdisciplinario

El trabajo interdisciplinario que se viene realizando en las UAPVIF a lo largo de estos años, tiene como tarea el de prevenir y erradicar la violencia familiar que implica entre otras, cómo hacer efectivos y llevar a la práctica los derechos de las mujeres. En este sentido, se ha considerado pertinente conocer la opinión de las usuarias sobre la calidad y si es oportuna la intervención de las tres áreas, tanto en la etapa de atención como en la de prevención.

En la etapa de atención, desde la percepción de las usuarias encuestadas, el área de trabajo social, tiene como actividades contempladas las visitas, canalización y seguimiento; en el área de psicología se lleva a cabo la entrevista psicológica, la intervención en crisis, el seguimiento, la terapia inicial a agresores y a receptores, y la impresión diagnóstica; y por último en el área jurídica se realiza asesoría, elaboración de constancias administrativas, seguimiento jurídico, canalizaciones y comparecencias.⁵⁸

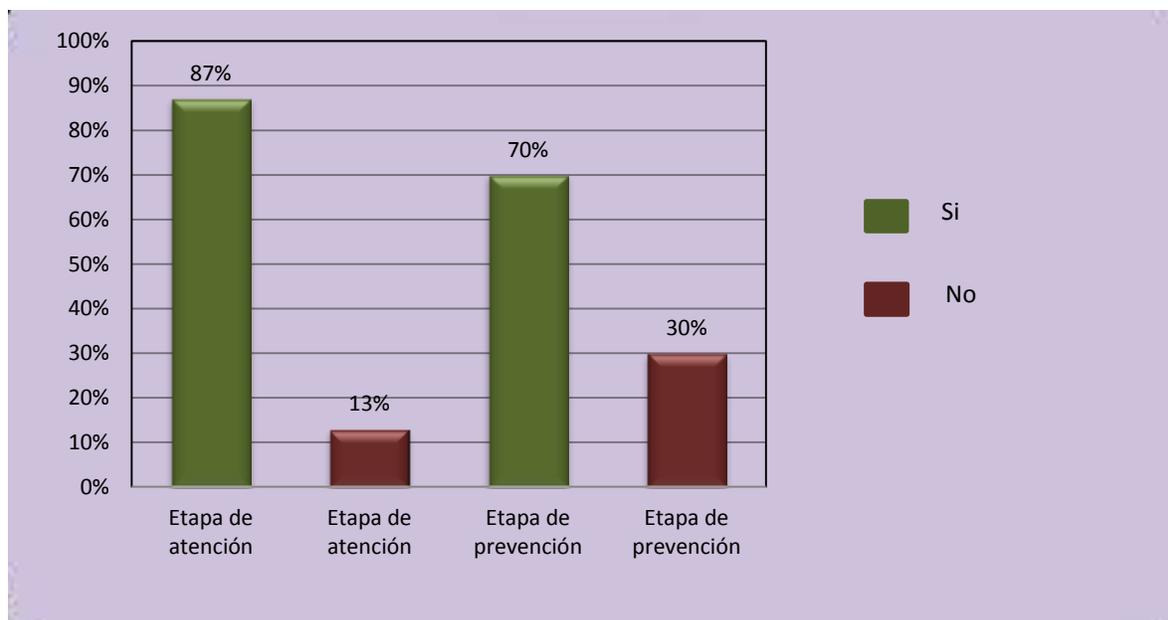
Como parte de las actividades de la etapa de prevención están las pláticas informativas, de sensibilización, de autoestima, la de relaciones interpersonales, talleres informativos dirigidos hacia los padres de familia sobre sexualidad, la de acoso escolar a nivel primaria, así como las jornadas informativas con diversas

⁵⁷ Comentarios de algunas de las JUDS antes o al término de la aplicación de las encuestas. Noviembre del 2014.

⁵⁸ Informe Estadístico sobre las personas atendidas por la Red UAPVIF, enero-marzo de 2010.

dependencias, escuela para madres, jornadas de difusión casa por casa y el taller de Resolución No Violenta de Conflictos.⁵⁹

Tomando en cuenta estos elementos, la siguiente gráfica muestra como la mayor parte de las usuarias encuestadas destaca una oportuna intervención y trabajo interdisciplinario en la etapa de atención con un 87% y un 70% lo hace para la etapa de prevención.



Gráfica 13. Opinión sobre el trabajo interdisciplinario en la etapa de atención y prevención de las UAPVIF. Elaboración propia.

Las usuarias avalaron el trabajo interdisciplinario de las UAPVIF en sus tres áreas, dándole mayor credibilidad en la etapa de atención. Sin embargo, aunque el porcentaje que no emitió su opinión ha sido mínima (13%), es necesario darle prioridad y más aún en la etapa de prevención ya que tiene un porcentaje muy alto que no opinaron (30%).

Por unidades, las usuarias de la Gustavo A. Madero consideran que en la etapa de atención existe oportuno y adecuado el trabajo interdisciplinario en las tres áreas: trabajo social, psicología y jurídica (100%), en cambio en la unidad que menor destaque este proceso fue Coyoacán (75%). Sobre la etapa de prevención el

⁵⁹ Calendarización de Actividades de Prevención de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar del mes de noviembre del 2014, DGIDS.

porcentaje de conformidad disminuye con respecto a la etapa de atención, aunque repite la unidad de la Gustavo A. Madero con un menor porcentaje a la anterior (93%), caso contrario son las usuarias de la unidad Xochimilco (57%). Ante esto, nadie opino que no fuera adecuado el servicio recibido.

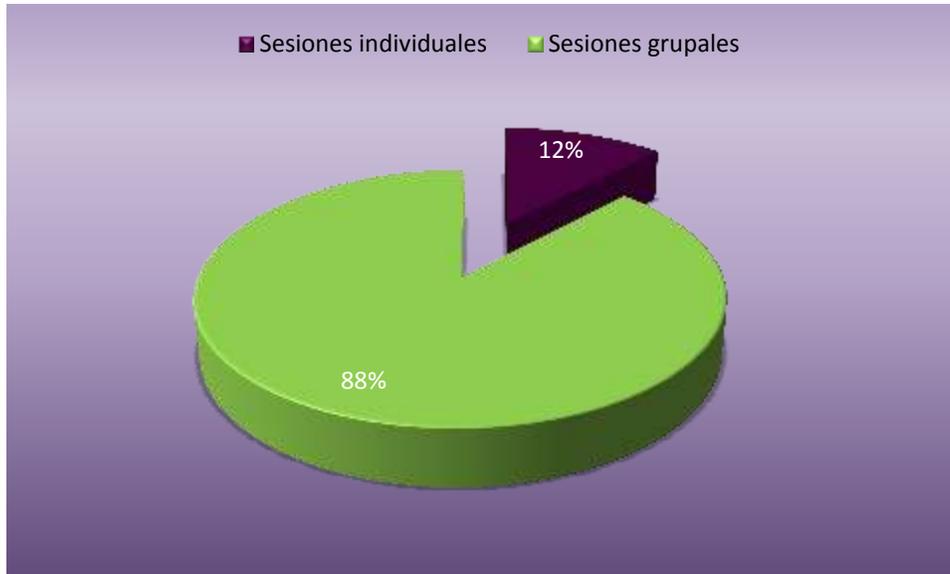
5. Sesiones y grupos en la atención de la violencia familiar

Resulta interesante observar las percepciones que tienen las usuarias acerca de las funciones que brindan en la red UAPVIF y de los diversos especialistas que intervienen en la etapa de atención: trabajadores sociales, psicólogos y abogados. De aquí que es posible rescatar el impacto que estos servicios tienen en su vida personal.

De acuerdo con esta idea, como punto de partida es necesario indagar sobre la atención psicológica que se ofrece, ya que de acuerdo a líneas precedentes, el daño o tipo de violencia que tiene prevalencia es el psicoemocional, seguida de la física y económica. Por ello es relevante explorar la línea del proceso terapéutico y de reflexión que se brinda por medio de los grupos de autoayuda. Las sesiones de terapias grupales se orientan fundamentalmente en fortalecer la autoestima de las usuarias, además destaca un continuo acompañamiento que trasciende el terreno psicológico.

Lo anteriormente señalado cobra sentido mediante el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de opinión que se ha venido presentando a lo largo de esta líneas. Lleva a conocer las sesiones individuales y grupales a las que acudieron las usuarias entre enero y noviembre del 2014.

Los resultados que se están dando en las usuarias con respecto a su proceso terapéutico y de autoestima se deben a las sesiones grupales de mayor impacto mediante los grupos de terapia y reflexión para afrontar los tipos de violencia. La siguiente gráfica se observa como las sesiones grupales tienen una mayor participación (88%) con respecto al de las sesiones individuales (12%).



Gráfica 14. Participación de usuarias en las sesiones individuales y grupales.

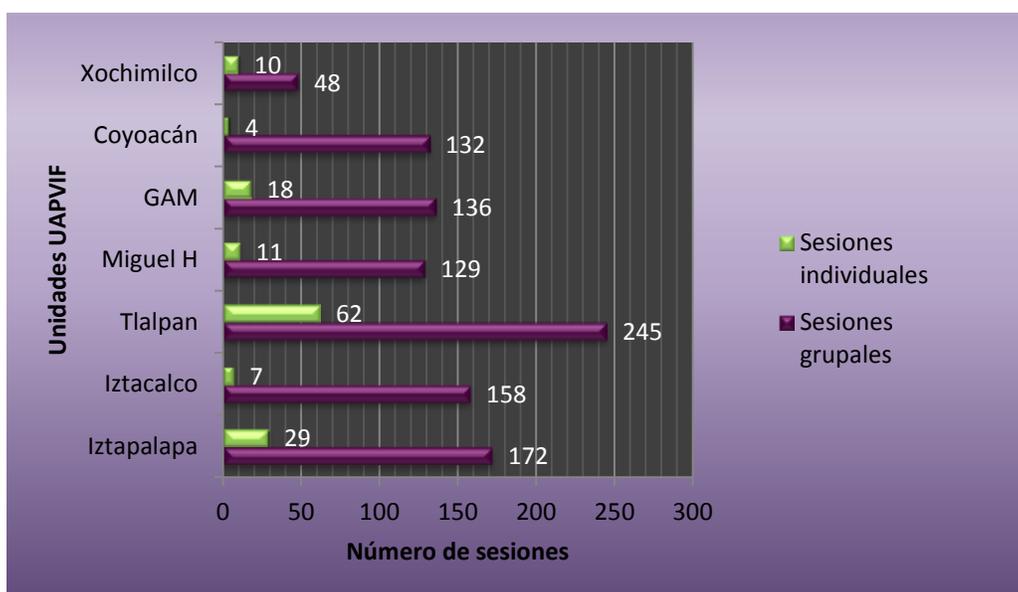
Elaboración propia.

De las sesiones grupales, han participado el 90 % de las usuarias, en cambio en las sesiones individuales sólo ha sido el 56%. Lo que corresponde con los datos señalados de las sesiones que toman las usuarias.

Es importante aclarar que todas las usuarias ingresan primero al servicio psicológico a través de una entrevista individual, pero no en todos los casos se deriva a terapia individual. Esto lo decide el psicólogo o psicóloga que le atiende luego de hacer la valoración. Sin embargo todas las mujeres ingresan a grupos terapéuticos. En la mayoría de las unidades, el servicio otorgado en atención psicológica se brinda a través de los grupos terapéuticos, de reflexión y de ayuda mutua.

Las sesiones individuales por unidades UAPVIF destaca el caso de Tlalpan, quién tiene mayor número de sesiones (44%) con respecto al total de todas las unidades que fueron 141. Las unidades que siguen después de Tlalpan están Iztapalapa con 21% y la Gustavo A. Madero con 13%. En cambio las unidades de Miguel Hidalgo (8%), Xochimilco (7%), Iztacalco (5%) y Coyoacán (3%) son las unidades que tuvieron menos sesiones individuales.

Para el caso de las sesiones grupales fueron siete veces más que el de sesiones individuales –1020 en total– en estas unidades de estudio. La UAPVIF de Tlalpan tuvo mayor número de sesiones a diferencia de los otros seis con un 24%, seguido de Iztapalapa (17%), Iztacalco (15%), y de ahí las unidades de Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero y Coyoacán obtuvieron el 13%, sin embargo en Xochimilco sólo tuvo el 5% del total de las sesiones grupales. En todas estas unidades tuvieron un proceso terapéutico para tratar su autoestima.



Gráfica 15. Tipo y número de sesiones recibidas por las usuarias de enero a noviembre de 2014. Elaboración propia.

Anteriormente se explicó en términos de porcentaje las UAPVIF que tuvieron de mayor a menor número de sesiones individuales y grupales, en la gráfica anterior se muestran los datos duros para visualizar más las sesiones recibidas en estas UAPVIF.

Es importante señalar que ninguna usuaria afirmó que no le ha sido útil o que no está de acuerdo en las formas en que se les ha proporcionado el servicio, sea en las sesiones individuales como las grupales. Sin embargo, es importante considerar con base a la interpretación de los datos, que se atiende en su mayoría a las usuarias en forma grupal más que en lo individual, lo cual está relacionado con limitaciones, como carencias o falta de personal, de recursos materiales y

económicos, entre otros.

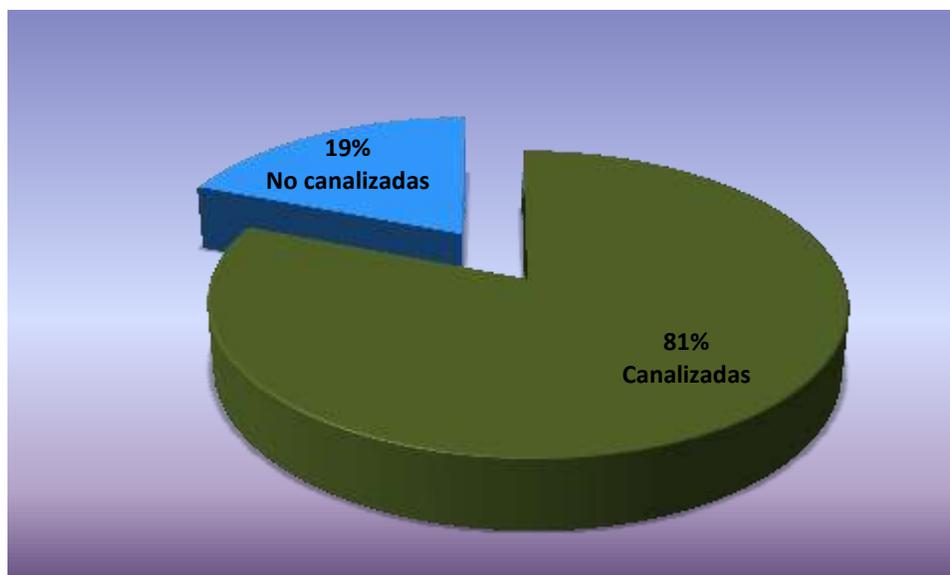
6. Aristas en el seguimiento de los daños ocasionados por la violencia familiar

En este apartado se aborda la información de cómo opera el área jurídica de las UAPVIF y la opinión que tienen las usuarias en relación a los daños ocasionados por el tipo de violencia familiar que han vivido. Los datos que a continuación se describen, muestran por unidades los tipos de violencia por el cual consultaron las usuarias.

Lo anterior es un insumo para reflexionar sobre la reparación de los daños, si bien las mujeres reciben atención psicológica, esto no alcanza para resarcir el daño que han sufrido. El daño psicoemocional repercute muchas veces en la capacidad de la mujer para desarrollarse laboral y profesionalmente; también afecta a los hijos e hijas en su desarrollo como personas. Será importante realizar un seguimiento de estos casos para saber el grado de repercusión que tiene las UAPVIF y si este procedimiento ha estimulado a un proceso de empoderamiento.

Cuando las mujeres pueden reclamar uno de sus derechos a través de un procedimiento jurídico, tiene consecuencias positivas en su personalidad. Opera en un nivel psicológico y se le devuelve la autoestima, lo cual repercute en todas las áreas de su vida. Es por eso la importancia de informar sobre la reparación del daño y dar seguimiento y acompañamiento de estos casos.

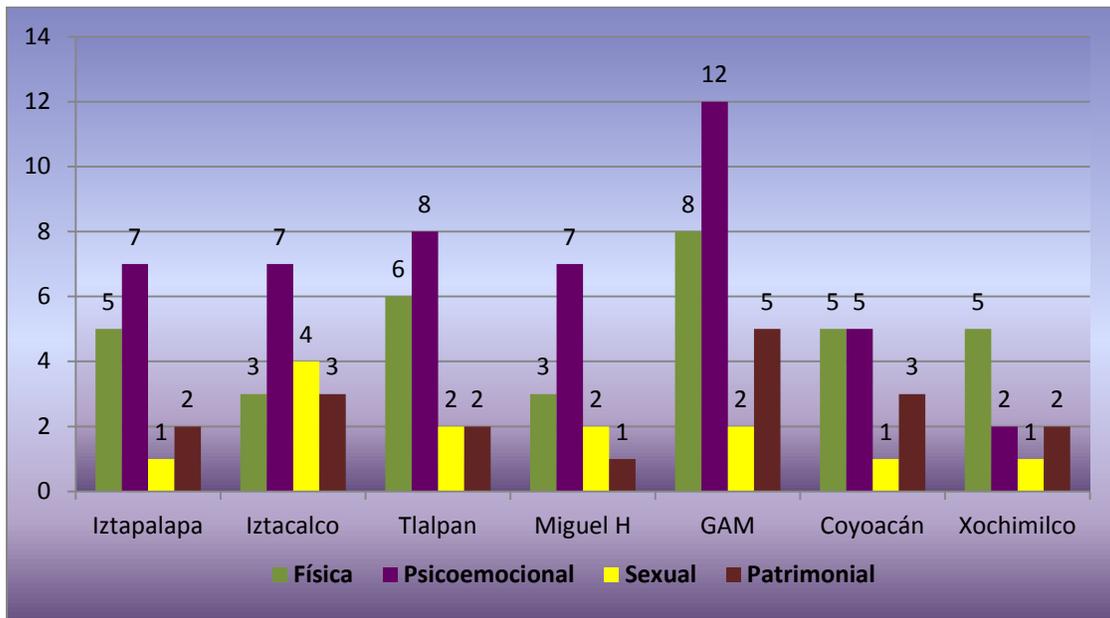
En estos términos, se trata de un seguimiento a partir del cual las mujeres afectadas por la violencia familiar son derivadas al área jurídica. El siguiente gráfico muestra que el 81% de las usuarias fueron canalizadas y sólo el 19% no fue necesario remitirlas a esta área.



Gráfica 16. Usuaris canalizadas al área jurídica. Elaboración propia.

Por cada UAPVIF, las usuarias que en su mayoría fueron derivadas al área jurídica son de Tlalpan y de la Gustavo A. Madero 13 de 14 encuestadas por cada unidad, representando un 93% de su total; en cambio la unidad que tuvo menos mujeres canalizada al resto de las unidades fue Iztacalco con un 53% (8 de 15 encuestadas).

El total de las usuarias canalizadas al área jurídica, han sido principalmente por cuatro tipos de violencia: el 42% es psicoemocional, 31% física, el 16% patrimonial y el 11% sexual. El siguiente gráfico muestra el número de casos –114 en total– presentados por 91 mujeres en el área jurídica, por lo cual se puede mostrar que la violencia psicoemocional es la que tiene mayor número de casos en casi todas las unidades, excepto Coyoacán que tiene el mismo número con la violencia física, y el de Xochimilco, que presenta menos casos con respecto al resto. Cabe señalar que muchas usuarias indicaron más de un tipo de violencia por el que fueron canalizadas a esta área.



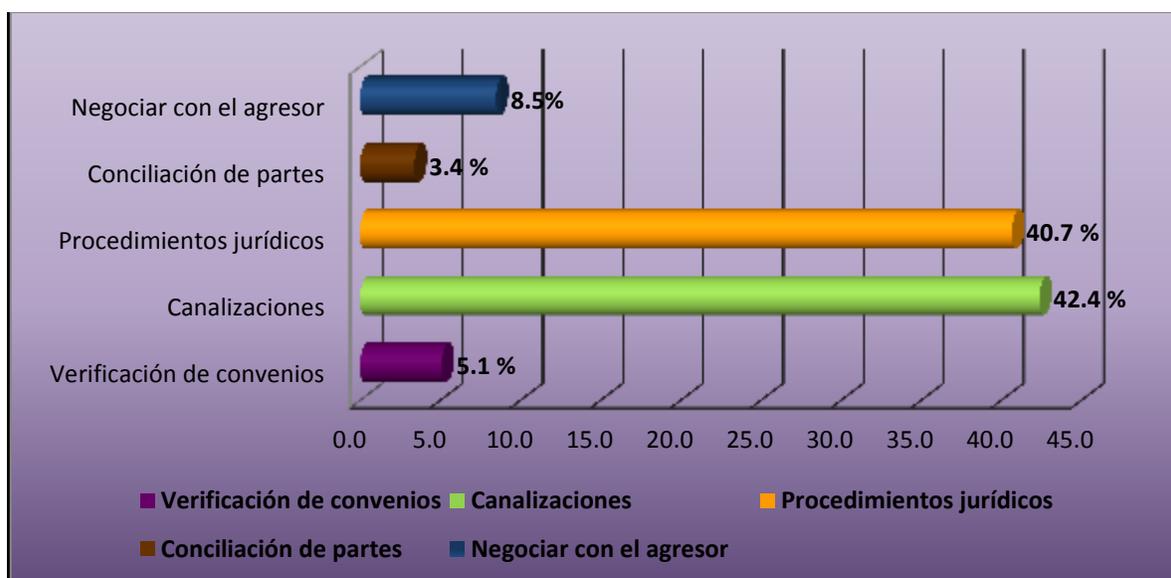
Gráfica 17. Números de casos y tipo de violencia familiar canalizada al área jurídica por cada unidad UAPVIF. Elaboración propia.

7. Seguimiento jurídico

El área jurídica tiene un seguimiento para cada caso por el que solicitaron el servicio las usuarias, según el tipo de violencia familiar. Estas mujeres dan cuenta de las opciones legales que les ha proporcionado cada una de las UAPVIF. Este es un indicador de los diferentes procedimientos que opera el área jurídica en su asesoría.

El seguimiento que tienen las usuarias en el área jurídica es por medio de cinco tipos: verificación de convenios, canalizaciones, procedimientos jurídicos determinados por la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal, conciliación de partes y negociar con el agresor. Se puede observar en la siguiente gráfica que se llevan a cabo más canalizaciones (42.4%), seguida por la continuación de los procedimientos jurídicos (40.7%), estos dos tipos de seguimientos abarcan un poco más del 83% del total que se hacen en el

área jurídica. En menor medida está el de negociar con el agresor (8.5%), verificación de convenios (5.1%) y la conciliación de partes sólo tiene el 3.4%.



Gráfica 18. Seguimiento jurídico. Elaboración propia.

En términos de una política pública de desarrollo social orientada desde una perspectiva de género, es fundamental el seguimiento jurídico hasta la reparación de los daños ocasionados por la violencia aquí señalada.⁶⁰

8. Coordinación y canalización en las UAPVIF

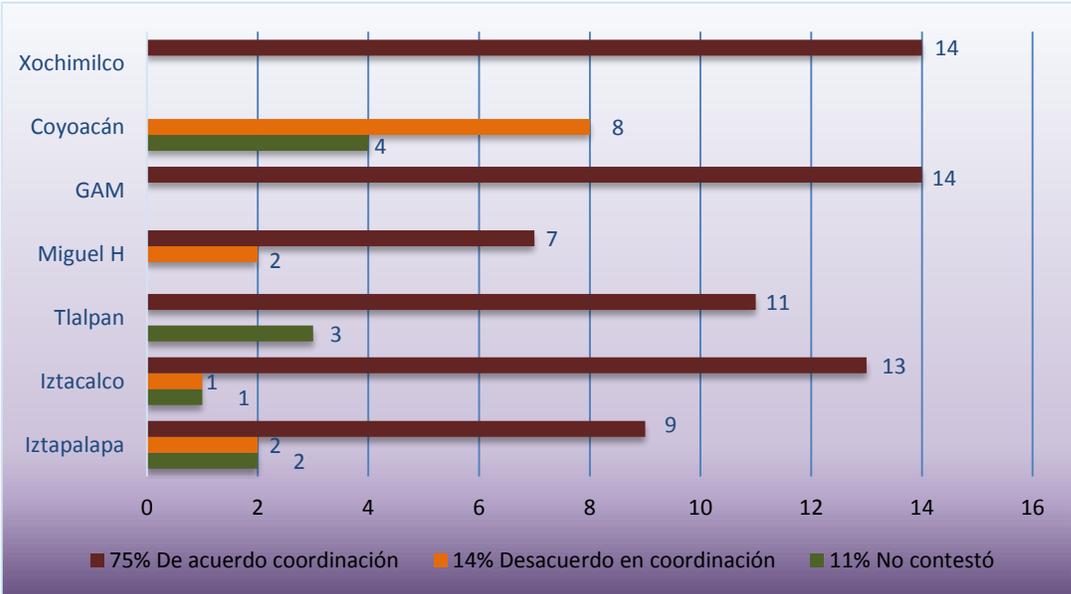
El tema de coordinación y canalización interinstitucional es medular como parte de las funciones y los servicios que opera cada una de las UAPVIF. Con respecto a esto, las respuestas de las usuarias proporciona un panorama general de cómo operan en cada uno de sus casos.

Existe una diferencia cualitativa y cuantitativa, por una parte, entre las usuarias que reciben el servicio de las UAPVIF, sí tienen una adecuada coordinación con otras instituciones –secretarías y dependencias–, y quienes opinan que no hay

⁶⁰ Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2010), “Matriz de Análisis para la Identificación de Políticas justas de Igualdad de Género”, CEPAL, Reunión Internacional sobre buenas prácticas de Políticas Públicas para el Observatorio de igualdad de género de América Latina y el Caribe. Serie Mujer y Desarrollo, No. 104 LC/L 3231-P/E.

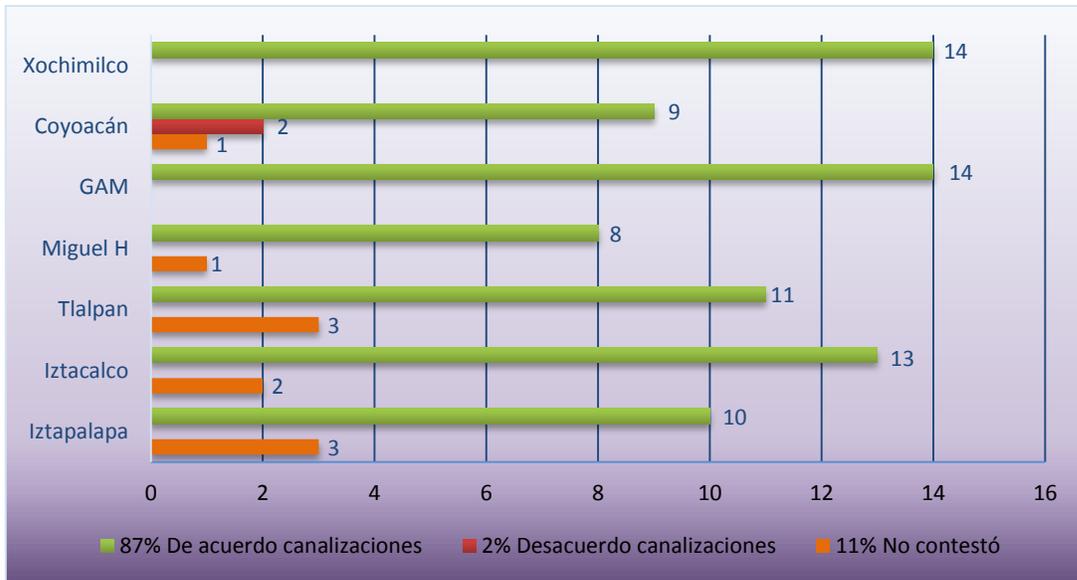
coordinación por parte de la Red; por otra parte, la mayoría considera que es adecuada la canalización recibida.

La siguiente gráfica muestra que de las 91 mujeres encuestadas, el 75% está de acuerdo con la coordinación entre instituciones, el 14% manifestaron desacuerdo y el 11% quiso omitir su respuesta. Las unidades que están en mayor acuerdo son la UAPVIF Xochimilco y la Gustavo A. Madero, todas sus usuarias opinaron a favor; en cambio en la UAPVIF Coyoacán están en desacuerdo con ese tipo de coordinación entre instituciones, ya que más de la mitad de las usuarias opinaron esta inconformidad y el resto no quiso responder a la pregunta por lo que es de llamar la atención en este punto.



Gráfica 19. Opinión de las usuarias sobre la coordinación interinstitucional de las UAPVIF. Elaboración propia.

En cambio, para el caso de la canalización que llevan a cabo en la Red, todas las unidades están de acuerdo con las canalizaciones a otras instituciones, por lo menos así lo demuestran un 87% de las usuarias, como en el caso de la coordinación interinstitucional, Xochimilco y la Gustavo A. Madero en su totalidad están de acuerdo con este servicio; la unidad en que esta menos de acuerdo es Coyoacán, seguida de Iztapalapa. En cambio, sólo muestra un 2% de desacuerdo y el 11% prefirió no contestar.

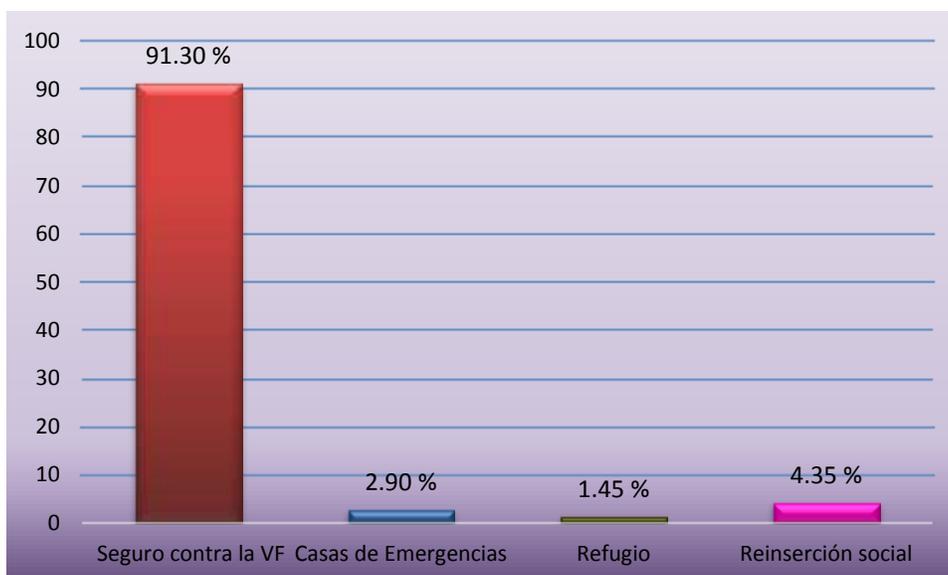


Gráfica 20. Opinión de las usuarias sobre las canalizaciones a otras instituciones por parte de las UAPVIF. Elaboración propia.

9. Programas a los que han sido canalizadas las usuarias

Un dato ilustrativo del servicio que operan las UAPVIF es cuando las usuarias señalan el tipo de programa que les han sido canalizadas. El 76% de las encuestadas mencionaron que fueron canalizadas a uno de los programas que tienen las UAPVIF debido al tipo de violencia que sufren. Esto como parte del proceso y la asesoría otorgada en una de las tres áreas.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de las usuarias donde son canalizadas a los diferentes programas que tiene la Red. El 91.3% de las usuarias fueron canalizadas al Programa Seguro contra la Violencia Familiar, seguida del Programa Reinserción Social con un 4.35%, el 2.9% fueron remitidas a Casas de emergencias y el 1.45% a Refugio. Cada mujer fue canalizada al programa de acuerdo al tipo de violencia que presentaron.



Gráfica 21. Programa de canalización hacia las usuarias. Elaboración propia.

Será importante enfatizar más el Programa de Reinserción Social debido a que es una opción viable para las mujeres en cuestión de empoderamiento e insertarse fácilmente al mundo laboral.

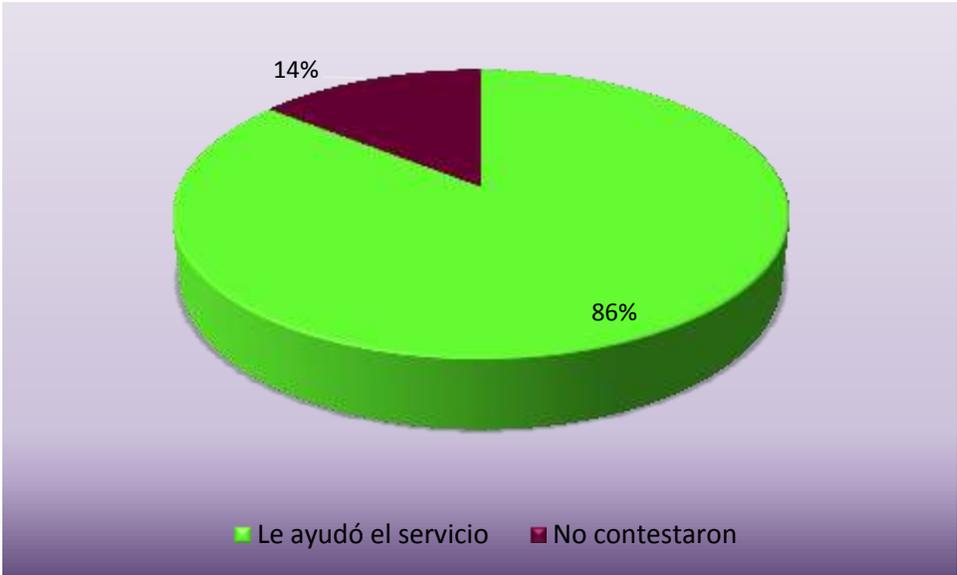
10. Impacto de las UAPVIF en los derechos de género y el acceso a una vida libre de violencia familiar

La siguiente información está orientada para visualizar el impacto que tiene el servicio de las UAPVIF con respecto a los derechos de género y el acceso a una vida libre de violencia familiar de las usuarias. Uno de los aspectos relevantes en esta etapa de la encuesta, en la totalidad de las usuarias, señalaron que el trabajo de las UAPVIF es importante para afrontar, prevenir y erradicar la violencia familiar, además les ha ayudado a ejercer y garantizar sus derechos como mujer, la cual han recibidos en los diferentes servicios que han tenido en la área jurídica, así como en psicología y trabajo social.

Las respuestas de las usuarias aluden a cómo y en qué medida el servicio de las UAPVIF, ya sea desde las terapias y formación de los grupos terapéuticos o de reflexión, han incidido en sus vidas, principalmente al reconocer lo que las vincula con el agresor, ya sea cónyuge, concubino, ex concubino, entre otros. La importancia de auto-reconocimiento para erradicar la violencia y el

empoderamiento de las mujeres se da en la etapa de atención o en la de prevención.

De esta forma, la mayoría de las usuarias (86%) reconocen que les ha ayudado a frenar la violencia familiar y en esta medida garantizar sus derechos de género. El 14% de las encuestadas prefirió omitir su respuesta.



Gráfica 22. Opinión sobre el ejercicio del derecho a una vida sin violencia familiar a partir de haber recibido los servicios en las UAPVIF. Elaboración propia.

Las unidades de las UAPVIF, en comparación con el dato general mencionado anteriormente, se muestran diferentes con el servicio que otorga la Red en cuanto ayudar a los derechos de género y el acceso a una vida libre de violencia familiar. En la Gustavo A. Madero, a diferencia de las otras unidades, es donde todas las encuestadas (100%) mencionaron que la etapa de atención como la de prevención les ha ayudado a ejercer y garantizar sus derechos como mujeres. Seguida de la unidad de Xochimilco (93%), Coyoacán (92%), Miguel Hidalgo (89%), Iztacalco (80%), Iztapalapa (77%) y por último se encuentra Tlalpan (71%). Esto indica que la mayoría considera adecuado el servicio recibido y garantizan sus derechos.

Como se ha mencionado en el primer apartado de esta encuesta, el haber reconocido el tipo de violencia por el cual han acudido a solicitar los servicios de la Red UAPVIF, es ya un aprendizaje de lo que han logrado como parte del trabajo

grupales o de las sesiones individuales, pues la violencia familiar se vuelve visible cuando les afecta en su salud y en su personalidad.⁶¹ De esta forma, conocer el tipo de violencia que las afecta y los factores que las vinculan con el agresor, es el primer paso para vislumbrar las siguientes acciones para prevenir y erradicar la violencia de género y familiar.

La importancia de profundizar en la reparación del daño, incluye también un abordaje más sistemático al trabajar desde los derechos de género, así como en la etapa de prevención, hasta llegar a la erradicación. Acciones que requieren abordarse tanto desde las redes sociales de mujeres, así como las canalizaciones y los programas. Por lo tanto el servicio recibido les ha ayudado mucho a salir del círculo de violencia.

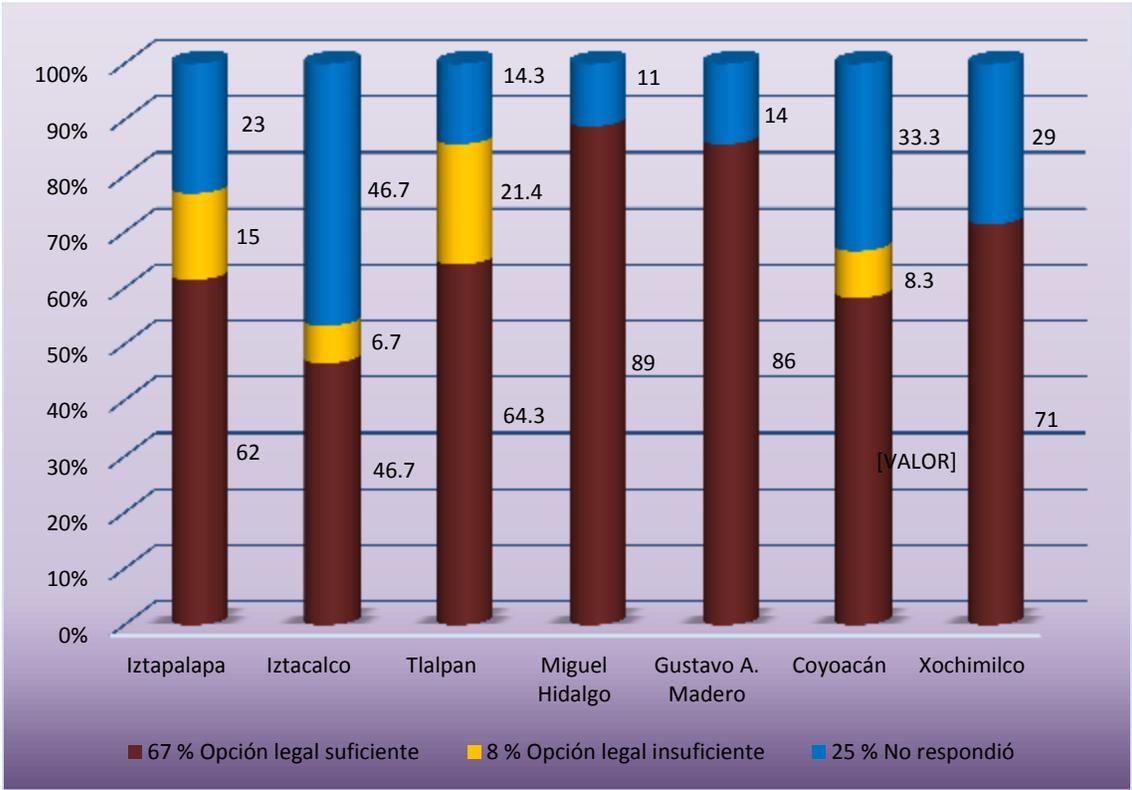
11. Opción legal y reparación del daño

Uno de los datos que dejan ver las respuestas de las usuarias encuestadas sobre el cumplimiento del objetivo de las UAPVIF es el de prevenir y erradicar la violencia familiar, y mencionar también los obstáculos que se presentan al proporcionar el servicio en su etapa de atención y de prevención; es precisamente el hacer valer los derechos de género y el acceso a una vida libre de violencia, así como la reparación del daño por la violencia familiar que afecta a las mujeres.

En la cuestión de la opción legal, de manera general en todas las UAPVIF, el 67% de las usuarias opinan que desde el área jurídica si les han facilitado esta alternativa para hacer valer sus derechos de género y el acceso a una vida libre de violencia, el 8% considera que es insuficiente y el 25% no quiso opinar. De tal forma, de las siete unidades en donde se llevó a cabo las encuestas, fue en la UAPVIF de Miguel Hidalgo donde esta opción fue alta (89%), seguida de la Gustavo A. Madero (86%), y la UAPVIF donde tuvo menor credibilidad fue en Iztacalco (46.7%).

⁶¹ Comentarios de algunas de las JUD durante la aplicación de las encuestas. Noviembre del 2014.

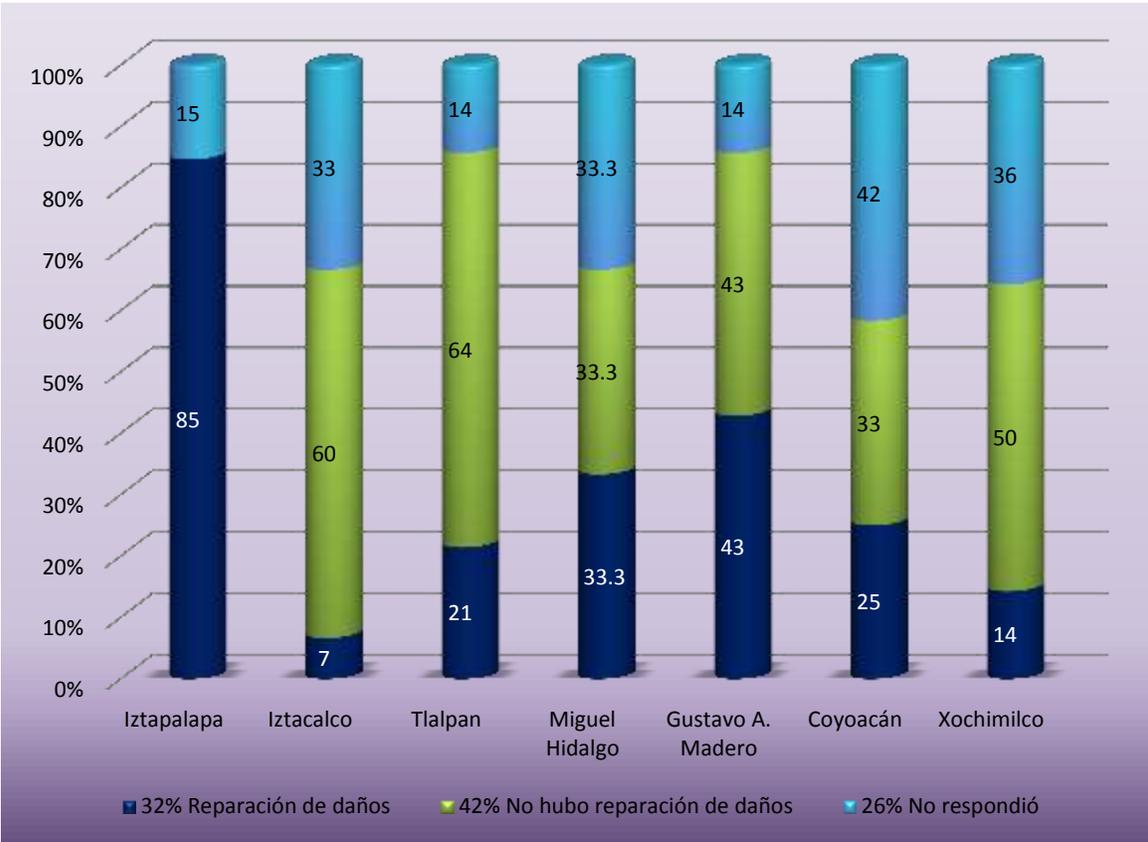
En cuanto a las unidades donde considera que la opción legal es insuficiente, está en mayor grado Tlalpan con 21.4%, a diferencia de las unidades de Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero y Xochimilco tuvo un 0%. En cambio, si llama la atención las personas que no respondieron en este punto, en mayor grado esta Iztacalco (46.7%), seguido de Coyoacán (33.3%), Xochimilco (29%), Iztapalapa (23%), Tlalpan (14.3%), Gustavo A. Madero (14%) y por último Miguel Hidalgo (11%). Sin duda se tiene que poner mayor atención en este punto, puede resultar todavía confuso la opción legal que se realiza en las UAPVIF.



Gráfica 23. Opinión sobre las opciones legales de las usuarias de las siete UAPVIF.
Elaboración propia.

En el caso de la reparación de los daños, se puede observar que en esta línea salió baja en comparación con las opciones legales, de manera general de las UAPVIF encuestadas, un 32% de las usuarias respondieron que tuvieron reparación de daño, el 42% mencionó que no hubo reparación y el 26% no respondió, lo que se puede concluir que aún no se comprende esta opción.

Por unidad UAPVIF, fue en Iztapalapa con un 85%, seguida por la Gustavo A. Madero donde el 43% tuvo reparación de daño, seguida de Miguel Hidalgo (33.3%), Coyoacán (25%), Tlalpan (21%), Xochimilco (14%) e Iztacalco (7%). En la parte donde no hubo reparación de daño, que tuvo un mayor porcentaje en general, es en Tlalpan donde la mayoría de sus usuarias considero que no existió reparación de daño (64%), Iztacalco es otra UAPVIF (60%), luego vienen Xochimilco (50%), Gustavo A: Madero (43%), y Coyoacán (33%). Por otro lado esta los que no respondieron, esta Coyoacán (42%), Xochimilco (36%), Miguel Hidalgo (33.3%), Iztacalco (33%), Iztapalapa (15%) y por último Tlalpan y Gustavo A. Madero con un (14%).



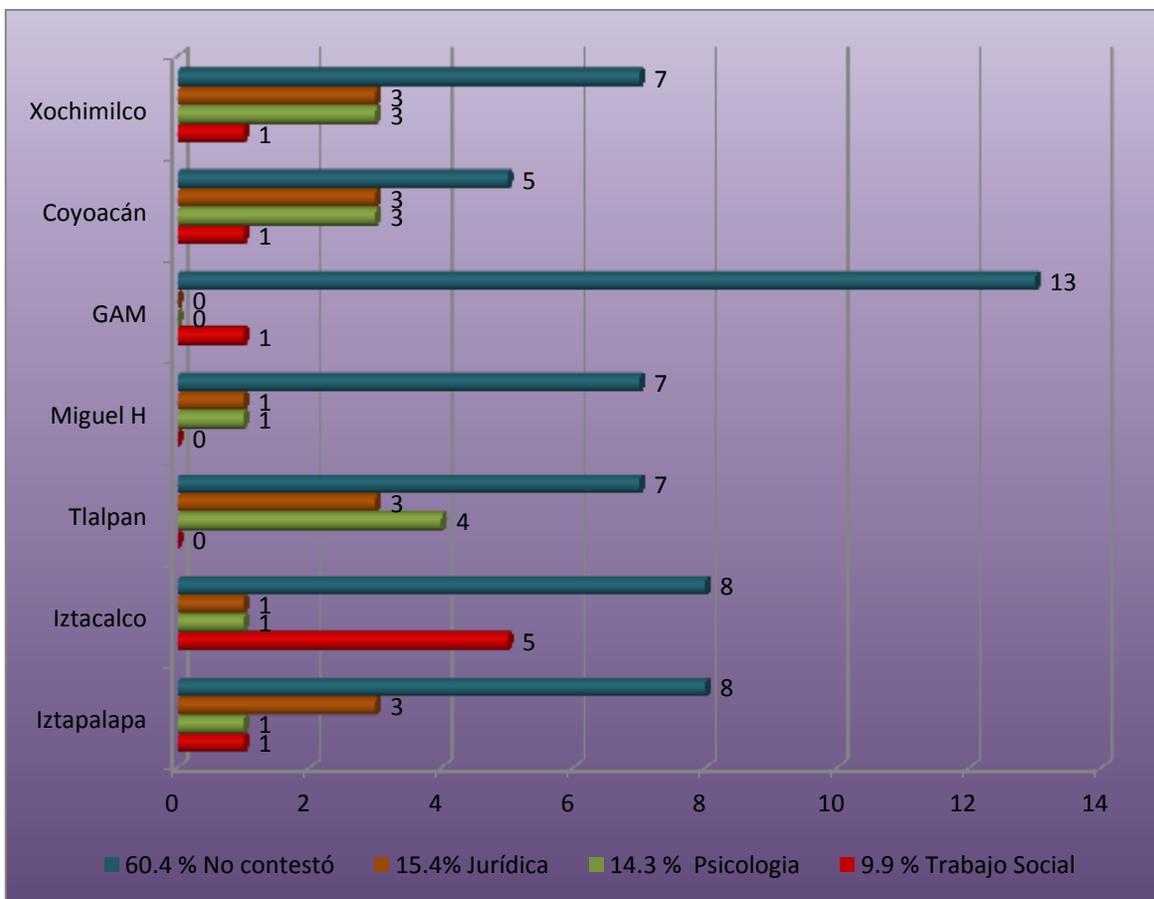
Gráfica 24. Opinión sobre la reparación del daño de las usuarias de las siete UAPVIF. Elaboración propia.

12. Formación y capacitación en las tres áreas

A pesar de que la mayoría considera adecuado el trabajo que se realiza en las áreas de cada una de las UAPVIF, existen algunas observaciones que las usuarias consideran importante atender:

- Trabajo social: las usuarias de la UAPVIF-Iztacalco señalan que es el área que requiere mayor atención, en tanto a los servidores les hace falta mayor sensibilización, formación y capacitación; las UAPVIF de Iztapalapa, Xochimilco, Coyoacán y Gustavo A. Madero señalaron que está área por debajo de los señalamientos del área psicológica como jurídica. Usuarías de Miguel Hidalgo y de Tlalpan no hicieron ninguna indicación en relación con esta área.
- Psicología: En la unidad Tlalpan fue quien tuvo el mayor número de señalamientos para que se ponga atención en la sensibilización, formación y la capacitación de los servidores. Seguidas de Coyoacán y Xochimilco, en última instancia lo menciona Iztapalapa, Iztacalco y Miguel Hidalgo. En cuanto Gustavo A. Madero no señalaron ningún aspecto.
- Jurídica: En las UAPVIF de Iztapalapa, Tlalpan, Coyoacán y Xochimilco, señalan que se ponga mayor atención en esta área. Iztacalco, Miguel Hidalgo sólo hicieron una mención, y la Gustavo A. Madero no se dijo nada al respecto.

La opinión general sobre las áreas que necesitan mayor formación y capacitación de las tres áreas que constituyen las UAPVIF son: Jurídico (15.4%), seguido de Psicología (14.3%) y por último Trabajo Social (9.9%), en cambio más de la mitad (60.4%) prefirió omitir su respuesta, esto puede ser una respuesta positiva para las áreas, habría que considerar que puede ser que estén de acuerdo con el servicio recibido en las tres áreas.



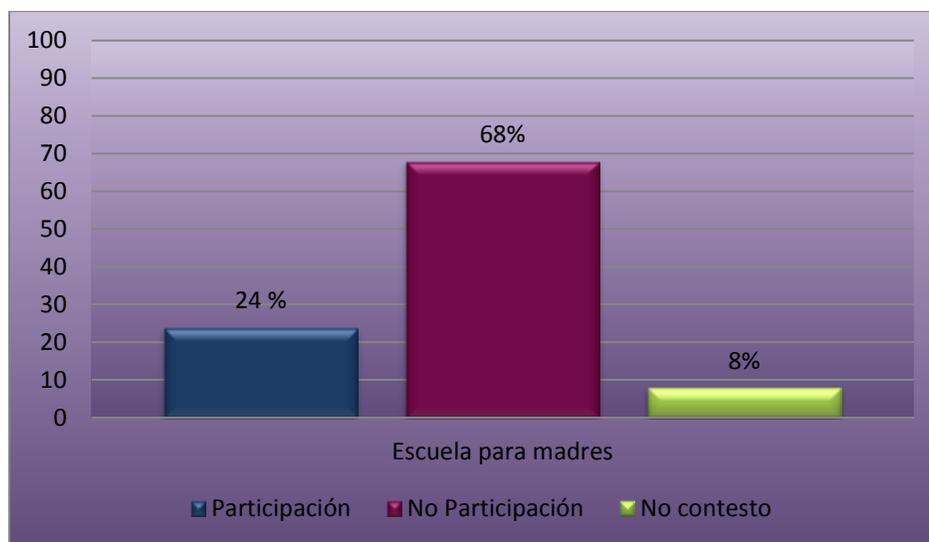
Gráfica 25. Opinión sobre la formación y capacitación de las tres áreas que constituyen las UAPVIF. Elaboración propia.

13. Algunas iniciativas entre la prevención y la erradicación de la violencia familiar y de género

La prevención de la violencia familiar y de género así como su erradicación, requieren de la voluntad política, del trabajo interinstitucional y de la participación organizada tanto de las mujeres como principales receptoras de violencia mencionados a lo largo de esta encuesta, así como de la sensibilización y un mayor involucramiento de quienes generan esta violencia (cónyuge, concubino o ex concubino). Alude en menor medida, a los demás integrantes de la familia, con relaciones de parentesco o afinidad como: hermanos, cuñados, tíos o suegros, y principalmente los que están a la cabeza de familia, como son los padres.

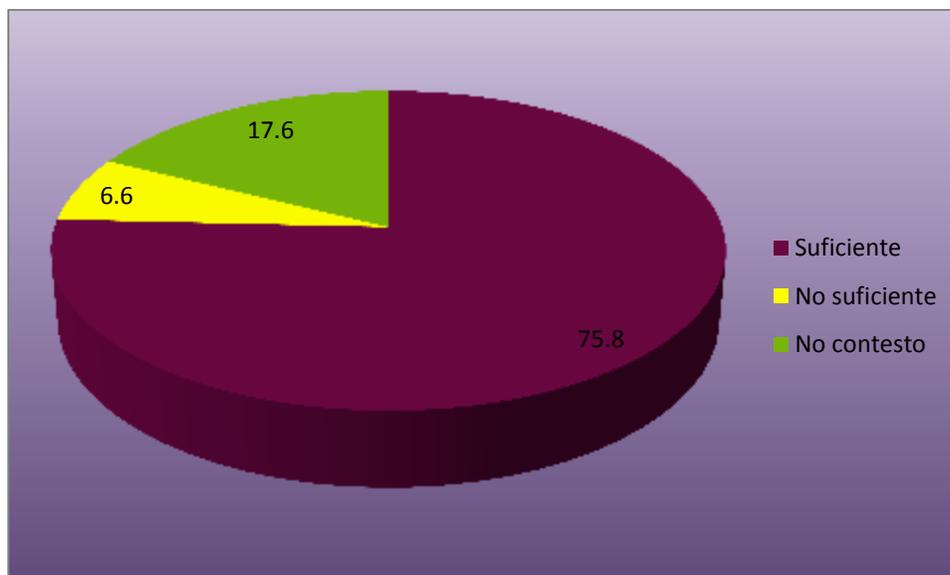
Para prevenir y erradicar la violencia es importante la reeducación de los agresores, sin embargo también la prevención radica en la víctima, en este caso

las usuarias. Algunas encuestadas mencionaron que han participado en la llamada “Escuela para madres” (24%), el 68% no han tenido participación alguna y el 8% no contesto. Se puede observar que son una minoría las mujeres que han sido derivadas a Escuela para madres. No se tiene datos sobre los criterios que se utilizan para derivar a las mujeres a ese tipo de talleres ni tampoco sobre los contenidos que se manejan y se transmiten en ese taller.



Gráfica 26. Participación en la Escuela para Madres. Elaboración propia.

Asimismo, se preguntó si consideran que es suficiente o no la reeducación que se ha propuesto como parte del servicio de la Red UAPVIF o por medio de la canalización a alguna otra institución. El 75.8% de las usuarias consideran que es suficiente este servicio, el 6.6% consideran lo contrario y el 17.6% se abstuvo de responder. De esta forma podemos observar que la reeducación es un servicio que resulta interesante observar y mantener, aunque si bien no debemos olvidar el porcentaje de 24.2% (usuarias que indicaron no suficiente y no contestaron) que es casi una cuarta parte que se debe poner atención.



Gráfica 27. Opinión sobre la reeducación en las UAPVIF. Elaboración propia.

El tema de prevención y erradicación de la violencia familiar y de género, adquiere una mayor importancia por el papel cultural y educativo, por lo mismo requiere redefinirse en varios sentidos, tanto al interior y fuera de la familia, esto para prevenir y erradicar toda forma y tipo de violencia de género en la que resultan afectados todos los integrantes de la familia.

14. Comentarios y sugerencias a partir de las encuestas a usuarias

De acuerdo a la percepción general que las usuarias tienen del servicio de la Red UAPVIF, se rescata –por medio de comentarios– algunas demandas de las que se extraen sugerencias. Cabe advertir que estas peticiones y propuestas son retomadas de las encuestadas que han participado en los distintos grupos terapéuticos y de reflexión.

1) Es importante para las usuarias reafirmar el trabajo de difusión del servicio de la Red UAPVIF.

Quienes vienen participando en los grupos de ayuda mutua o de autoayuda, han aprendido a afrontar esta problemática multifactorial de la violencia familiar y manifiestan ser ellas mismas las promotoras en la prevención con otras mujeres de su comunidad y/ o medio social. Por lo tanto, las que tienen más información y

pueden realizar mejor difusión, son las mismas usuarias que han participado en todo el proceso. Esto es un elemento importante a considerar, aunado a la falta de promotoras en las unidades, ya que se podría contratar a estas personas para la difusión del trabajo y la prevención de la violencia familiar. Podría además fortalecer el apoyo económico que las mujeres necesitan para su independencia y así realmente favorecer su empoderamiento.

2) Existen usuarias que solicitan una mayor atención al mantenimiento de los distintos espacios de las UAPVIF, tales como mesas y material de apoyo, atención a los baños y a las áreas lúdicas para terapias infantiles, además del mantenimiento urgente de algunos salones, ya que “cuando llueve se inunda”. Hasta un mayor compromiso institucional que mejore el trabajo de quienes están al frente de cada una de tres áreas (trabajo social, psicología y jurídica) y que mejore la infraestructura y las instalaciones en general.

3) El mayor apoyo que se le pide al gobierno del Distrito Federal es que haya mejor presupuesto en los recursos económicos, son demandas reiteradas por las usuarias que reciben el servicio en cada una de las distintas UAPVIF. Agregan que requieren más personal y más horarios, por una parte porque es “mucho la demanda en lo individual”, y cuando hay casos de capacitación es indispensable más personal para que “no se queden los espacios vacíos”.

A pesar de los distintos espacios que tienen las UAPVIF, es posible trabajar los diferentes tipos de violencia familiar tanto para las mujeres receptoras, como para las personas generadoras de violencia.

4) Una propuesta importante para las mujeres que sufren la violencia familiar es contar con un espacio para vivir, tal como lo señala una usuaria:

...al igual que mis compañeras, sería muy bueno que nos apoyara el INVI, ya que muchas de nosotros somos maltratadas por falta de vivienda propia. Y no contamos con 200 o 400 mil para dar un enganche... Y es que en la tv, el gobierno dijo que apoyaría para adquirir una vivienda propia, pero estos apoyos sólo los dan para

provincia. En el D.F., el INVI sólo dice que si se cuenta con un terreno o una propiedad...

De esta manera, el llamado es para una mayor coordinación interinstitucional.

IV. Resultados de la evaluación

4.1. Matriz FODA

El análisis FODA es una herramienta estratégica que nos permite organizar los distintos elementos y realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en conjunto, diagnostican la situación interna y externa de una organización⁶². Ponce cita a Thompson y Strickland (1998) en su texto *Dirección y administración estratégicas: conceptos, casos y lecturas*, donde refieren que una estrategia debe ajustar a la capacidad interna (fortalezas y debilidades) y externa (oportunidades y amenazas) de la organización/dependencia.⁶³

El análisis FODA, de acuerdo a Ponce, refiere a la Fortaleza, Debilidad, Oportunidades y Amenazas, para ello define como fortaleza en una dependencia de gobierno es alguna función realizada de manera correcta, por ejemplo, ciertas habilidades y capacidades del personal y su evidencia de competencias. Una debilidad es algún factor considerado vulnerable en cuanto a su organización. Las oportunidades son fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. Y las amenazas representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización.⁶⁴

Ponce también refiere a Porter (1998), en su artículo *Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*, sobre el estudio de fortalezas y oportunidades que busca evaluar tanto aspectos fuertes como débiles en las organizaciones⁶⁵ o en dependencias, en situaciones que puedan generar en la organización una posición eficaz y sostenible vulnerable o protegerla.

⁶² Ponce Talancón, Humberto (2006), "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales" en *Contribuciones a la Economía*, septiembre 2006. [En línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2006/hpt-FODA.htm>

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ponce Talancón, Humberto (2007), "La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones", *Enseñanza e investigación en Psicología*, Vol. 12, Núm. 1, Enero-Junio, p. 115.

Si la organización puede reagrupar en forma rápida una estrategia inmediata para enfrentar el desafío del cambio, puede convertir una amenaza percibida en una oportunidad. De esta manera, en lugar de discutir las oportunidades y las amenazas por separado, se pueden considerar varios entornos diferentes y concurrentes dentro de los cuales operan las organizaciones y la manera como proporcionan oportunidades y amenazas.

Aquí la matriz que se utiliza para organizar todas las variables de la evaluación operativa de las UAPVIF.

	Interno	Externo
Positivo Facilitan el logro de los objetivos	F	O
Negativo Dificultan el logro de los objetivos	D	A

Cuadro 12. Matriz FODA. Elaboración propia.

A. Fortalezas (interno)

- a. Personal capacitado y comprometido con el problema de violencia en las familias y con buena disposición frente a los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- b. Frecuentes capacitaciones dirigidas al personal.
- c. Experiencia continúa en trabajo multidisciplinario.
- d. Acciones de sensibilización como estrategia de prevención que van más allá de la violencia ejercida en el ámbito del hogar.
- e. Se reconoce la necesidad de establecer acciones concretas respecto a menores de edad por lo que se trabaja en un modelo de atención a niñas y niños.
- f. Las acciones en torno a las “UAPVIF sin paredes” y que logran acercamientos efectivos con la población.

- g. La preocupación por el “cuidado y autocuidado” del personal a través de acciones de manejo y contención.
- h. En los distintos grupos terapéuticos que se llevan a cabo, se revela el interés de las usuarias de contar con dichos espacios.
- i. Las distintas unidades son calificadas de forma satisfactoria por parte de las usuarias.
- j. El Modelo del área de psicología se enriquece al recoger la experiencia del personal del área.

B. Oportunidades (externo)

- a. La información generada a través del Sistema de Información Estadística de Violencia Familiar (SIEVIF) es un referente único no sólo respecto al registro, sistematización y concentración de información que puede ser útil para la generación de indicadores necesarios para las mismas UAPVIF sino también para investigaciones y consultas externas.
- b. Marco normativo de gran alcance.
- c. Existen organizaciones con un amplio trabajo y experiencia en mecanismos de contención que podrían apoyar el trabajo realizado por el personal de las UAPVIF lo que además optimizaría el clima laboral.

C. Debilidades (interno)

- a. En el área jurídica, las estrategias de *conciliación* y de *amigable composición* guardan la lógica de corrientes sociales convencionales que minimizan el problema, tornan invisible el fenómeno como un factor multicausal dejándolo a nivel de la conducta de un individuo y culpabilizan también a las víctimas.
- b. A pesar de que se cuenta con el SIEVIF, no se sabe si está actualizado y no todas las unidades cuentan con Internet, por lo que se evidencia la necesidad de ajustes en infraestructura y equipo.
- c. El enfoque de género es en gran parte enunciativo, aunque se reconoce la importancia de esta perspectiva se comprende poco el

carácter estructural de la violencia generada en el ámbito de los hogares y no existen estrategias de transversalidad.

d. El enfoque de derechos no se incorpora como tal, existe la idea de que una vida libre de violencia es un derecho, pero los mecanismos de exigibilidad y los procesos de ciudadanía de las personas que requieren el servicio de las unidades no es visible.

e. El personal resulta insuficiente para la atención necesaria dada la demanda, lo que requiere que realicen funciones más allá de las asignadas según su rol en cada área.

f. Se confunde o se utiliza de forma indistinta la noción de “prevención” con la de “difusión”, lo que empobrece los alcances que una estrategia integral de prevención podría tener y que va más allá de la divulgación de los servicios que las unidades ofrecen (aun considerando aquí las acciones de sensibilización que se realizan).

g. No existe un modelo que establezca protocolos de atención y den la pauta de los criterios-acciones que deben tomarse en los distintos escenarios pero con un mismo objetivo.

h. Prácticamente todas las acciones se dirigen a las mujeres como “receptoras de violencia” en donde las niñas y niños aparecen como agregados, y dejan al margen a adolescentes, personas adultas mayores y con alguna discapacidad física o mental lo que no sólo resulta grave en términos de la atención efectiva a la “violencia familiar” sino que la confunde con “violencia de género” y ésta a su vez la reduce a la noción de violencia ejercida entre parejas (valga además decir heteronormativas).

i. No existe un Modelo de Intervención Psicológica que de la pautas bien establecidas a nivel teórico y práctico sobre todo para atender a los distintos agentes que quedan involucrados en una situación de violencia familiar, como las niñas y niños pequeños de forma prioritaria, las y los adolescentes, las personas adultas mayores y discapacitadas, que requieren atención diferenciada pero igualmente urgente dada la

gravedad de las repercusiones que supone para todos los miembros del hogar ser receptores directos o indirectos de la violencia. Dependen de la formación e iniciativa de cada unidad, según su personal, lo que conlleva un grave riesgo en la intervención oportuna y de prevención.

j. No hay indicadores ni forma de medir, evaluar y poner a consideración posibles ajustes en las distintas actividades que se realizan en las unidades.

k. La mayoría de las acciones están dirigidas a mujeres como receptoras de violencia, sin embargo en el caso de los hombres la mayor parte de las veces abandonan los procesos terapéuticos por lo que deben ajustarse los mecanismos lo que refuerza la necesidad de indicadores.

f. Las instalaciones requieren mantenimiento, dan la sensación de descuido y falta de compromiso institucional (según palabras de las entrevistadas).

g. El enfoque de “reeducación” es vertical y limitativo.

D. Amenazas (externo)

a. Abandono de procesos por parte de las usuarias debido a diversas razones, entre ellas la falta de apropiación del derecho a una vida libre de violencia.

b. Agudizamiento de la violencia en todos sus ámbitos y manifestaciones; resistencias y obstáculos políticos en reconocer el problema de la violencia de género y minimización del problema por parte de Gobiernos Locales con el fin de evadir la declaración de alertas de género.

c. Recursos insuficientes y falta de transparencia respecto a las asignaciones y ejercicio presupuestal, que amenazan la sostenibilidad del trabajo en las UAPVIF.

d. Enlace y coordinación interinstitucional débil y donde quedan fuera dependencias clave.

- e. Las estrategias de prevención tienen poco alcance respecto a los factores estructurales de la violencia de género y la violencia en la familia.
- f. Sistema Judicial deficiente, no sensibilizado y con interpretaciones “a modo” de las leyes, particularmente los Ministerios Públicos.
- g. Sistema de seguridad pública no sensible ni capacitada, específicamente para atender casos de violencia familiar como en casos de traslado a refugio.
- h. Presupuestos acotados.
- i. Resistencia respecto a procesos de transparencia y rendición de cuentas.

Si bien el análisis FODA contribuye a identificar de forma más rápida y concreta factores esenciales para la operación eficaz y eficiente de una dependencia o de una política de gobierno en específico, debe tomarse con la reserva de que, suele dar un peso significativo en la estructura de la dependencia dejando de lado cuestiones de corte más subjetivo respecto a las experiencias cotidianas; por eso anteriormente incluimos en el apartado 3.6 el análisis obtenido desde las entrevistas, grupos focales, observaciones del trabajo grupal y encuestas a usuarias.

4.2. Recomendaciones a partir de la matriz FODA

Como una estrategia para ver de qué forma las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las unidades pueden transformarse en cursos de acción presentamos la siguiente matriz.

Estrategias		Internas	
		Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Externas	Oportunidades (O)	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
		Usar fortalezas para aprovechar	Minimizar debilidades aprovechando

		oportunidades	oportunidades
	Amenazas (A)	Estrategias (FA) Usar fortalezas para evitar o reducir el impacto de las amenazas	Estrategias (DA) Minimizar las debilidades y evitar amenazas

Cuadro 13. Estrategias internas y externas de la Matriz DAFO. Elaboración propia.

Con base en esta Matriz y los contenidos previamente analizados, se proponen las siguientes recomendaciones:

Estrategias (FO)

1. Las UAPVIF cuentan con un personal comprometido y con buena actitud frente a cambios y nuevos procesos de enseñanza-aprendizaje, lo que potencializa una sinergia con organizaciones de la sociedad civil y la academia para consolidar en conjunto un Modelo de Atención Integral que profundice sus tres principales áreas: Trabajo Social, Psicología y Jurídica; en tres dimensiones: individual (agencia), familiar (autonomía) y comunitaria (ciudadanía plena), potenciando así el empoderamiento de las mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad que hayan sido receptores de violencia familiar.
2. Las acciones de manejo y contención son claves para mantener el equilibrio y nivel de calidad del servicio, por lo que deberían ser parte integral de los procesos de formación, profesionalización y capacitación del personal.
3. Se puede considerar a las mujeres que han sido usuarias de los servicios de las unidades y que han transitado favorablemente en los distintos procesos de re-aprendizaje y apropiación de derechos para su participación como promotoras en las estrategias de difusión de las UAPVIF. Así como su vinculación a otros programas sociales que permitan la concreción de nuevos proyectos de vida a partir de su agencia y empoderamiento económico, tal es

el caso de INMUJERES DF, de la Secretaría del Trabajo o incluso de la Secretaría de Educación del Distrito Federal.

Estrategias (DO)

4. Actualizar y fortalecer el SIEVIF estandarizando procesos de sistematización de la información con apego estricto a las leyes de protección de datos, transparencia y rendición de cuentas.

5. En los modelos de intervención grupal se debe transitar de una propuesta de reeducación a una propuesta de re-aprendizaje.

Estrategias (FA)

6. Frente al abandono que se produce de las usuarias, tanto de personas receptoras como generadoras de violencia de los procesos de re-aprendizaje, se puede diseñar un mecanismo de “semáforo” con base en la experiencia del personal. Que alcance a identificar los elementos que pueden dar cuenta que la persona es susceptible a abandonar el proceso y tomar acciones específicas para incentivar su permanencia.

7. Ajustar y fortalecer la coordinación interinstitucional con el propósito que tanto la CNDHDF como el INMUJERES DF, continúen y actualicen sus ofertas de capacitación con un énfasis en los Ministerios Públicos.

8. Consideramos que frente al a) aumento en la violencia en general (comunitaria, social y de género) particularmente aquella dirigida hacia las mujeres y en el ámbito del hogar, y b) los factores estructurales que van más allá de los alcances de las unidades a cambiar, se puede emprender una campaña de sensibilización y prevención de la violencia en los hogares en donde se recoja la experiencia operativa de las UAPVIF y el testimonio de las usuarias. Esto tendría que ir mucho más allá de los folletos y las pláticas, así como potenciar la coordinación interinstitucional.

Estrategias (DA)

9. Se reconoce además la necesidad de contar con un Modelo Único de Atención, según las JUD está en construcción con base en la experiencia de

trabajo del personal de las distintas áreas y unidades, sin embargo, se considera indispensable que dicho Modelo recupere todo lo que hasta aquí se ha revisado y analizado para contar con un Modelo de Atención Integral que responda de forma eficaz y eficiente al mandato planteado en la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar.

10. En relación al modelo jurídico es muy importante que se subraye:

a) La necesidad de que la persona que genera violencia sea quien deba salir de la vivienda y no viceversa; lo que se requiere es abrir el debate, actualizar los paradigmas teóricos, recoger prácticas exitosas en este sentido e incorporar los ajustes en el Modelo de Atención que está en construcción. Mientras esto ocurre, el INVI debe ser una de las dependencias con posibilidad de aportar elementos para la seguridad de las víctimas.

b) Asesorar a las usuarias sobre su derecho a la reparación del daño. Para esto se debe capacitar a los abogados y abogadas, pero también debe haber claridad de los jueces para hacer valer este derecho.

Recomendaciones sobre intervenciones grupales

En este documento se presentaron los resultados de la observación a los dispositivos de intervención grupal de 13 UAPVIF (Xochimilco, Tlalpan, Tláhuac, Miguel Hidalgo, Magdalena Contreras, Iztapalapa, Iztacalco, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc, Cuajimalpa, Coyoacán, Benito Juárez y Álvaro Obregón). Asimismo, se recuperó la experiencia de intervención desde su propuesta de trabajo grupal. Las formas de intervención y los efectos producidos en las poblaciones beneficiadas han sido sistematizadas y respondidas a lo largo del documento.

Es desde un lugar de interrogación que se ha compartido las perspectivas y la reflexión crítica. Se reconoce la labor de las UAPVIF de enorme alcance para la sociedad en materia de prevención y atención a personas afectadas por la violencia. Tal red ha sido clara, creativa e innovadora en sus procesos de trabajo y sus proyectos de alcance social. Además se muestra su capacidad de autocrítica y

la pertinencia de abrirse a las miradas externas para ubicar puntos ciegos que lleven a su transformación.

En ese sentido, se hace un llamado a reflexionar sobre las formas en que se desarrollan los grupos de terapia para mujeres y los de ayuda mutua de acuerdo a las observaciones realizadas. Poniendo especial cuidado a la relación que se teje con las participantes; la atención es pionera en el país desde la asesoría y el acompañamiento psicológico a mujeres afectadas por la violencia. Es importante dotar de formación y actualización constante en los temas de mayor demanda, las técnicas de acompañamiento (grupales) y sobre todo las consideraciones éticas que lleven a un trabajo respetuoso, horizontal, en equilibrio de poderes y saberes.

La intervención de las UAPVIF como una inscripción en un otro que produce efectos, tiene aquí mucho que mostrar. Se destaca el lugar de los grupos como espacios privilegiados de construcción colectiva de saberes, habilidades y reconocimientos para iniciar, encausar o cerrar procesos de vida en aquellas personas que buscan un fortalecimiento personal. Pero más allá de un trabajo de corte psicológico o “clínico”, generan un trabajo de corte social por sus efectos en lo colectivo.

Desde esa lógica, se hace una invitación a que la institución deje de ver a las mujeres como sujetos vulnerables, pues esta mirada institucional favorece la pasividad y re victimización de las usuarias.

Las intervenciones pueden ser un espacio de reelaboración subjetiva y política para producir experiencias grupales capaces de mostrar otras historias, al trabajar con el cuerpo y la palabra, se inventan nuevas narrativas sobre la violencia: historias de lucha, de entusiasmo, de fuerza, valor, honestidad, cuidado de sí y de otros. Narrativas distintas surgidas desde el dolor, la incertidumbre y las búsquedas. Con un acompañamiento adecuado, abren la posibilidad de pensarse y reconstruirse desde un lugar distinto a la victimización y la carencia, donde se les regresa su poder de elegir y transformarse.

Durante las observaciones se encontró un asunto a destacar que tiene que ver con los acompañantes de las usuarias: sus hijos/as. En varias unidades se vio que

algunas mujeres llevaban a sus hijos pequeños (desde bebés hasta aproximadamente menores de 10 años) durante su proceso en los grupos de terapia. En algunos casos sus hijas e hijos permanecían con ellas durante la sesión de terapia y en otros, se quedaba afuera del salón.

Se identificó que en acto de solidaridad las otras mujeres, la coordinadora o coordinador entretenían a las niñas y los niños, si lloraban trataban de calmarlas o calmarlos. Llamó la atención este hecho porque muestra la dificultad de las mujeres para disponer de un apoyo que facilite un proceso psicoemocional profundo. Pero también cabe interrogarse sobre los efectos que pudiera tener en las niñas y en los niños acompañantes el escuchar a sus mamás o a otras mujeres sobre las dinámicas de violencia familiar. Se hace una invitación para que se identifiquen alternativas para abrir un espacio simultáneo a los grupos de usuarias donde se les brinde talleres o terapia grupal a las niñas y niños, cuando las madres se encuentran en sesiones grupales.

Por último, se quiere destacar la importancia del autocuidado en las coordinadoras y coordinadores de grupos, dado que trabajan con y para generar procesos emocionales y afectivos. Y es que el instrumento principal de trabajo es su propia corporalidad (emociones, palabras, gestos, movilización, relatos, en suma su propia subjetividad que opera desde ese cuerpo), para compartirse y “darse” en los procesos grupales que sirvan de espejo a los otros. Así, el cuerpo es depositario de saberes, sentires y experiencias, también instrumento de trabajo en el que se produce energía, vitalidad, pasión, entrega, satisfacción pero a su vez en el que recae un desgaste físico, emocional e intelectual.

Cuando se habla de educadoras o educadores, hay un trabajo implícito de cuidado de otros y esta práctica puede desembocar en riesgos y un descuido de sí por el esfuerzo cotidiano de estar alerta de los otros y sus necesidades, así como por la entrega constante en el trabajo con las emociones.

4.3. Conclusiones

- 1) Si bien existe un Sistema de Información y Estadística de Violencia Familiar (SIEVIF) que integra los datos estadísticos y donde las UAPVIF vierten sus datos mensualmente, se observa que no existe visibilidad de esta información en el portal de transparencia del gobierno del Distrito Federal hasta el momento de culminar la tarea de campo de esta evaluación (noviembre de 2014).

Tener acceso a dicha información sería de gran importancia para toda la población así como para todas las dependencias de gobierno; ya que estos datos fortalecerían el desarrollo de propuestas por parte de todas las secretarías de gobierno en favor de la equidad. Esta información generaría mayor impacto si se difundiera fácilmente. Es muy importante que toda la población esté enterada de dichas cifras así como del impacto en resultados de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF). Así los ciudadanos no sólo visualizarían mejor la violencia de género sino que fungirían como multiplicadores de la prevención y atención a la violencia familiar y se generarían formas de difusión de los servicios que se brindan, para así poder llegar a más personas.

- 2) No existen mecanismos de exigibilidad de la operación UAPVIF debido a que no existen reglas de operación de este servicio porque no es un Programa. Sólo se encuentra enunciados sus objetivos y sus actividades. Los manuales operativos y administrativos indican las funciones y lo que se atiende, pero no establecen indicadores de funcionamiento operativo. Esto dificulta evaluar su desempeño en función de metas.
- 3) Aunque exista manual operativo de procedimiento, no existe garantía de que los modelos teórico-prácticos que están aplicando las operadoras sean adecuados en el sentido de trabajar con perspectiva de género.

- 4) Es importante contar con el Modelo Único de Atención a nivel de Distrito Federal, ya que es lo que unifica las formas de atención y garantiza el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.
- 5) Fortalecer el nivel de prevención con más personal y plan estratégico de actividades y alcance poblacional. Así como con mayor coordinación con el Instituto de la Mujer del D.F.
- 6) Es importante asesorar jurídicamente y difundir el derecho a la reparación por el daño sufrido.
- 7) Se cumple adecuadamente con las canalizaciones.
- 8) Aunque se hacen esfuerzos para la difusión, se debe mejorar aún más la estrategia.
- 9) Es necesario fortalecer las actividades enfocadas hacia la erradicación de la violencia de género ya que el enfoque de estas unidades sigue siendo hacia la violencia familiar.
- 10) Debe existir mayor coordinación interinstitucional y apoyar más el trabajo que realizan las UAPVIF en nivel de recursos para un mejor y efectivo funcionamiento. Así como, la coordinación con los Ministerios Públicos, los Juzgados, la Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Salud y Secretaría de Educación. Esto es una tarea que corresponde a la Secretaría de Desarrollo Social.
- 11) Atender más la violencia económica y patrimonial ya que no se le está dando la necesaria importancia en dicha Red.
- 12) Para la vivienda, las usuarias reiteran la necesidad del fomento a condiciones equitativas para el acceso a los bienes, por lo que será prioritario establecer una agenda que fomente un crédito para su compra.

De esta manera se busca que el INVI destine un presupuesto específico para la construcción de viviendas asignado a mujeres jefas de familia de escasos recursos. Solo se puede lograr el empoderamiento de las mujeres si se tiene igual acceso a las oportunidades y a los bienes.

13) Tener presente las experiencias y las quejas que las usuarias manifiestan en las encuestas y en los diferentes grupos observados para mejorar el servicio de las UAPVIF. Así como atender a las estrategias que si están teniendo buen impacto en diferentes unidades para aplicarlos en las demás.

4.4. Recomendaciones generales

1. Convertir a la red UAPVIF en un programa fortalecería la política pública de género del Gobierno del Distrito Federal. Eso facilitará el seguimiento a su desempeño.
2. Destinar un mayor presupuesto específico para el funcionamiento de la Red UAPVIF dentro del Programa Operativo Anual de la Secretaría de Desarrollo Social que contemple la necesidad de contratar más personal así como el mantenimiento anual de la estructura de funcionamiento y la realización de más campañas publicitarias de difusión de los servicios y de actividades de prevención. Esto permitirá planificar y obtener un presupuesto por resultados una vez que pueda evaluarse. Solo de esa forma se planificará las acciones y se podrá evaluar para obtener del presupuesto del siguiente año, lo que llevará a mayor eficiencia de recursos.
3. Publicar las estadísticas que las UAPVIF vierten al SIEVIF de forma mensual en el portal de la Dirección de Igualdad y Diversidad Social para que puedan ser utilizadas en la acción de otras políticas públicas y en diferentes trabajos de investigación.
4. Si bien se realiza un esfuerzo por difundir los servicios, lo que se ha recogido en esta evaluación, es que aún resta mucho por hacer. Se sugiere intensificar esta tarea realizando dos o tres campañas de difusión anuales para lo cual se recomienda se asesoren con personal especializado en comunicación.
5. Se debe intensificar la labor de incidencia en la coordinación interinstitucional que apoye y multiplique la labor que desempeñan las

UAPVIF; especialmente con INMUJERES DF, DIF y Procuraduría de Justicia. Así como fortalecer el vínculo interinstitucional con los Ministerios Públicos, como la Comisión Interinstitucional de Género para que se pueda accionar en el Gobierno del D.F., con mayor planificación, tanto para la erradicación como para la prevención de la violencia de género. Esto permitiría optimizar recursos y hacer más efectivas las políticas de género.

6. Fortalecer a las Delegaciones con capacitaciones sobre violencia de género, especialmente dirigidas a su personal.
7. Fortalecer a la Red actualizando sus manuales de atención, donde se especifique un modelo de atención psicológico para mujeres, hombres y niños y niñas; uno de trabajo social y uno jurídico; y que dicho modelo sea el único que se aplique en todas las Unidades de la Red UAPVIF.
8. Coordinar las capacitaciones del personal técnico con programas académicos universitarios acreditados en la temática de violencia de género en materia de victimología, que puedan materializar y garantizar la eliminación de prácticas discriminatorias que conlleven a una verdadera reparación a los derechos conculcados de las mujeres, que garanticen el pleno goce y ejercicio de sus derechos en materia de justicia.
9. Fortalecer el área de prevención con mayor número de promotoras que podrían ser las mismas usuarias que han culminado su proceso de atención. Esto permitirá un mayor empoderamiento de las mujeres, que necesitan trabajar para acceder a mayores ingresos. Adquirirán a través de esto un beneficio doble, en el sentido de la justicia redistributiva y como forma de reparación del daño.
10. Reforzar el área de atención jurídica con capacitaciones específicas sobre armonización de las leyes en materia de prevención y atención a la violencia de género y derecho a la reparación del daño. Ya que los profesionistas del área manifiestan que no es suficiente con los cursos que han estado recibiendo. Asimismo, continuar colaborando en la elaboración de una propuesta de armonización legislativa entre la Ley de Asistencia para Prevenir y Erradicar la Violencia Familiar y la Ley de Acceso de las

Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, en particular revisar a la luz de la primera los temas de conciliación, amigable composición e imposición de sanciones.

11. Brindar a las usuarias asesorías específicas y pláticas sobre la violencia patrimonial y económica.
12. Ofrecer a las usuarias asesorías sobre el derecho a la reparación del daño.
13. Trabajar más en el diseño de actividades de prevención para hombres, así como para personas discapacitadas.
14. Realizar actividades y asesorías en lenguas indígenas para que las mujeres que no hablan español conozcan sus derechos y tengan acceso al servicio que proporcionan las UAPVIF.
15. Trabajar con perspectiva de derechos humanos; esto significa difundir los derechos humanos de las mujeres. Se observa que básicamente se está informando sobre el derecho a la vida libre de violencia pero no sobre los demás: el derecho al trabajo y los derechos laborales de las mujeres; a la salud y a la educación; a los derechos sexuales y reproductivos; el derecho a la propiedad de la tierra y el derecho a la participación política de las mujeres.
16. Fortalecer a los equipos técnicos de las UAPVIF con mayor frecuencia en actividades de contención. Una anual no es suficiente para el desempeño adecuado de un trabajo de alto riesgo para la salud.
17. Implementar investigaciones en convenio con Universidades sobre temas que puedan dar cuenta de los avances en los procesos de las mujeres y hombres que participan de este servicio y enriquecer a la Red

V. Referencias

- Acuña, Carlos (2010). “Los desafíos de la Coordinación y la Integralidad para las Políticas y la Gestión Pública en América Latina. Una Introducción”, En PME, *Los desafíos de la Coordinación y la Integralidad de las Políticas y Gestión Pública en América Latina*. Buenos Aires: Jefatura de Gabinete de Ministros Presidencia de la Nación.
- Amezcu Viedma Cesáreo y Jiménez Lara Antonio: (1996). Evaluación de Programas Sociales. España. Díaz de Santos
- Angutia, J Casas, Repullo Labrador, J.R. y Donaldo Campos, J (2002) “La encuesta como técnica de investigación, elaboración de cuestionario y tratamiento estadístico de los datos”, Escuela Nacional de Sanidad, Madrid.
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *Serie Manuales* N° 69. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL.
- Bergalli, Roberto y Encarna Bodelón (1992), “La cuestión de las mujeres y el derecho penal simbólico”, Anuario de Filosofía de Derecho IX.
- Bergman, B. y Brismar, B. (1991). A- Years Follow up study of 117 Battered women American Journal of Public Health 81(11), 1486-1488.
- Borja, C.; García, P., Hidalgo, R. (2011). “El enfoque basado en Derechos Humanos: Evaluación e Indicadores”, Red en Derechos.
- Calendarización de Actividades de Prevención de las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar del mes de noviembre del 2014, DGIDS Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género (2011), “La reparación del daño en materia de violencia contra las mujeres” LXI, CEAMEG, DP1IA37DF, MIDLC, 30-11-11, Información Analítica.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2010), “Matriz de Análisis para la Identificación de Políticas justas de Igualdad de Género”, CEPAL, Reunión Internacional sobre buenas prácticas de Políticas Públicas para el Observatorio de igualdad de género de América Latina y el Caribe. Serie Mujer y Desarrollo, No. 104 LC/L 3231-P/E.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, “Metodología para la elaboración de la Matriz de Marco Lógico”, p. 1, [En línea] Disponible en: http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/1329.pdf
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). [En línea] Disponible en: http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, “Convención de Belem do Pará”, Tratados Multilaterales, Departamento de Derecho Internacional, Organización de los Estados Americanos, Belem do Para, Brasil, 9 de junio 1994, [en línea] Consultado en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>
- Dabas, Elina (1998), *Redes sociales, familias y escuela*, Buenos Aires, Paidós.

- De Miguel Álvarez, Ana (2003), "El movimiento feminista y la construcción de marcos de interpretación. El caso de la violencia contra las mujeres", *Revista Internacional de Sociología* (RIS), Tercera Época, N. 35, Mayo-Agosto, 2003.
- Diario Oficial de la Federación (1997), Primera Sección sobre: Nuevas Reformas Civiles y Penales sobre Violencia Intrafamiliar, 30 de diciembre.
- Diario Oficial de la Federación (2014), Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2014-2018, 30 de abril. Instituto Nacional de Desarrollo Social [en línea]. Disponible en: http://indesol.gob.mx/wpfb-file/112_programa_integral-pdf/
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (c2014), Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (2011). Panorama de violencia contra las mujeres en el Distrito Federal, ENDIREH 2011, Instituto Nacional de Estadística y geografía, México, INEGI.
- Espinar Ruiz, Eva y Miguel Ángel Mateo Pérez, "Violencia de género: reflexiones conceptuales, derivaciones prácticas", *Papers: Revista de Sociología*, N. 86, Universitat Autònoma de Barcelona, 2007, p. 190. [En línea] Disponible en: [file:///C:/Users/PC07/Downloads/81392-106138-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC07/Downloads/81392-106138-1-PB%20(1).pdf)
- Estadístico Histórico, 2003-2008.
- Ferreira, G.B. (1992). Hombres violentos, mujeres maltratadas. Aportes a la investigación y tratamiento de un problema social. Buenos Aires, Sudamericana.
- Fontela Martha y Bellotti, Magui (1993), "La resistencia tiene múltiples voces", Buenos Aires, Travesías, N. 1, oct, p.31-42.
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad, "Gestión de conocimiento", FUNDIBEQ, [En línea] Disponible en: http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/galler_y/methodology/tools/gestion_del_conocimiento.pdf
- Gaceta Oficial del distrito Federal, No 1788, 30 de enero del 2014
- Hernández, Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Bautista Lucio Pilar (1997) *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, México.
- Huete, Nieves Raquel, "Técnicas básicas de investigación social, s/f, Departamento de sociología, Universidad de Alcanté.
- Informe Anual para el Consejo de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en el DF, 2006, DAPVIF-Red de UAPVIF, Sistema de Información Estadística sobre Violencia Familiar (SIEVIF)
- Informe Estadístico sobre las Personas Atendidas por la Red UAPVIF Enero-marzo de 2010, Dirección General de Igualdad y Diversidad Social-Sistema de Información y Estadística de la Violencia Familiar en el DF, Informe Anual para el Consejo de Atención y Prevención de la Violencia Familiar en el DF, 2006, DAPVIF-Red de UAPVIF, Sistema de Información Estadística sobre Violencia Familiar (SIEVIF) Fuentes electrónicas: <http://www.contactodf.com/nacion/> gobierno, <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/>, <http://www.reporte.com.mx>, <http://www.excelsior.com.mx/> comunidad.

- Informe Estadístico sobre las Personas Atendidas por la Red UAPVIF Enero-marzo de 2010, Dirección General de Igualdad y Diversidad Social-Sistema de Información y Estadística de la Violencia Familiar en el DF
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (c2014), Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (2011). Panorama de violencia contra las mujeres en el Distrito Federal, ENDIREH 2011, Instituto Nacional de Estadística y geografía, México, INEGI, p. 66.
- Instituto Nacional de Hidráulica (1996), Capacitación en el sector público. Serie guía metodología, Ministerio de Hacienda, Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, s/p. [En línea] Disponible en: http://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20EXTERNOS/5%20SCAP/Guia%20Capacit.%20en%20Sector%20Publico.pdf
- Larrea, M. (2009). *Manual para Formulación de Políticas Públicas Sectoriales*. Subsecretaría de Planificación y Políticas Públicas, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), Quito.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Artículo 7°
<http://www.sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/leyes/leyrespo.pdf>
- Maqueda Abreu, María Luisa (2005), “La violencia de género: concepto y ámbito”, ponencia presentada en el Congreso Internacional de Derecho de Familia, México, D.F.p. 3. [En línea] Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/sisjur/familia/pdf/15-189s.pdf>
- Maqueda Abreu, María. (2006). “La violencia de género. Entre el concepto jurídico y la realidad social” en “Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología”, núm. 08-02, p. 02:1-Consultado en: <http://criminnet.ugr.es/recpc/08/recpc08-02.pdf>
- Mercado, Francisco Javier, y Magalhães Bosi, María Lúcia, (2007) *Investigación cualitativa en los servicios de salud*, Argentina, Lugar Editorial, p. 38.
- Molina, Natacha (1997), “Participación ciudadana, género y participación de la mujer”, en el Primer seminario conceptual sobre Participación Ciudadana y Evaluación de Políticas Públicas, Flacso, Chile.
- Morales, K. (2013) Atención psicológica para las víctimas de violencia familiar en la Unidad de Atención y Prevención de la Violencia Familiar, Gustavo A Madero, Reporte de Servicio Social- FES-Zaragoza, UNAM, México.
- Muñoz Poblete, Claudio, “Métodos mixtos: una aproximación a sus ventajas y delimitaciones en la investigación de sistemas y servicios de salud”, *Revista Chilena de Salud Pública*, 2013, Vol. 17 (3), p. 218-223.
- Naciones Unidas (2006), *Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras lo hechos*, Estudio del Secretario General Naciones Unidas, Naciones Unidas.
- Observatorio de Igualdad de Género y de América Latina y el Caribe (2012) *Matriz de análisis para la identificación de las políticas justas de la Igualdad de género*, CEPAL-Naciones Unidas, Chile.

- Organización Mundial de la Salud, *Informe mundial sobre la violencia y la salud. Sinopsis*, ONU, Ginebra, 2002, p. 3. [En línea] Consultado en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf
- Ortegón, E.; Pacheco, J. y Prieto, A. (2005). *Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento, la evaluación de proyectos y programas*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Área de proyectos y programación de inversiones, Chile.
- Pimienta, Lastra, Rodrigo. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, p. 265. [en línea] Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>> ISSN 0188-7742
- Ponce Talancón, Humberto (2006), "La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales" en *Contribuciones a la Economía*, septiembre 2006. [En línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2006/hpt-FODA.htm>
- Ponce Talancón, Humberto (2007), "La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones", *Enseñanza e investigación en Psicología*, Vol. 12, Núm. 1, Enero-Junio.
- Pulido Rodríguez, Rodrigo, Ballén Áriz, Margarita y Flor Stella Zúñiga López, (2007), *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, proceso, técnicas*, Bogotá, Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ródenas Picardat, Sonia (1996), "Grupos de ayuda mutua: una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social", *Cuadernos de Trabajo Social* N.4, Alicante.
- Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, Informe Estadístico sobre las Personas Atendidas por la Red UAPVIF, 2007,2010; Estadístico Histórico, 2003-2008; Sedeso, 2010; DGIDS.
- Secretaría de Relaciones Exteriores y Dirección General de Derechos Humanos y Democracia, Boletín Informativo "La Política de Derechos Humanos y Democracia", Boletín No. 47, Mayo 16, 2014, [en línea]. Disponible en:
- Sharps PW, Koziol-McLain J, Campbell J, McFarlane J, Sachs C, Xu Xiao.(2001) Health Care Providers' Missed Opportunities For Preventing Female. *Prev Med*;33:373- 380.
- Tuñón Pablos, Esperanza y Enrique Eroza Solana, "Género y sexualidad adolescente. La búsqueda de un conocimiento huido", *Estudios Sociológicos*, Vol.19, No. 55 (Enero-Abril, 2001).
- Varela, N. (2002) *Íbamos a ser reinas. Mentiras y complicadas que sustentan la violencia contra las mujeres*. Barcelona: Crónica actual.
- Wilbur L, Higley M, Hatfield J, Surprenant Z, Taliaferro E, Smith DK et al.(2001), *Violence: Recognition, Management And Prevention. Survey Results Of Women Who Have Been Strangled While In An Abusive Relationship*. *J Emerg Med*;21(3).

Leyes e informes

- Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1981). Consultada en:
- cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100039.pdf
- IV Conferencia Mundial de Mujeres en Beijing (Beijing+5, 1995)
- Organización Mundial de la Salud, (1996). Informe mundial sobre violencia y salud. Consultado en: Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1996)
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar (1996)
- Reglamento de la Ley para la Asistencia y prevención de la Violencia Intrafamiliar (1997)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal (1998)
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (2000)
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007)
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal (2008)

Manuales y Documentación institucional

- Manual Administrativo de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social del DF (DGIDS)
- Manual de Organización de la Secretaría de Desarrollo Social/Dirección General de Igualdad y Diversidad Social
- Manual Operativo de la Red de las Unidades de Atención de la Violencia Familiar
- Programa de Reinserción Social para Mujeres Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México (SEDESO-DF)
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2000-2006
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 2013-2018, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11 de septiembre de 2013.
- Programa Seguro contra la Violencia Familiar (SEDESO-DF)

VI. Anexos

Directorio UAPVIF

UAPVIF ÁLVARO OBREGÓN	UAPVIF IZTAPALAPA
<p>J.U.D. Lic. Marco Antonio Huante Salas Calle 22 y Av. Hidalgo Esq. Calle 17 Col. Preconcreto, Del. Álvaro Obregón Tel. 55 93 83 44 y 55 93 27 16</p>	<p>J.U.D. Lic. Gerardo Antonio Pulido Olvera Centro Social Villa Estrella Módulo 4 Camino Cerro de la Estrella s/n , Col. Santuario Aculco C.P. 09009 Tel. 56 85 25 46</p>
UAPVIF AZCAPOTZALCO	UAPVIF LA MAGDALENA CONTRERAS
<p>J.U.D. Lic. Leticia Hernández Camacho Calle 22 de febrero 421, 1er piso, Col. Barrios San Marcos C.P. 02430, Del. Azcapotzalco Tel. 53 19 65 50 53 94 52 69</p>	<p>J.U.D. Lic. Guadalupe Ramírez Nieto Piaztic s/n Col. San José Atacaxco (Frente a la Secundaria No. 262), C.P. 10610, Del. La Magdalena Contreras Tel. 56 81 27 34</p>
UAPVIF BENITO JUÁREZ	UAPVIF MIGUEL HIDALGO
<p>J.U.D. Mtro. Jesús Mijares Montes Eje 5 Sur Ramos Millán No. 95 Col. Héroes de Chapultepec, C.P. 03440, Del. Benito Juárez Tel. 55 90 48 17 TELEFAX y 55-79-16-99</p>	<p>J.U.D. C. Daisy Villalobos Galván Av. Observatorio s/n Esq. Gral. José Ma. Mendivil Col. Daniel Garza, Del. Miguel Hidalgo Tel. 26-14-35-82 (Ladafon) 52 72 00 71</p>
UAPVIF COYOACÁN	UAPVIF MILPA ALTA
<p>J.U.D. Lic. Juana María Tec Salazar Parque Ecológico Huayamilpas Av. Nezahualcoyotl Esq. Yaquis, Col. Ajusco Huayamilpas Tel. 54-21-73-31</p>	<p>L.C.P. Lic. Javier Fernando Olvera Martínez Av. Puebla s/n esquina Nuevo León Col. Villa Milpa Alta, Del. Milpa Alta Tel. 58 44 19 21</p>
UAPVIF CUAJIMALPA	UAPVIF TLÁHUAC
<p>J.U.D. Lic. Ignacio Jesús Santana Ruiz Av. Veracruz No. 130</p>	<p>J.U.D. Lic. Norma Leticia Miranda Tamayo Margaritas s/n entre Geranio y Jacarandas</p>

Col. Cuajimalpa, Centro de Barrio, Del. Cuajimalpa Tel. 58 12 25 21	Col. Quiahuatla, Del. Tláhuac; México D.F. Tel. 58 42 55 53 LADAFON
UAPVIF CUAUHTÉMOC	UAPVIF TLALPAN
L.C.P. Lic. Maria Felicitas Lucrecia Juárez Coatl Calle López N° 12 - 14, 9° piso Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, Entre Av. Juárez e Independencia Tel. 55 10 93 92	J.U.D. Lic. Eduardo Murillo Cruz “La Casa Blanca” Carretera Federal a Cuernavaca No. 2, Planta Baja, Col. La Joya, C.P. 14090, Del. Tlalpan; Tel. 55 13 98 35
UAPVIF GUSTAVO A. MADERO	UAPVIF VENUSTIANO CARRANZA
J.U.D.C. Anastasio Pavón Noriega Mercado “Ma. Esther Zuno de Echeverría”, 1er. Piso Paseo Zumárraga entre Aquiles Serdán y Miranda, Col. Villa Tel. 57 81 96 26	J.U.D. Lic. Guadalupe García Morales Lucas Alamán No. 11, 1er. Piso Col. Del Parque, C.P. 15960, Del. Venustiano Carranza Tel. 55 52 56 92 Fax 57 68 00 43
UAPVIF IZTACALCO	UAPVIF XOCHIMILCO
J.U.D. Lic. Rogelio Villicaña Rodríguez Oriente 116 s/n entre Juan Carbonero y Sur 177 Col. Cuchilla Ramos Millán, C.P. 08420, Del. Iztacalco; México D.F. Tel. 56 50 18 03 56 49 75 83	J.U.D. Lic. Rita Ma. Bustillos del Moral Calle Dalia s/n Barrio San Cristóbal Xochimilco, Edificio de la Plaza de San Cristóbal, C.P. 16080, Del. Xochimilco Tel. 56 75 82 70

INSTRUMENTO 1

GUIA ENTREVISTA DE GRUPOS FOCALES

1. ¿Cuál es el objetivo de las UAPVIF?
2. ¿Cómo opera esta UAPVIF?
 - a. ¿Existe algún protocolo o manual de atención a las usuarias?
 - b. Con qué criterios establece el grado- y tipo- de violencia que sufren las personas que acuden a la UAPVIF? ¿Están incluidos en el protocolo?
 - c. ¿Existe un proceso diferenciado por sexo y edad en la atención de las y los beneficiarios?
3. ¿Cuáles consideran que son los factores que facilitan el cumplimiento de los objetivos de la UAPVIF?
4. ¿Cuáles son los factores que inhiben el cumplimiento de los objetivos de la UAPVIF?
5. ¿Qué acciones consideras se pueden hacer para mejorar el servicio que brindas?
6. ¿Qué consecuencias tiene lo que realizas cotidianamente en la UAPVIF en tu vida personal y/o familiar y cómo lo manejas?
7. Para finalizar, ¿les gustaría agregar algo?

INSTRUMENTO 2

GUÍA DE OBSERVACIÓN INTERVENCIÓN GRUPAL

OBSERVADOR 1. EL PROCESO DEL TALLER

Registros

- Descripción de cada momento / actividad / técnica grupal
- Descripción del objetivo / resultados de la actividad
- Temáticas abordadas
- Frases clave de los participantes

OBSERVADOR 2. EL PROCESO DE LA FACILITACIÓN

Registros

- Descripción del estilo (directivo, no directivo, agresivo, mediador, pasivo, etc.) y técnicas de facilitación
- Tipos de acompañamiento
- Discursos dominantes del facilitador
- Recursos del facilitador (comunicación, persuasión, negociación, escucha activa, facilitar toma de decisiones, etc.)
- Formas de devolver/movilizar al grupo
- Frases clave del/a facilitador

OBSERVADOR 3. PRODUCCIÓN DE SABER COLECTIVO

Registros

- Función de la facilitación
- Función del grupo
- Función del espacio colectivo
- ¿Existe un eje del trabajo grupal?
- Descripción del proceso reflexivo
- Descripción del proceso social vivido por los actores involucrados
 - producción institucional
 - producción grupal
 - producción de saber colectivo

Tabla de información sobre las observaciones realizadas en las actividades de las UAPVIF (segunda y tercera semana de noviembre)

UAPVIF	Día de visita	Tipo de intervención	Enfoque terapéutico/ Dinámica implementada	No. de usuari@s	Observaciones generales
Alvaro Obregón	Jueves 20 nov. 2014	Grupo terapéutico (A cargo de la psicóloga clínica)	Pregunta eje "¿Qué es una relación de pareja?": expresión de experiencias personales en torno a la pregunta eje y llenado de una tabla en torno a la pregunta "¿qué puedo ganar o perder dejando una relación?".	6 mujeres	Se plantea la situación de pareja en la que se está y lo que se puede ganar o perder si se deja o no esa relación. Espacio de escucha en la que las usuarias pueden expresar sus experiencias en torno al tema planteado.
Azcapotzalco	Martes 11 nov 2014.	ACTIVIDAD EXTERNA Conferencia en auditorio de UAM-A			Se asistió a la UAM pero se canceló la conferencia.
Benito Juárez	Viernes 14 nov. 2014	Grupo de reflexión (A cargo de la trabajadora social)	Reflexión en torno al tema de la autoimagen: ejercicio de mirarse al espejo y contestación de preguntas referentes a la actividad realizada.	2 mujeres	Reflexión que permitió a las usuarias concientizar cómo se perciben ante el espejo. Además se reflexionó sobre la imagen de la mujer que socialmente se difunde en los medios de comunicación masiva. Así como la importancia del auto cuidado.
Coyoacán	18 nov. 2014	Grupo terapéutico (A cargo de la psicóloga clínica)	Enfoque abordado desde lo cognitivo conductual y la gestalt (desaprender lo aprendido y situarse en el presente para resolver los problemas presentes) Tema abordado "tipos de violencia": reflexionar y relatar experiencias sobre los tipos de violencia. Ejercicios de respiración (inicio y fin	14 mujeres	Concientización y reflexión sobre los tipos de violencia que las usuarias pueden tener, de acuerdo a la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. Cómo pueden conjugarse varios tipos de violencia en una sola situación. Espacio de escucha para las experiencias de las usuarias.

			de la sesión).		
Cuajimalpa	Jueves 27 nov. 2014	Grupo terapéutico con niños (A cargo de la psicóloga infantil)	Psicología infantil. No hay un manual o enfoque psicológico específico en el cual se basen para las sesiones. Tema, "cómo nos debemos cuidar". Juego de Doña Blanca, ejercicio del dibujo del árbol que representa a uno mismo.	10 niños	Promoción por parte de la psicóloga para que el grupo se dé cuenta de la finalidad que se está teniendo con las dinámicas realizadas. Como en este caso cómo cuidarse. Algunos del grupo ven a la psicóloga como "maestra".
Cuauhtémoc	21 nov. 2014	Grupo de ayuda mutua	Co-coordinación del grupo entre mujeres resilientes por situación de violencia, y una psicóloga que las acompaña en el grupo. La intención es desarrollar un tema por parte de las mujeres.	En ese momento 9 mujeres (Hubo confusión de la sede por mudanza).	El grupo es numeroso con una membresía de alrededor de 25 mujeres. Se notó motivación de parte de las mujeres para sostener el grupo. Parecía un grupo directivo (por la psicóloga) más que por las mujeres. También se observó que siguen esperando una orientación desde "el saber especializado".
Gustavo A. Madero	Lunes 24 nov. 2014	Grupo terapéutico con hombres (A cargo de dos psicólogos clínicos)	Enfoque cognitivo conductual de la línea reeducativa (desaprender lo aprendido). Trabajo en equipos: externalización de una situación de enojo con la pareja. Role playing (escenificación de las situaciones de enojo).	11 hombres	Se promueve en el grupo que se externalicen, mediante las dinámicas empleadas, los sentimientos que se están teniendo en un momento particular. Que no se racionalice tanto lo que se cuenta.
Iztacalco	13 nov. 2014	Grupo terapéutico A cargo de la psicóloga	No se reconoció claramente un enfoque terapéutico. Preguntas detonadoras para desarrollar el tema principal de la sesión. Se abordaron temas sobre género (roles de género), y su impacto en la	12 Mujeres	El grupo tiene la estructura de una clase más que de terapia grupal. En su desarrollo la psicóloga fue cálida pero no atendió emociones surgidas. Se abocó a desarrollar un tema teórico para vincularlo a la vida de las mujeres.

			maternidad.		
Iztapalapa	19 nov. 2014	Grupo terapéutico A cargo de la psicóloga	Cognitivo conductual aunque orientado más hacia lo social. - Bienvenida - Respiración y masaje - Sociodrama - Puesta en común de sentimientos y experiencias - Devolución	12 mujeres	Se trató de una experiencia grupal interesante por el estilo de coordinación de grupo de la psicóloga, la movilización y respuesta del grupo, y los contenidos abordados. La terapia grupal desde este enfoque propicia la reflexividad y la responsabilización de los actos propios, además de no re victimizar a las mujeres.
Magdalena Contreras	12 nov. 2014	Plática informativa A cargo de la trabajadora social	Plática sobre el tema de autoestima. Apoyada en una presentación en powerpoint. Ejercicios de dibujo (mano y planta) que representa a una misma, destacando cualidades y habilidades personales.	24 Mujeres	El propósito es que las usuarias estén informadas sobre el tema de la autoestima y sus componentes, cómo poder identificarla y mejorarla para ellas y sus hijos/as. Se promueven ejercicios que pueden hacer en casa.
Miguel Hidalgo	13 nov. 2014	Grupo de reflexión (A cargo de la psicóloga clínica)	Reflexión en torno a la pregunta "¿cómo descubrí que soy mujer?" y realización de collage a partir de imágenes de mujeres de revistas.	8 mujeres	Se promovió la concientización de los roles de género y reflexión de cómo son promovidos socialmente, y cómo es que la mujer aprende a serlo a partir del "No puedes hacer esto, ni esto...".
Tláhuac	Miércoles 26 nov. 2014	Plática informativa (A cargo de la psicóloga clínica)	Exposición introductoria del tema de la violencia (apoyada en láminas). Temas tratados: tipos de violencia, perfiles del agresor y receptor, el círculo de violencia, leyes que respaldan y protegen a mujeres, entre otros.	9 mujeres	Grupo que tiene su primer acercamiento con el tema de la violencia que se trata en las UAPVIF. Al final de éste se han realizado sus respectivas citas para las entrevistas individuales con la psicóloga.
	Miércoles	Grupo	Expresión de	10	Sólo se han dedicado a

Tlalpan	e19 nov. 2014	terapéutico (A cargo de la psicóloga clínica)	problemáticas personales mediante una plática grupal.	mujeres	platicar sobre cómo han estado las usuarias. Y a partir de ahí han surgido las problemáticas que varias de ellas están viviendo actualmente.
Venustiano Carranza	20 nov. 2014				No se pudo observar por inconvenientes ajenos a los observadores (Marcha del 20 noviembre).
Xochimilco	Viernes 21 nov. 2014	Plática informativa (A cargo de la trabajadora social)	Plática informativa sobre el tema general de la violencia y el servicio que brindan las UPVIF. Ejercicio final de relajación por medio de respiraciones y la técnica de la "Muñeca de trapo".	27 mujeres	Grupo variado y compuesto por grupo terapéutico, de reflexión y de las personas que solicitaran su tarjeta del seguro de violencia. El grupo ha intervenido poco con sus historias de vida, más bien se han dedicado a escuchar la plática informativa.

INSTRUMENTO 3

GUIÓN DE ENTREVISTAS INDIVIDUALES

1- DATOS PERSONALES: nombre, unidad en la que labora. Cuánto tiempo hace que trabaja allí. Dónde lo hizo antes y por cuánto tiempo.

¿Por qué eligió trabajar con mujeres víctimas de violencia?

2- NUMERO DE PERSONAL EN SU UNIDAD DISCRIMINADO POR FUNCIONES Y SEXOS

3- ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO CUANDO LLEGA UNA MUJER A CONSULTAR? (Especificar qué le corresponde a cada área de trabajo: trabajo social, psicología y jurídico.)

4- ¿EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTO? ¿MANUAL ÚNICO DE ATENCIÓN?

5- ¿CÓMO ES EL RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL?

6- FORTALEZAS Y AREAS DE OPORTUNIDAD DE SU UNIDAD Y SU EQUIPO DE TRABAJO

7- ¿CÓMO ORGANIZAN LA AGENDA DE PREVENCIÓN?

Luego se procedió a recorrer el espacio de trabajo en diez de los lugares.

INSTRUMENTO 4

ENCUESTA A LAS DERECHOHABIENTES-USUARIAS DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR EN EL DF

El objetivo de esta encuesta, es saber cuál es el sentir y lo que opinan las derechohabientes-usuarias, sobre el servicio que proporcionan las Unidades de Atención y Prevención de la Violencia Familiar (UAPVIF) en el Distrito Federal.

Cualquier información que usted proporcione, será totalmente anónima y confidencial. La información será usada exclusivamente para los fines de esta Evaluación operativa de la Red UAPVIF.

Edad: el rango de edad en la que usted se encuentra entre 25-45años:_____

Señale con una X, su estado civil:a) soltero b) casado c) concubinato d) separado

1. ETAPA INTRODUCTORIA

1.1 Señale con una X, cómo se enteró del servicio que proporciona la UAPVIF a la que usted acudió: a) Tríptico b) Amistades c) Eventos de difusión d) jornadas de difusión e) visitas casa por casa f) talleres g) mesas informativas

1.2 Marque con una X, en cuál de las siguientes actividades ha participado: a) Plática de Violencia Familiar b) Plática de relaciones interpersonales c) Taller de Resolución No Violenta de Conflictos d) Grupos de ayuda mutua e) Grupos de reflexión f) Plática a padres de familia sobre Sexualidad g) Grupos terapéuticos h) grupos para madres i) Grupos de reflexión j) grupos de autoayuda

1.3 ¿Al acudir por primera vez a la UAPVIF, le hizo una *entrevista inicial* el área de trabajo social, para identificar la problemática sobre la violencia familiar que la afecta y así poder brindarle información y orientación necesaria para su atención oportuna? Si_____ No_____

2. ACERCAMIENTO DESDE EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

2.1 Señale con una X, cuál fue el clima o el ambiente, la sensación que percibió durante la primera entrevista como derechohabiente desde el área de trabajo social:

a) de confianza c) desconfianza

2.2 ¿En la entrevista o primer contacto, trataron los aspectos necesarios que usted requería para abordar la violencia familiar que la afecta? Si____ No____

2.3 ¿Ha recibido usted alguna visita domiciliaria por parte del área de trabajo social? Si____ No____

2.4 De acuerdo a la etapa de atención y prevención, ¿el área de trabajo social, le informó oportunamente sobre qué es la violencia familiar? Si____ No____

2.5 ¿Con base en la *información y orientación* proporcionada por el área de trabajo social durante la *etapa de atención*, puede ahora reconocer qué es violencia familiar? Si____ No____

2.6 Señale con una X, qué tipo de violencia es la que ahora puede reconocer:

a) Pisco emocional b) física c) sexual d) violencia patrimonial e) violencia económica

2.7 Marque con una X, por cual tipo de violencia que la afecta acudió a esta UAPVIF: a) violencia económica b) Violencia física c) violencia psicoemocional d) violencia sexual e) violencia patrimonial

2.8 Marque con una X, a quien identifica o reconoce como la persona generadora de violencia familiar hacia usted: a) conyugue b) concubino c) ex-concubino d) padre e) padrastro f) hermano g) madre h) hijos

2.9 ¿Le aclararon sus dudas si las tuvo? Si____ No____

3. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN EN EL ÁREA DE PSICOLOGÍA

3.1 ¿Después de la *entrevista inicial* por parte de trabajo social, le realizaron en el área de psicología social alguna *entrevista psicológica*? Si____ No____

3.2 Según la etapa de atención ¿en el área de psicología se le dio alguna plática para así ayudarle a fortalecer su autoestima y comenzar a resolver la violencia familiar en la que vive? Sí____ No____

3.3 Señale con una X, qué tipo de terapia recibió por parte del área psicológica -durante la etapa de atención-: a) Terapia individual b) terapia grupal c) ambas terapias

3.4 Desde que acudió por primera vez a solicitar el servicio a la UAPVIF, hasta la fecha, señale cuantas sesiones de psicoterapia individuales y psicoterapia grupales ha recibido: Fecha de inicio_____/_____/2014 Sesiones de psicoterapia individual_____ Sesiones de psicoterapia grupal_____ Fecha de la última psicoterapia individual o grupal_____/_____/_____

3.5 ¿La duración de sesiones en el área de psicología, fue suficiente para fortalecerla y resolver la violencia familiar por la cual solicitó el servicio a la UAPVIF? Si____ No____

3.6 ¿Le ha sido de ayuda el proceso terapéutico que ha recibido en forma personal o en forma grupal? Forma individual Si____ No____ Forma grupal Si____ No____

4. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DESDE EL ÁREA JURÍDICA

4.1 ¿De acuerdo con su caso o la violencia familiar que vive, usted fue derivada al área jurídica? Si____ No____ Si responde que no, pase a la sección 5, “Atención y canalización”.

4.2 ¿Usted recibió asesoría jurídica? Si____ No____

4.3 ¿Fue útil para usted la información que recibió por parte del área jurídica? Si____ No____

4.4 Marque con una X, la opción relacionada con la modalidad de violencia por la cual se dio una resolución por parte del abogad@ en relación a su caso: a) violencia física b) violencia psicoemocional c) violencia sexual d) violencia patrimonial.

4.5 Señale con una X, cuáles de las siguientes asesorías y opciones legales le ofrecieron al solicitar el servicio del área jurídica: a) Constancia administrativa b) Etapa de juicio c) Convenios o acuerdos d) asesoría y acompañamiento legal para solicitar la pensión alimenticia y/o la guardia y custodia de las hijas e hijos d) proceso de divorcio e) denuncia de delitos por violencia familiar.

4.6 Señale con una X, cuál de las siguientes opciones muestra la opción del seguimiento jurídico que ha recibido por la violencia familiar que la afecta:

a) verificación de convenios b) canalizaciones c) Se continuaron realizando los procedimientos jurídicos determinados por la Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal d) conciliación de partes e) negociar con su agresor

4.7 ¿Ha recibido usted alguna reparación del daño ocasionado por la violencia familiar que la afecta? Si____ No____

4.8 ¿El servicio del área jurídica así como las anteriores opciones legales fueron suficientes para hacer valer sus derechos de género y su derecho a una vida libre de violencia familiar? Si____ No____

5. ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN

5.1 Marque con una X, a qué programa fue canalizada por su caso de violencia familiar, cómo parte del proceso y la asesoría de alguna de las tres áreas de la UAPVIF: a) Programa Seguro Contra la Violencia Familiar b) Casas de emergencia c) Refugio d) Programa Reinserción social

5.2 ¿Considera usted que *el tipo de violencia familiar* por el que acudió a la UAPVIF, correspondió a ser canalizada al Refugio o a la Casa de emergencia? Si____ No____

5.3 ¿Considera que la UAPVIF, tiene una adecuada coordinación con otras instituciones? Si____ No____

5.4 ¿Considera usted que ha sido adecuada la canalización que a usted se le indicó? Si____ No____

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1 ¿Por parte de las UAPVIF, se le ayudó a afrontar las situaciones en que se ha sentido obligada a romper los vínculos con -familia, amistades, el trabajo, etc.-? Si____ No____

6.2 ¿Considera que encontró en la UAPVIF, las herramientas o los medios para evitar las agresiones físicas y psicológicas por parte del agresor o de quien le genera a usted la violencia familiar? Si____ No____

6.3 ¿Los servicios proporcionados por la UAPVIF, le ayudaron a identificar o a reconocer qué es lo que a usted la vincula con la persona que le genera violencia familiar? Si___ No___

6.4 ¿Le apoyaron en lo que hay que *saber hacer* cuando su agresor le violenta y/ o a sus hijos? Si___ No___

6.5 ¿De acuerdo a la etapa de prevención o de atención, en la UAPVIF, le ayudaron a reconocer las mencionadas pautas de amenazas y agresiones? Si___ No___

6.6 Señale con una X, cómo considera que fue la capacitación recibida por parte de la UPAVIF, para erradicar actitudes de coacción o de acciones no deseadas por parte de quien le genera este tipo de violencia familiar: a) Suficiente
b) Insuficiente

6.7 ¿Tanto las prácticas sexuales no deseadas, como actitudes de celos y de control o manipulación, fueron abordadas satisfactoriamente por parte de cada una de las tres áreas de las UAPVIF, ayudándole así a saber qué hacer? Sí___ No___

6.8 ¿Considera que el servicio recibido en la UAPVIF, le ha ayudado a sanar-curar-revertir los daños emocionales y el sufrimiento ocasionado por la violencia familiar? Si___ No___

6.9 Indique con una X, cuál de las siguientes redes sociales se le ha orientado, acompañado o buscado formar y fortalecer desde el área de trabajo social: a) redes familiares b) de mujeres c) institucionales

7. A MANERA DE CIERRE

7.1 ¿Considerando las distintas actividades que están orientadas tanto desde el área de trabajo social, como psicológica y jurídica, usted ha participado en lo que se conoce como “Escuela para madres”? Si___ No___

7.2 ¿Qué opina de la reeducación propuesta por parte de la UAPVIF o de alguna institución o secretaría a la que se le ha canalizado? Es adecuada___ Insuficiente___

7.3 ¿Opina que existe un trabajo conjunto y oportuno por parte del área de trabajo social, psicológica y jurídica, tanto en la etapa de *Atención y la etapa de Prevención*? Etapa de atención Si___ No___ Etapa de prevención Si___ No___

7.4 ¿Considera que desde que acudió a solicitar los servicios a la UAPVIF, durante la etapa de atención o de prevención, se le ha ayudado a ejercer y garantizar sus *derechos* como mujer y el acceso a una vida libre de violencia familiar? Si___ No___

7.5 ¿Le sirvió el servicio que proporciona la UAPVIF, para el *objetivo* que ésta institución busca, como es *prevenir y erradicar* la violencia familiar? Si___ No___

7.6 Señale con una X, en qué área considera que hace falta una mayor sensibilización, formación, capacitación por parte de los servidores de la UAPVIF en la que le proporcionan el servicio: a) Área de trabajo social b) Área psicológica c) Área jurídica.

7.7 ¿Considera que las instalaciones de las UAPVIF en que recibió el servicio como derechohabiente, son adecuadas para operar los objetivos de ésta – pláticas y terapias individuales, grupales, etc.- ?Si___ No___