

Diagnóstico sobre
**Infraestructura Institucional de Servicios
de Atención Especializada en Violencias de
Género y Mapeo de Red Institucional en el
Estado de Jalisco.**

 Igualdad Sustantiva
entre Mujeres y Hombres



DIAGNÓSTICO SOBRE INFRAESTRUCTURA
INSTITUCIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
ESPECIALIZADA EN VIOLENCIAS DE GÉNERO Y MAPEO
DE RED INSTITUCIONAL EN EL ESTADO DE JALISCO

EQUIPO CONSULTOR:

Dra. María Eugenia Suárez de Garay y Dra. Yasodhara Silva Medina (Coordinadoras), Dr. Agustín Verduzco Espinoza, Mtra. Sara Vera Gamboa, Psic. Julio César Galicia Orizaba, Geog. Guerson Uriel Calvillo Caro, Soc. Carmen Carolina Ortega Gutiérrez, LCPyGP. Cristhy Alejandra Alpuche Cabrera, Soc. Ricardo Ian Alcaraz Hernández, Soc. Graciela Margarita Jauregui, Soc. Mónica Méndez Gódinez



DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Enrique Alfaro Ramírez

Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Fela Patricia Pelayo López

Titular de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH)

María Elena García Trujillo

Subsecretaria de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la SISEMH

Luz Elena Rosas Hernández

Directora de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias de la SISEMH

Contacto:

Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias de la
Secretaría de Igualdad entre Mujeres y Hombres del
Gobierno del Estado de Jalisco

Miguel Blanco No. 883. Col. Centro, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44100
33 3658-31-70

Agradecimiento

Se extiende un agradecimiento muy especial a todas las instituciones que dedicaron su tiempo para responder la muy extensa encuesta en línea, conversar sobre los temas abordados en las entrevistas individuales y grupales, compartir material fotográfico de sus espacios físicos de atención y su colaboración para resolver todas las necesidades de información que sirvieron como insumo indispensable para la realización del presente diagnóstico.

ÍNDICE

I. Introducción.....	6
II. Metodología.....	8
III. Resultados de la encuesta en línea dirigida a instituciones.....	17
a) Características de la oferta de servicios.....	31
b) Perfil de las mujeres que acuden a los servicios que ofrecen las instituciones.....	47
d) Detección de la violencia y orientación.....	68
e) Recursos humanos.....	73
f) Registro y documentación de los casos de atención.....	89
g) Infraestructura y equipamiento.....	98
h) Coordinación interinstitucional.....	102
IV. Aproximaciones cualitativas en torno a los problemas de atención.....	112
V. Caracterización de los espacios de atención por tipo de institución.....	172
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	180
Bibliografía.....	184
Siglas.....	185
ANEXO 1. Instituciones que registraron el mayor número de mujeres atendidas en el año 2019.....	187
ANEXO 2. Número de mujeres atendidas en cada una de las UAVIFAM en el estado de Jalisco durante el año 2019.....	189
ANEXO 3. Numeralia a partir de los resultados de la encuesta.....	193
ANEXO 4. Fotografías de trabajo de campo.....	207
ANEXO 5. Relación de personas entrevistadas y participantes en grupos focales y conversatorios para la elaboración del diagnóstico.....	211

I. Introducción

El diagnóstico sobre infraestructura institucional de servicios de atención especializada en violencias de género y mapeo de la red institucional tiene como objetivo general conocer las condiciones actuales de la atención a la violencia contra las mujeres en el estado de Jalisco dentro de un marco analítico que toma como referencia los estándares internacionales en materia de Derechos Humanos de las mujeres bajo una perspectiva de género.

Mientras los objetivos específicos consisten en describir a detalle las condiciones actuales de las dependencias involucradas en la atención a mujeres víctimas de violencias y conocer las áreas de oportunidad para el fortalecimiento, mejora, y en su caso la incorporación de modelos de atención integral para las víctimas.

El documento se integra de seis apartados, el primero es una presentación general, el segundo describe la estrategia metodológica, el tercero de ellos corresponde a los resultados de una **encuesta en línea** que alcanzó **244 casos efectivos correspondientes a 259 instituciones estatales y municipales** para conocer su oferta de servicios, la percepción del funcionariado sobre los perfiles más recurrentes de mujeres atendidas, reconocimiento de patrones de violencia, mecanismos que disponen para la detección y orientación, así como los recursos humanos, financieros y de infraestructura de que disponen para la atención y el tipo de coordinación interinstitucional existente.

El cuarto apartado recoge las visiones y experiencias de **72 funcionarias y funcionarios de dependencias responsables de atención, académicos y representantes de organizaciones de la sociedad civil** a través de entrevistas individuales y grupales que permitieron reconocer la diversidad de dimensiones que forman parte de la problemática que afecta el acceso y calidad de la atención que reciben las mujeres receptoras de violencias en la entidad.

El quinto apartado integra la descripción de los espacios físicos que actualmente se utilizan para brindar los servicios de atención a partir de un **inventario fotográfico de 803 imágenes relativas a 110 instituciones** ubicadas en el área metropolitana de Guadalajara y el interior del estado, el cual sirve como muestra para comparar la infraestructura y equipamiento entre municipios y distintos perfiles de instituciones como instancias municipales de las mujeres, dependencias de seguridad pública, instalaciones de los sistemas DIF municipales, unidades especializadas de atención a la violencia familiar (UAVIFAM) y unidades de servicios médicos.

Finalmente, el sexto apartado con base en el análisis de la información recogida se formularon conclusiones que dieron lugar a recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones actuales de la atención a mujeres receptoras de violencia en el estado de Jalisco.

II. Metodología

El abordaje metodológico que se utilizó fue mixto con el propósito de generar información proveniente de distintas fuentes a través del tratamiento articulado de datos cuantitativos y cualitativos que ofrecieron una mayor riqueza de evidencia para un diagnóstico más preciso, comprensivo y contextualizado.

Para ello, se llevaron a cabo actividades de gabinete y campo orientadas a la recolección, sistematización y análisis de información a través de las técnicas de investigación que se describen a continuación:

Figura 1. Enfoque metodológico del diagnóstico.



Fuente: Elaboración con base en propuesta metodológica presentada por el equipo consultor.

Las variables de análisis de cada técnica de investigación se mencionan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Descripción de las técnicas de investigación y variables de análisis del diagnóstico.

Técnica	Variables de Análisis
Encuesta en línea	<ul style="list-style-type: none"> → Áreas estatales y municipales responsables de la atención a mujeres víctimas de violencia. → Recursos presupuestales, materiales y humanos. → Campos de datos recolectados de los casos atendidos. → Mecanismos de vinculación y seguimiento.
Entrevistas semi-estructuradas dirigidas al funcionariado público	<ul style="list-style-type: none"> → Red institucional (Actores y Vínculos) que interviene para atender el problema de violencia contra las mujeres. → Características y situación actual del problema. → Percepción sobre las fortalezas y debilidades institucionales para atender el problema. → Áreas de oportunidad de mejora en la atención del problema.
Entrevistas grupales con funcionarias y funcionarios públicos	<ul style="list-style-type: none"> → Obstáculos, retos y necesidades para la atención del problema. → Áreas de oportunidad de mejora en la atención del problema.
Grupo focal con especialistas de la academia	<ul style="list-style-type: none"> → Características y situación actual del problema. → Percepción sobre las fortalezas y debilidades a nivel institucional para atender el problema → Áreas de oportunidad de mejora en la atención del problema.
Entrevistas con representantes de Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> → Características y situación actual del problema. → Herramientas de detección de riesgos para mujeres víctimas de violencias. → Experiencias de intervención.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Técnica	Variables de Análisis
	<ul style="list-style-type: none"> → Percepción de fortalezas y debilidades institucionales. → Áreas de oportunidad de mejora en la atención del problema.
Observación e inventario de infraestructura institucional	<ul style="list-style-type: none"> → Caracterización de los espacios y equipamientos. → Material fotográfico.

Fuente: Elaboración con base en propuesta metodológica presentada por el equipo consultor.

La encuesta en línea tuvo como marco muestral el directorio del Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV) proporcionado por la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH), el cual integra instituciones estatales (Fiscalía, Secretaría de Seguridad Pública, Procuraduría Social, Centro de Justicia para Mujeres de Guadalajara y Puerto Vallarta, Sistema Estatal DIF, Dirección del Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI), Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses, Secretaría de Salud y municipales (Instancias Municipales de las Mujeres, Comisarías de Seguridad Pública, Servicios Médicos Municipales, Unidades de Atención Especializada de Violencia Familiar a cargo de los Sistemas DIF Municipales).

Se utilizaron dos cuestionarios en línea, uno de primer contacto dirigido a todas las instituciones antes señaladas, así como a los Ayuntamientos de los 125 municipios del estado de Jalisco para solicitar datos de las áreas y personas responsables de atención a mujeres receptoras de violencias. Este acercamiento se acompañó de una comunicación telefónica constante para aumentar la tasa de respuesta.

A partir de esta información, se hizo un segundo envío por correo electrónico del cuestionario del diagnóstico consistente en **113**

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

preguntas (439 variables) que tuvo una duración de hasta 120 minutos para su llenado.

La extensión del cuestionario trató de ser exhaustiva de las características institucionales de la atención, de ahí que su estructura consistió en once secciones que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Estructura del instrumento de recolección de la encuesta en línea aplicada a instituciones que atienden a mujeres receptoras de violencias.

Encuesta	Descripción General (Estructura Temática)	Población a la que va dirigida
Encuesta de Primer Contacto	I. Datos de la dependencia y de la persona que responde la encuesta (Preguntas 1-4) II. Datos de las instituciones (estatales, municipales o del poder judicial) a las cuales identifica que se atiende a mujeres receptoras de violencias. Hasta 15 instituciones. (Preguntas 5-19)	Dependencias o Instituciones informantes respecto a estructura de atención y los datos de contacto de enlaces.

Encuesta	Descripción General I. (Estructura Temática)	Población a la que va dirigida
Encuesta en línea sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género en el Estado de Jalisco	II. Datos de identificación de la dependencia informante. (Preguntas 1-3)	
	III. Información institucional. (Preguntas 4-11)	
	IV. Perfil de las mujeres que acuden a los servicios que ofrece la institución. (Preguntas 12-32)	
	V. Identificación de los patrones de violencias. (Preguntas 33-43)	
	VI. Detección y orientación de casos. (Preguntas 44-50)	
	VII. Servicios que ofrece para atender a mujeres receptoras de violencias. (Preguntas 51-64)	Áreas de atención directa a mujeres receptoras de violencias
	VIII. Recursos humanos. (Preguntas 65-91)	
	IX. Registro y documentación de casos atendidos. (Preguntas 92-98)	
	X. Infraestructura y equipamiento. (Preguntas 99-102)	
	XI. Coordinación interinstitucional. (Preguntas 103-110)	
	XII. Recursos financieros. (Pregunta 111-112)	
	XIII. Comentarios finales. (Pregunta 113)	

Fuente: Elaboración con base en el cuestionario electrónico de la encuesta en línea.

El periodo de aplicación de la encuesta en línea fue del 29 de enero al 3 de marzo de 2020 en que fueron contactadas telefónicamente todas las instituciones contenidas en el directorio del Sistema

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV), el cual fue proporcionado por la Secretaría de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH) del gobierno del estado de Jalisco, así como las instituciones señaladas en un primer contacto por los ayuntamientos para identificar todas sus dependencias o áreas que atienden a mujeres receptoras de violencias. Después del contacto telefónico, se hizo llegar un correo electrónico personalizado a la o al titular responsable del área, la invitación y la dirección de enlace para acceder al cuestionario para ser llenado en línea, seguido de llamadas telefónicas para elevar la tasa de respuesta de la encuesta.

Para el logro de 244 casos efectivos en donde participaron 259 instituciones se hicieron en promedio **8 llamadas telefónicas por cada institución** y se tuvieron **205 intentos no efectivos** según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Documentación de intentos no logrados durante la aplicación de la encuesta en línea aplicada a instituciones que atienden a mujeres receptoras de violencias.

Descripción de intentos no logrados	Casos
Ausencia de responsable del área (nombramiento en proceso, incapacidad)	5
No existe la dependencia en el municipio	3
Sin contacto	75
No respondió la encuesta	83
Se derivó a otra dependencia	39
Total	205

Fuente: Elaboración con base en archivo de control y seguimiento de aplicación de la encuesta en línea.

Es importante mencionar que en la plataforma electrónica se registraron 274 casos, pero después del proceso de validación se

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

eliminaron 30 casos, entre los cuales se encontraron cuestionarios duplicados o incompletos.

Aunque la unidad de observación de la encuesta en línea fueron las instituciones, se presentaron 15 casos en donde se reunieron dos instituciones que colaboran juntas e inclusive comparten el espacio físico de atención.

Cuadro 4. Número y porcentaje de instituciones por región del estado de Jalisco que respondieron la encuesta en línea aplicada a instituciones que atienden a mujeres receptoras de violencias.

Región	Instituciones	Porcentaje de instituciones
Altos Norte	16	6.6%
Altos Sur	25	10.2%
Centro	41	16.8%
Ciénega	15	6.1%
Costa Sur	8	3.3%
Costa-Sierra Occidental	13	5.3%
Lagunas	23	9.4%
Norte	18	7.4%
Sierra de Amula	28	11.5%
Sur	21	8.6%
Sureste	18	7.4%
Valles	18	7.4%
Total	244	100.0%

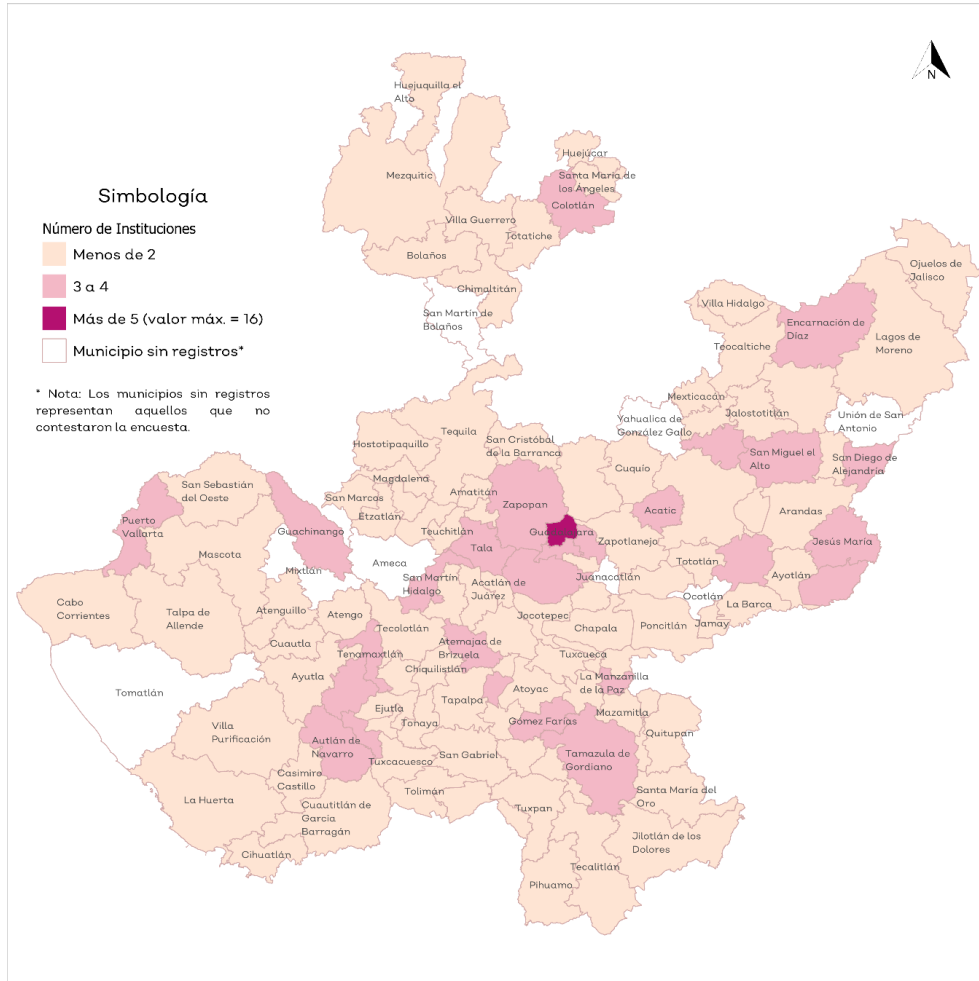
Fuente: Elaboración con base en los resultados registrados de la encuesta y según la regionalización publicada en el Periódico Oficial Estado de Jalisco (2014).

Como se puede observar en el siguiente mapa, son 8 de los 125 municipios que comprenden el estado de Jalisco en donde no se obtuvo registro de respuesta por parte de alguna de las instituciones contactadas. En el caso del municipio de Ameca, es importante mencionar que se visitaron tres instituciones que abrieron sus puertas y mostraron una gran disposición de participación para

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

llevar a cabo entrevistas semiestructuradas individuales y grupales, por lo que se considera que esto pudo causar una confusión respecto a los mecanismos de colaboración en el diagnóstico.

Mapa 1. Distribución municipal de casos de instituciones que respondieron la encuesta en línea.



Fuente: Elaboración con base en los resultados registrados de la encuesta y según la regionalización publicada en el Periódico Oficial Estado de Jalisco (2014).

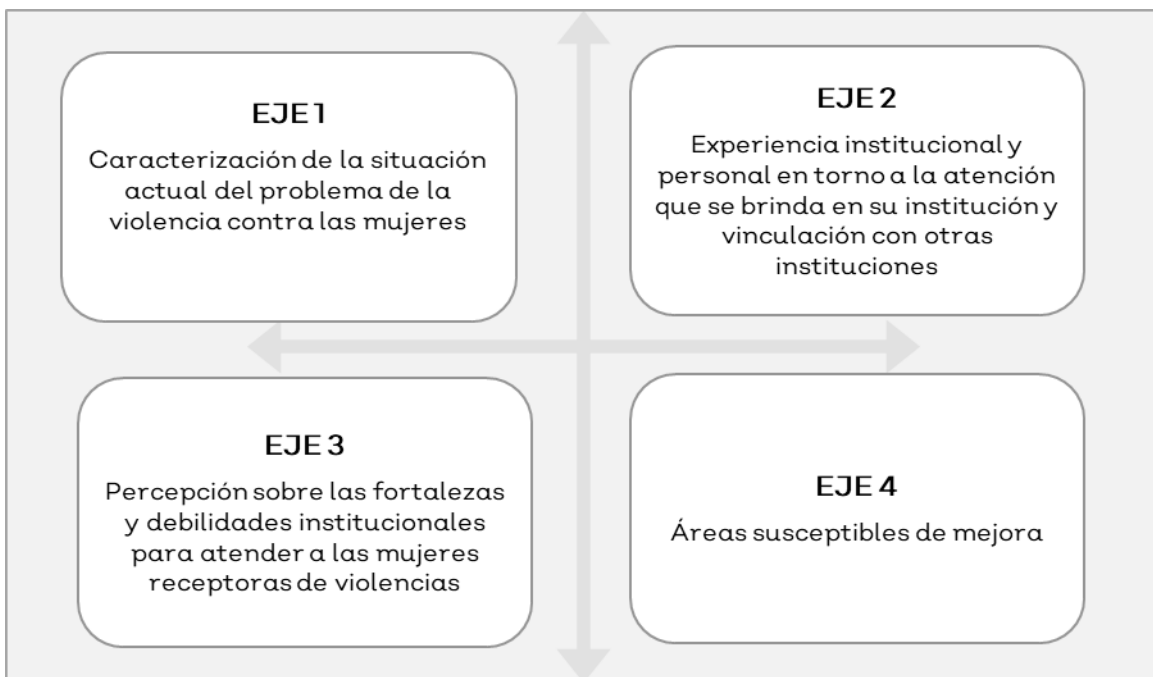
En cuanto a la aproximación cualitativa, se realizaron 26 entrevistas individuales, 2 entrevistas grupales, un grupo de discusión y un conversatorio en donde se conversó con 72 participantes, obteniendo un total de 39 horas de audio que fueron transcritas para su análisis e integración del tercer apartado.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Las entrevistas se desarrollaron en municipios del área metropolitana de Guadalajara, así como en los municipios del interior del estado en Lagos de Moreno, Tala y Ameca.

La guía de entrevista con funcionariado público de mandos altos, medios y operativos incluyó 39 preguntas abiertas organizados en cuatro ejes analíticos:

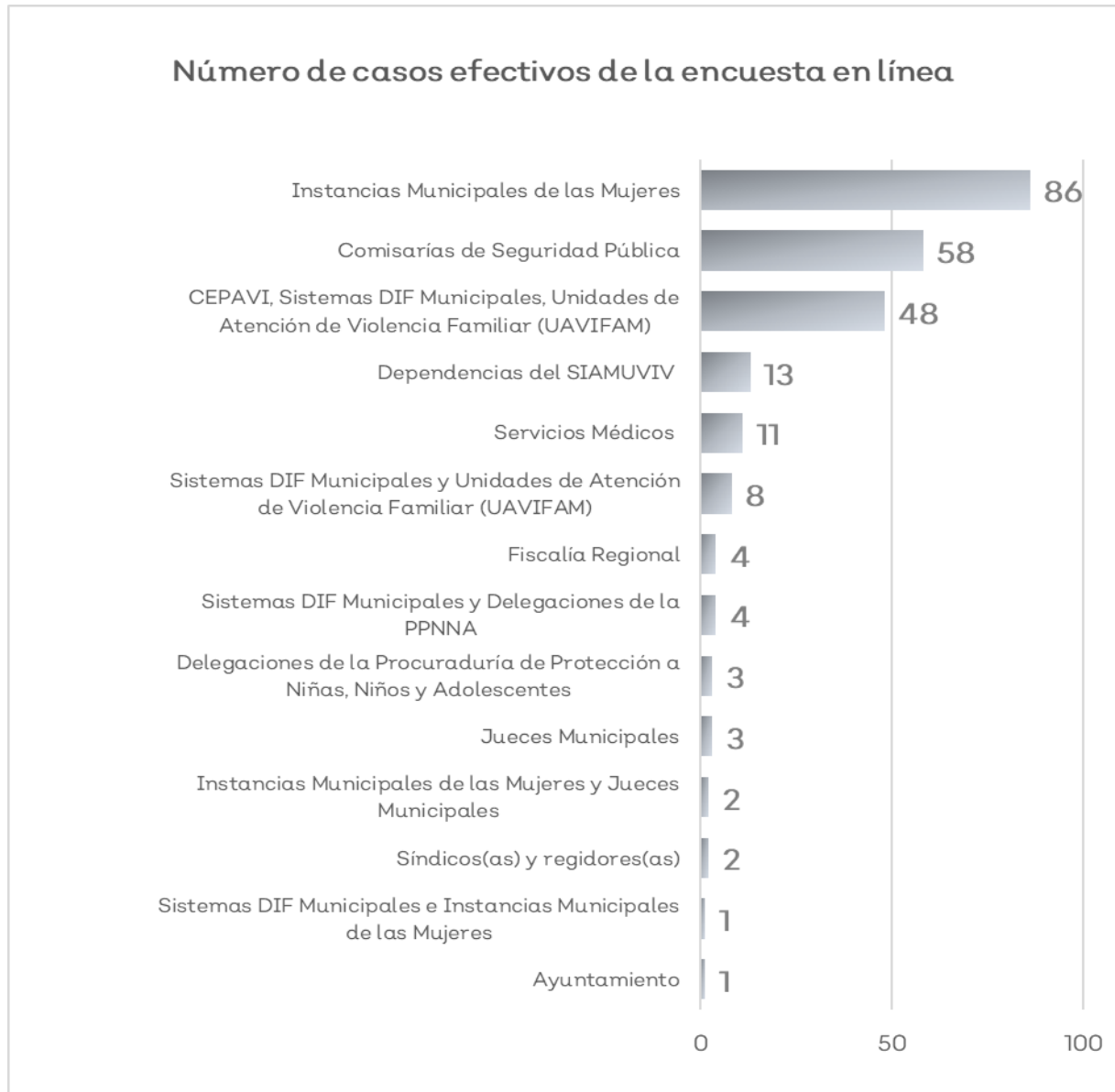
Figura 2. Ejes analíticos de la guía de entrevista semiestructurada.



Fuente: Elaboración con base en propuesta metodológica presentada por el equipo consultor.

III. Resultados de la encuesta en línea dirigida a instituciones

El estudio arrojó un total de 244 casos efectivos en donde participaron 259 instituciones según se puede apreciar en el gráfico 1, las cuales pertenecen a **117 de los 125 municipios** del estado de Jalisco. El mayor porcentaje corresponde a las Instancias Municipales de las Mujeres (71%), Sistemas DIF Municipales/ UAVIFAM (48%) y Comisarías Municipales (46%), así como por lo menos una de las áreas de atención de todas las dependencias estatales que conforman el SIAMUVIV.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

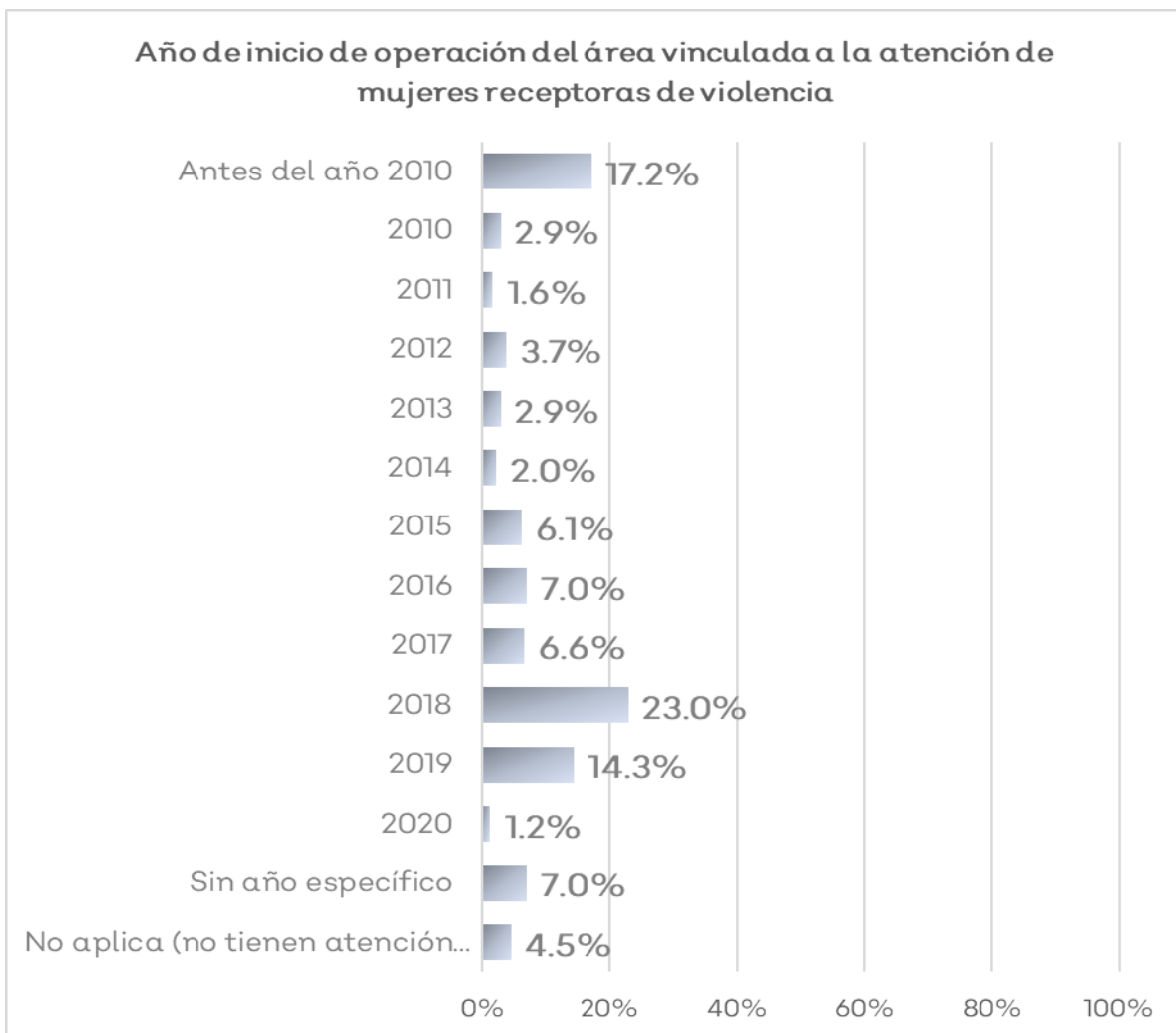
Casi el 73% de quienes respondieron la encuesta fueron principalmente titulares, directoras(es), personas encargadas o coordinadoras y coordinadores de las instituciones o personal directamente responsable de la atención con perfiles de psicología, trabajo social, así como abogadas y abogados quienes fungen como asesoras(es) jurídicos durante el proceso de atención.

Puesto de la persona que respondió la encuesta por parte de la institución	Porcentaje
Director(a)	33.6%
Encargado(a)/ Jefe(a)	13.1%
Titular	12.7%
Coordinador(a)	9.4%
Psicólogo(a)	6.6%
Auxiliar Administrativo(a)	6.1%
Policía/Oficial	4.1%
Comisario(a)	3.7%
Trabajador(a) Social	2.5%
Abogado(a)/ Asesor(a) Jurídico(a)	2.0%
Agente del Ministerio Público	1.6%
Juez(a) Municipal	1.2%
Regidor(a)/ Síndico(a)	0.8%
Delegado(a) Institucional	0.8%
Enlace Municipal	0.4%
Médico(a)	0.4%
Perito(a)	0.4%
No especificado	0.4%

Considerando que la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia se publicó en 2007 y a nivel estatal en 2008, se puede observar que la mayoría de las áreas de atención se pusieron

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

en marcha después del año 2010 y en el caso de los municipios esto se ha incrementado durante los últimos dos años, a partir de 2018. Esto con excepción de las instituciones vinculadas al Sistema DIF como el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar creado en 2003 como parte de los resultados de colectivos como Voces Unidas que en el año 1999 visibilizaron la gravedad del problema de la violencia familiar en el estado, lo cual derivó posteriormente también en creación de las unidades de atención a la violencia familiar (UAVIFAM) que a la fecha suman 58 ubicadas en 56 municipios.



Se les preguntó a las instituciones sobre el mandato institucional y la normativa que sustentan los servicios que brindan en materia de atención a mujeres receptoras de violencia y casi una tercera parte no hizo una mención específica, sin embargo, en el resto de los casos

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

se encontró una gran heterogeneidad de marcos normativos especialmente del ámbito federal, estatal y municipal, en total fueron mencionados 49 leyes generales, estatales, reglamentos, códigos, manuales, acuerdos y decretos que muestran la carencia de referencias comunes y agregadas.

Mandato	Casos	Porcentaje
Reglamento Municipal para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	33	9.9%
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	27	8.1%
Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco	26	7.8%
Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco	20	6.0%
Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio	13	3.9%
Reglamento de la Administración Pública Municipal	10	3.0%
Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención Belém Do Pará"	9	2.7%
NOM-046-SSA2-2005	8	2.4%
Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco	7	2.1%
Código Nacional de Procedimientos Penales	7	2.1%
Ley General de Atención a Víctimas	6	1.8%
Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.	4	1.2%
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	3	0.9%
Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes	3	0.9%
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	3	0.9%
Reglamento Municipal para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres	3	0.9%
Constitución Política del Estado de Jalisco	3	0.9%
Ley General para la Prevención Social de la	2	0.6%

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

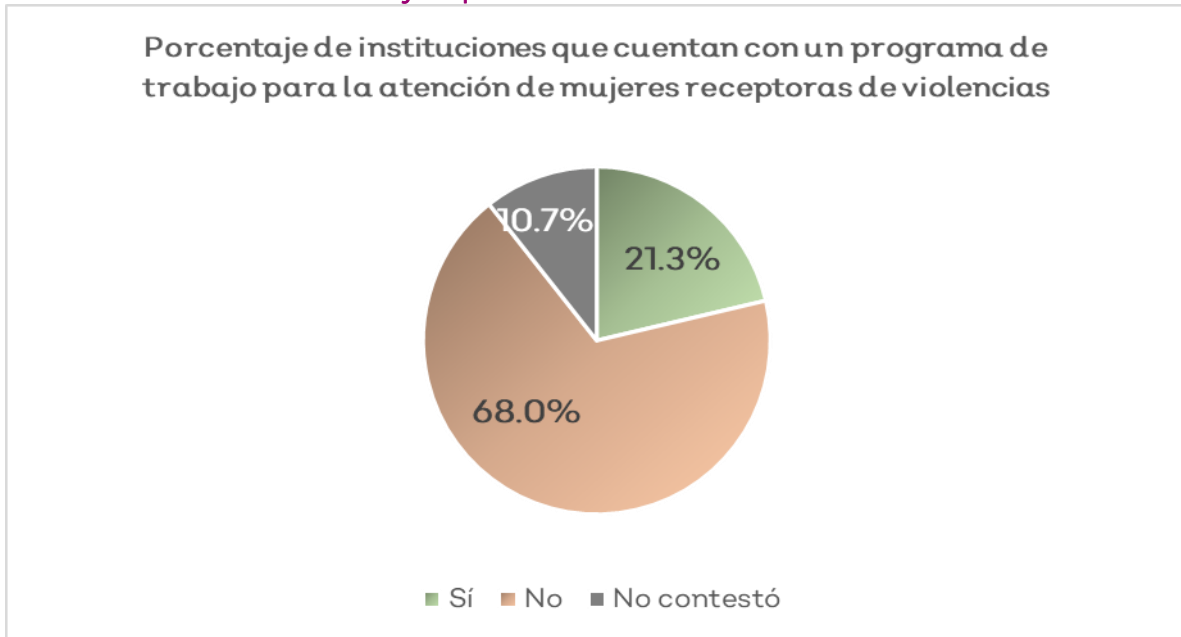
Mandato	Casos	Porcentaje
Violencia y la Delincuencia		
Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	2	0.6%
Reglamento de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco	2	0.6%
Reglamento Interno del Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses	2	0.6%
Protocolo de Actuación con Perspectiva de Género para la Investigación del Delito de Femicidio en el Estado de Jalisco	2	0.6%
Protocolo Interno de Violencia/ Protocolo de atención a personas por violencia	2	0.6%
Manual de CEPAVI	2	0.6%
Manual de Atención a Víctimas de Violencia Familiar	2	0.6%
Código de Asistencia Social	2	0.6%
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública	1	0.3%
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	1	0.3%
Ley del Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco	1	0.3%
Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Jalisco	1	0.3%
Reglamento del Centro de Apoyo Integral para la Mujer CE Mujer	1	0.3%
Reglamento Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres	1	0.3%
Protocolo para la Atención de Usuarías y Víctimas de la CJM	1	0.3%
Decreto de Creación del Centro de Justicia para Mujeres del Estado de Jalisco	1	0.3%
Estrategia ALE	1	0.3%
Acuerdo de Creación del Organismo Público Descentralizado del Instituto Municipal de las Mujeres	1	0.3%

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

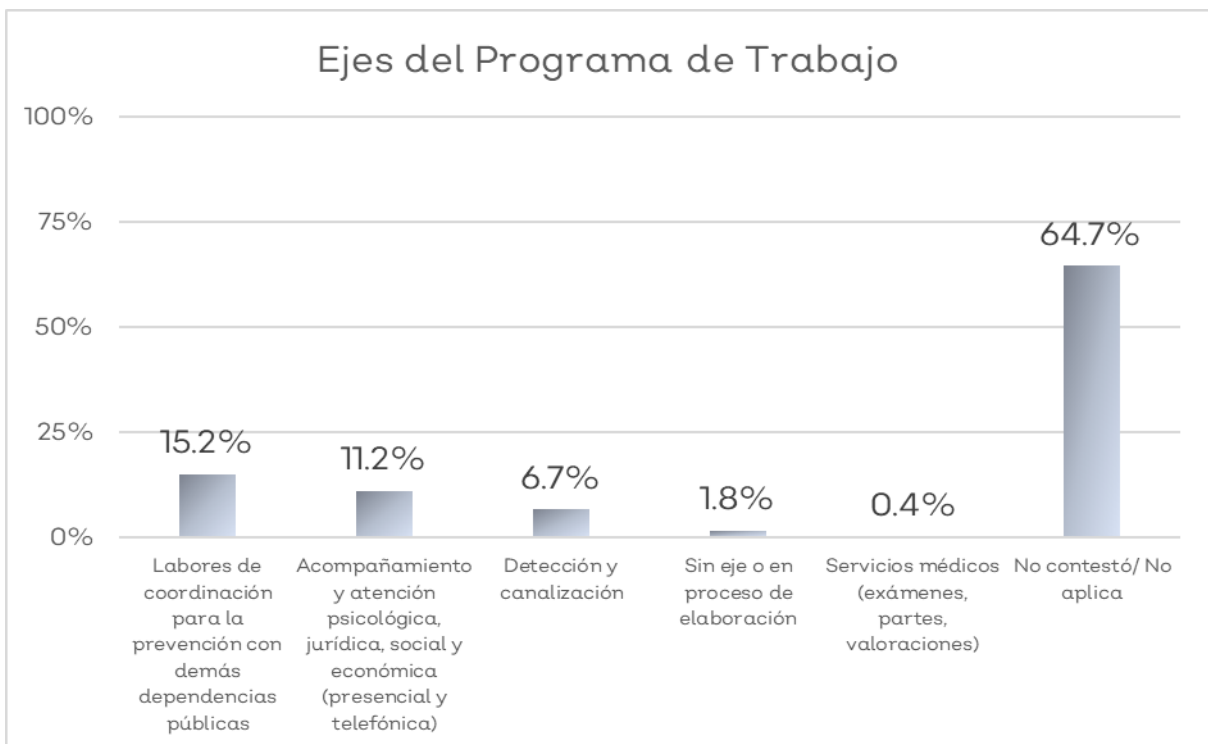
Mandato	Casos	Porcentaje
Convenio de Coordinación para la Asistencia Social y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Jalisco	1	0.3%
Plan Municipal de Desarrollo	1	0.3%
Manual Operativo de Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable	1	0.3%
Manual de Organización, Procesos y Operaciones	1	0.3%
Reglamento Municipal para la Prevención Social de la Violencia y Delincuencia	1	0.3%
Ley de Atención a Víctimas del Estado de Jalisco	1	0.3%
Modelo Integral de Atención a Víctimas	1	0.3%
Reglamento del Instituto Municipal de las Mujeres	1	0.3%
Ley Orgánica de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco	1	0.3%
Reglamento Interior de la Procuraduría Social.	1	0.3%
Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Jalisco	1	0.3%
Reglamento Interno de la Secretaría de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Jalisco	1	0.3%
Sin especificar	33	9.9%
No respondieron	75	22.5%
Total de menciones	333	100.0%

Nota: La suma es mayor al total de 244 casos efectivos, ya que hubo instituciones que mencionaron más de un marco normativo.

Otra de las preguntas que se hizo fue en relación a la elaboración de un programa de trabajo, para lo cual únicamente el 21.3% de las instituciones afirmaron sí tenerlo.

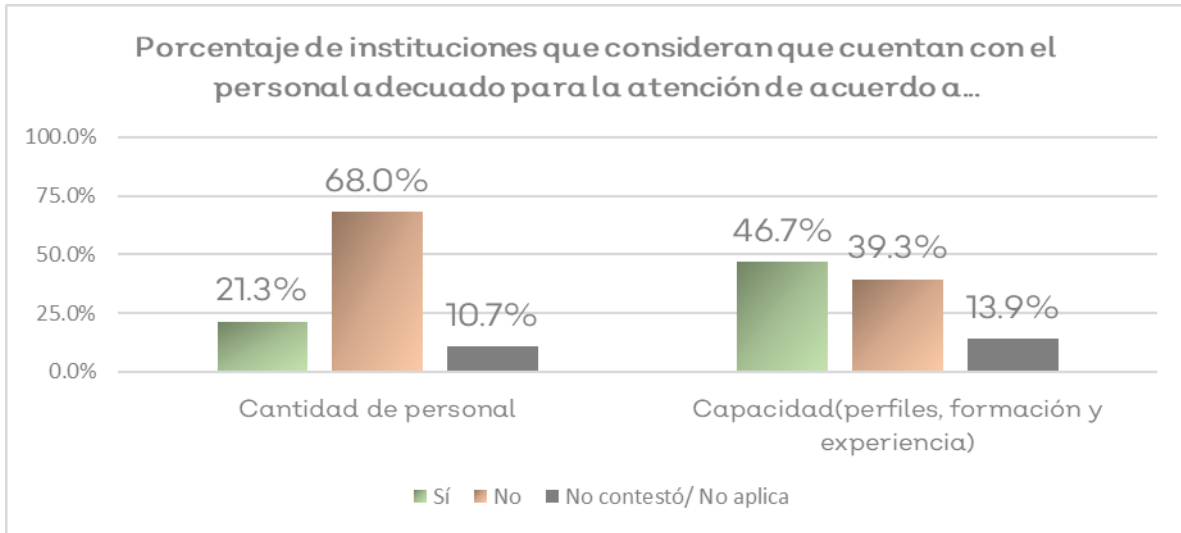


El 21.3% de las instituciones que señaló tener un programa de trabajo orientado a la atención, mencionó mayoritariamente entre sus ejes las labores de coordinación interinstitucional, el acompañamiento integral y las acciones de detección y canalización.

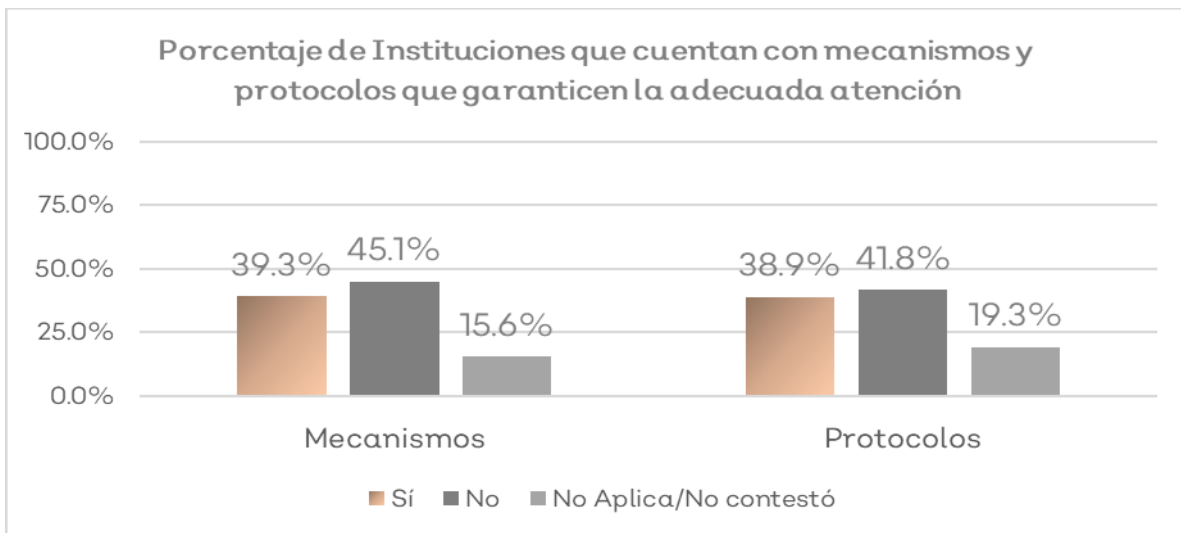


La valoración respecto al personal con que se cuenta para la atención por parte de las instituciones apunta a una insuficiencia que se refleja cuando sólo el 21.3% considera que tienen el número necesario, mientras que en cuanto a capacidades este porcentaje aumenta considerablemente a 46.7%.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Tan sólo cerca del 40% de las instituciones respondieron que sí cuentan con mecanismos y protocolos de atención, los cuales permiten seguir una ruta con base en marcos normativos que puedan reconocer las diferentes necesidades de las mujeres.



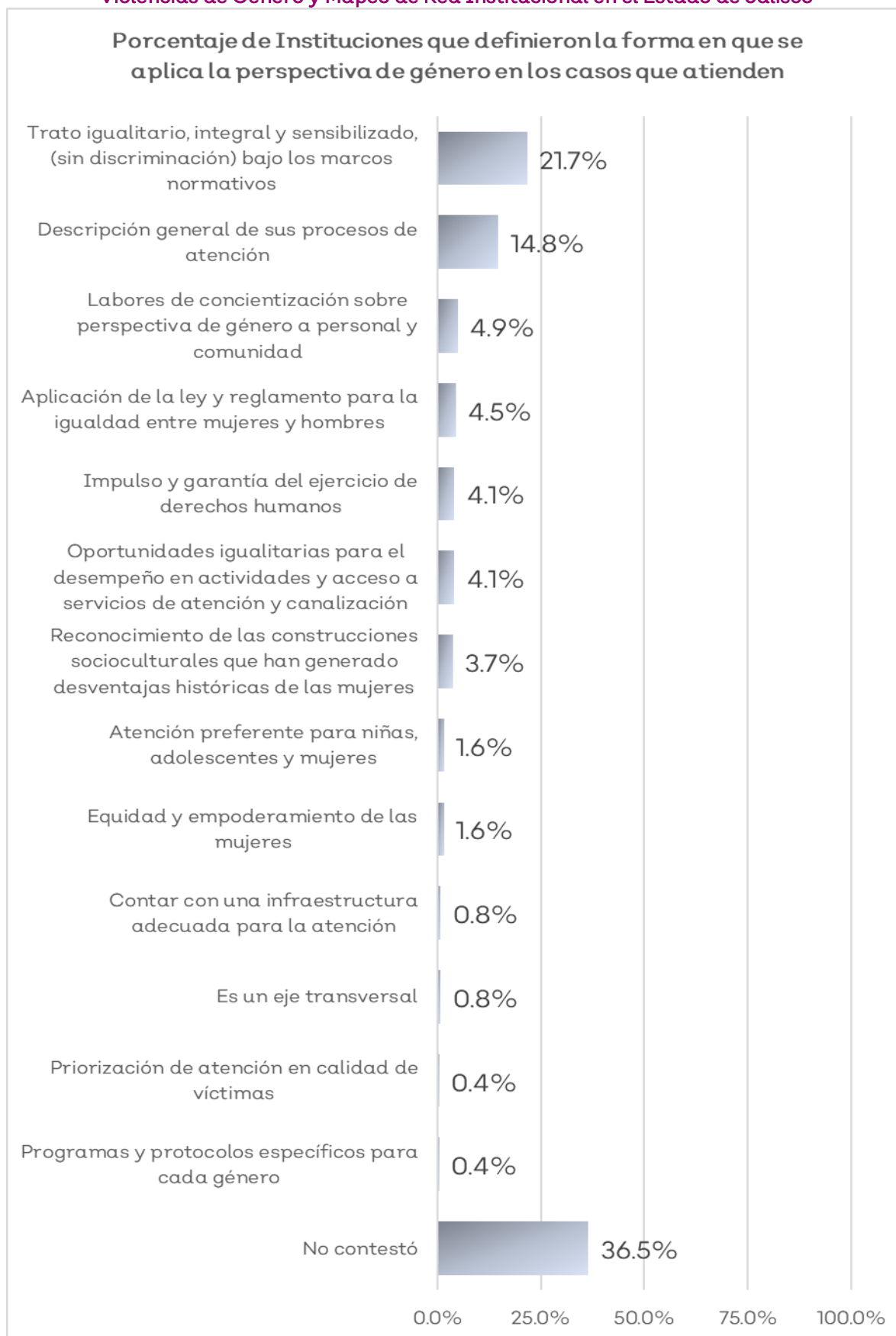
Sin embargo, únicamente el 11.0% de las instituciones definió el mecanismo y mencionó el nombre de un protocolo de atención específico, aunque en algunos casos las referencias fueron manuales, guías o incluso el Modelo Único de Atención, según se puede ver en el siguiente cuadro:

Protocolo para la Atención de Usuarias y Víctimas en los Centros de Justicia en México

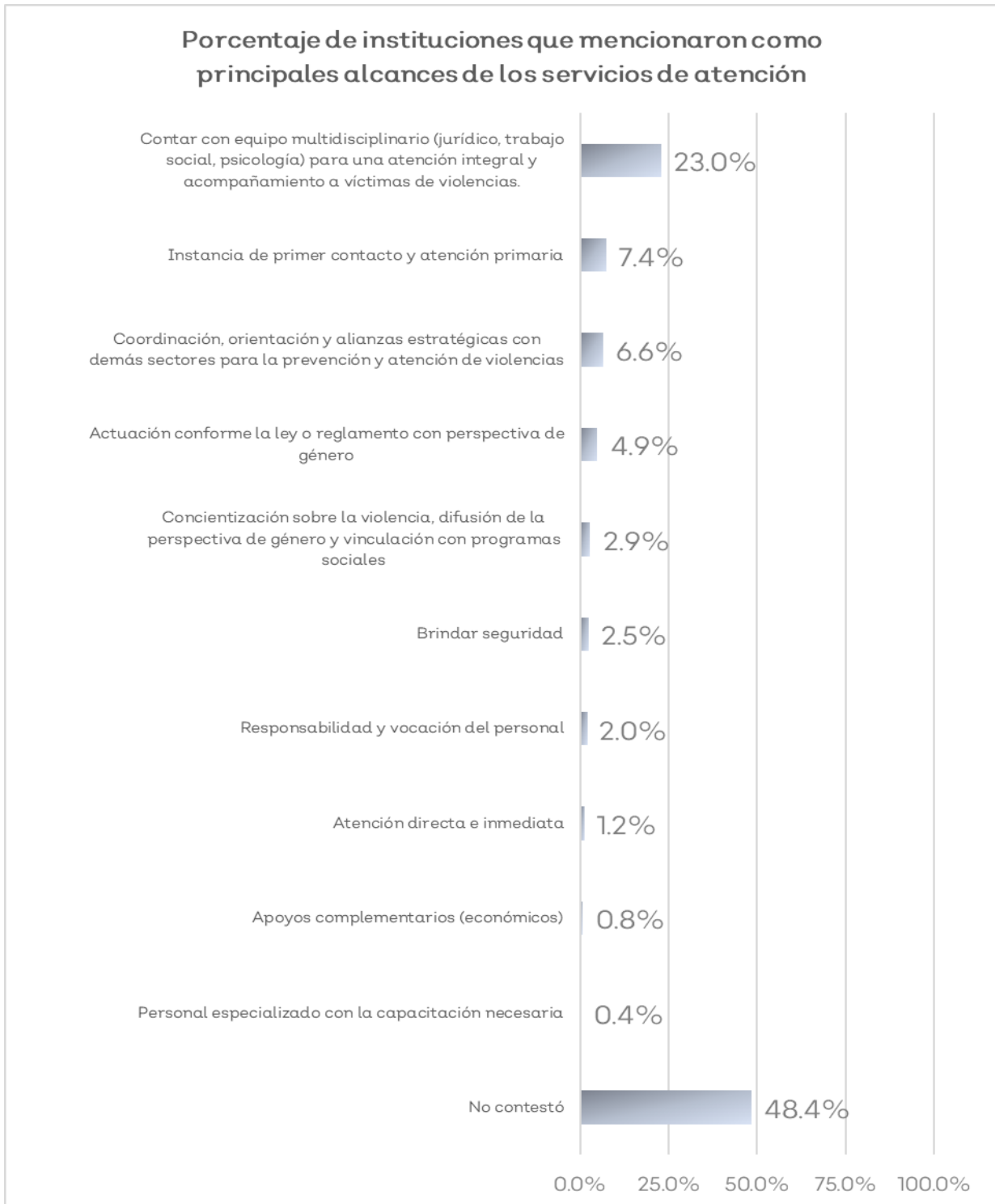
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Protocolo de Actuación para el Delito de Femicidio y Razones de Género
Protocolo para Delitos Sexuales
Protocolo de Palermo
Protocolo Alba
Manual de Sensibilización en Educación Emocional y Prevención de Violencias
Protocolo Único de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y Seguimiento Policial a las Medidas y Órdenes de Protección
Atención de Primer Nivel a la Violencia Intrafamiliar
Guía Práctica para la Protección y Restitución de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
Modelo de Abordaje en Atención de Violencia
Manual Operativo de UAVIFAM
MUAJAL (Modelo Único de Atención del Estado de Jalisco)

Cuando se preguntó a las instituciones sobre la forma en que aplican la perspectiva de género en la atención de casos de mujeres receptoras de violencias, sólo respondió el 63.5% y las formulaciones manifiestan la multiplicidad de formas en que es entendida, aun cuando forme parte del lenguaje aparentemente común que comparte el funcionariado. En su mayoría la explicó a partir de principios de no discriminación, trato igualitario para mujeres y hombres, en otros casos solamente describieron cómo llevan a cabo la atención o de manera muy breve como igualdad. Un porcentaje reducido señaló el reconocimiento de condiciones históricas de índole sociocultural que requieren un tratamiento diferenciado o la aplicación de marcos normativos para la igualdad entre mujeres y hombres.



Para las instituciones, los principales alcances de su trabajo en materia de atención los encuentran en su multidisciplinariedad, su participación como instancias de primer contacto, así como la coordinación que establecen con otras instituciones.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

En contraparte, las limitaciones mencionadas por las instituciones están relacionadas con una demanda mayor a las capacidades institucionales por asuntos de falta de personal, recursos presupuestales y materiales, capacitación, espacio físico, cobertura territorial, refugios, albergues, coordinación insuficiente y coordinación con los agentes del ministerio público para mejorar el acceso a la justicia, así como ausencia de campañas de difusión de información sobre la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

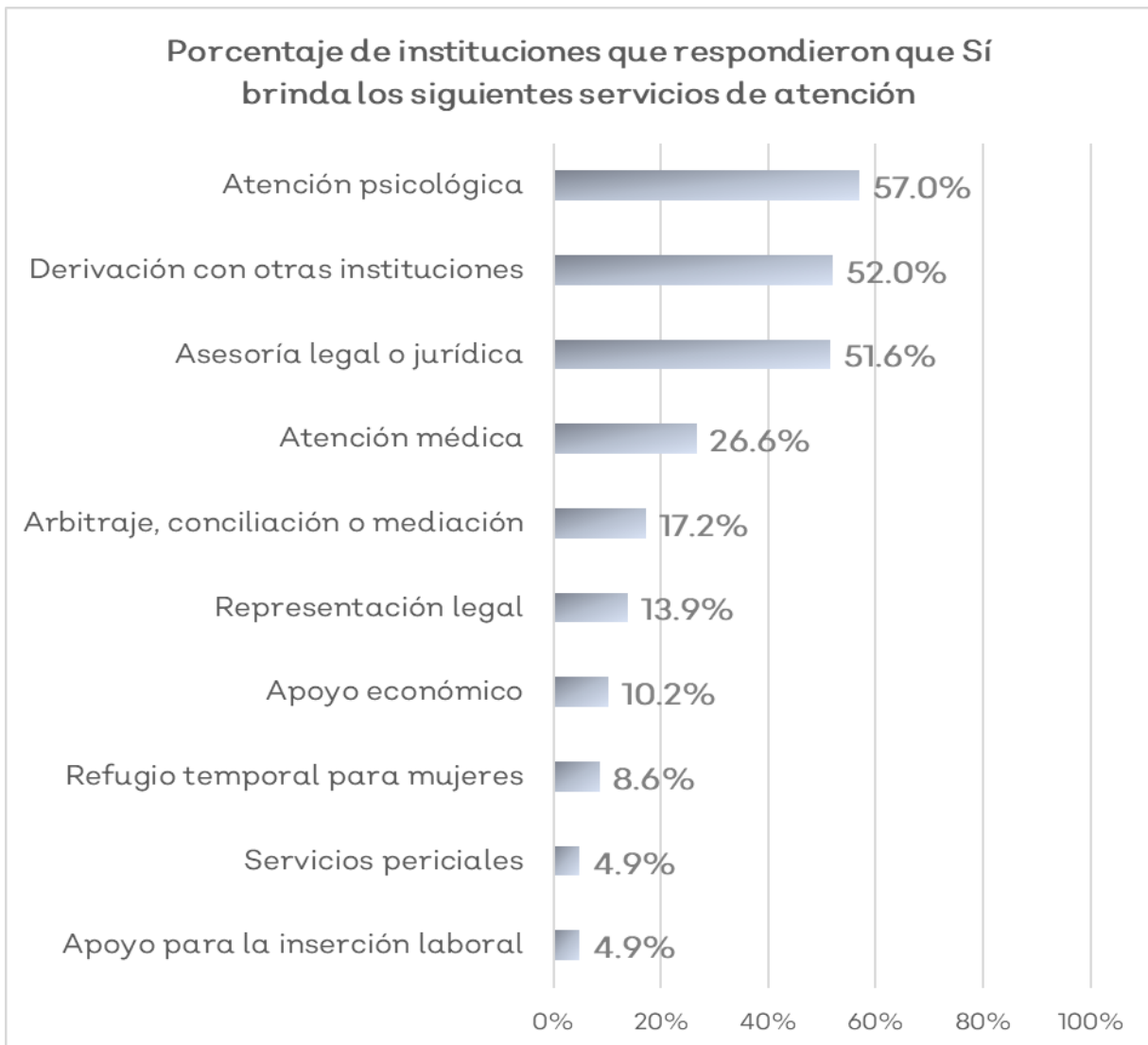
Limitaciones	Menciones	Porcentaje
No se cuenta con el personal suficiente	40	16.4%
Infraestructura limitada (falta de insumos, recursos económicos, personal, mobiliario, plataformas digitales, equipos médicos) para la atención	22	9.0%
Limitaciones en las labores de atención y acompañamiento a víctimas de violencia (personal no capacitado, sin tomar en cuenta a generadores de violencia, deserción de usuarios o usuarias)	16	6.6%
Falta de presupuesto	10	4.1%
Sin mecanismos de seguimiento de los casos de atención	7	2.9%
Coordinación insuficiente entre instituciones, limitándose a canalización o derivación	6	2.5%
Falta de espacio físico	5	2.0%
Falta de cobertura en localidades rurales y comunidades rurales	4	1.6%
Inexistencia o desconocimiento un programa o protocolo establecido	4	1.6%
Exceso de trabajo ante una demanda que sobrepasa las capacidades institucionales	3	1.2%
Falta de instituciones dentro del municipio con quien coordinarse	3	1.2%
No hay una unidad especializada de atención a mujeres víctimas de violencia	3	1.2%
Falta de coordinación eficiente con los Agentes	3	1.2%

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

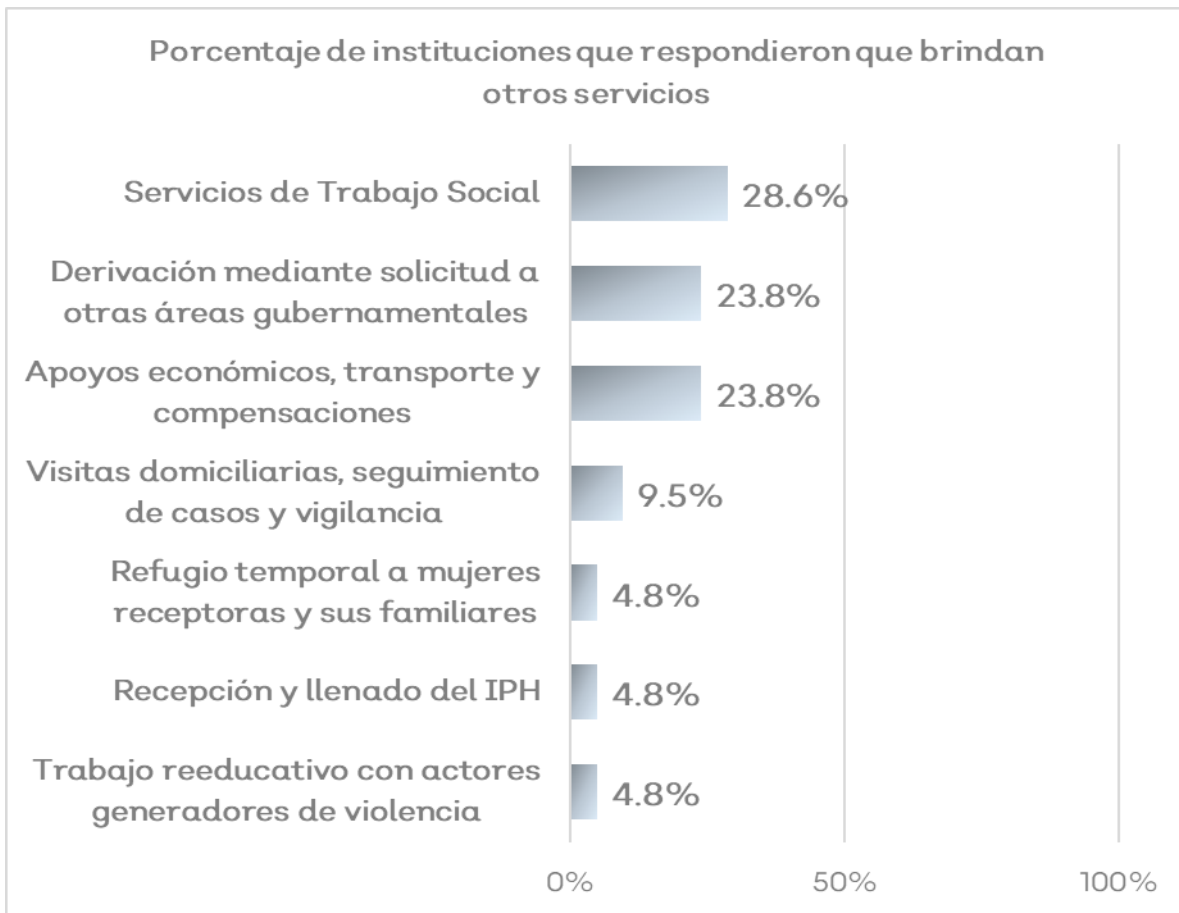
Limitaciones	Menciones	Porcentaje
del Ministerio Público		
Falta de competencia territorial	2	0.8%
Falta de refugios o albergues	2	0.8%
Inseguridad	1	0.4%
Impartición de justicia tardía y distante	1	0.4%
Pocas campañas de difusión sobre prevención y atención de violencias	1	0.4%
Tiempo de respuesta de las derivaciones (investigación-acción)	1	0.4%
No contestó	110	45.1%
Total	244	100%

a) Características de la oferta de servicios

De acuerdo con la información recabada, las instituciones que atienden a mujeres receptoras de violencia ofrecen principalmente servicios de atención de primer contacto, en donde destaca la atención psicológica (57.0%), la derivación y coordinación interinstitucional (52.0%), la asesoría jurídica (51.0%) y servicios de atención médica básica o de pronta respuesta.



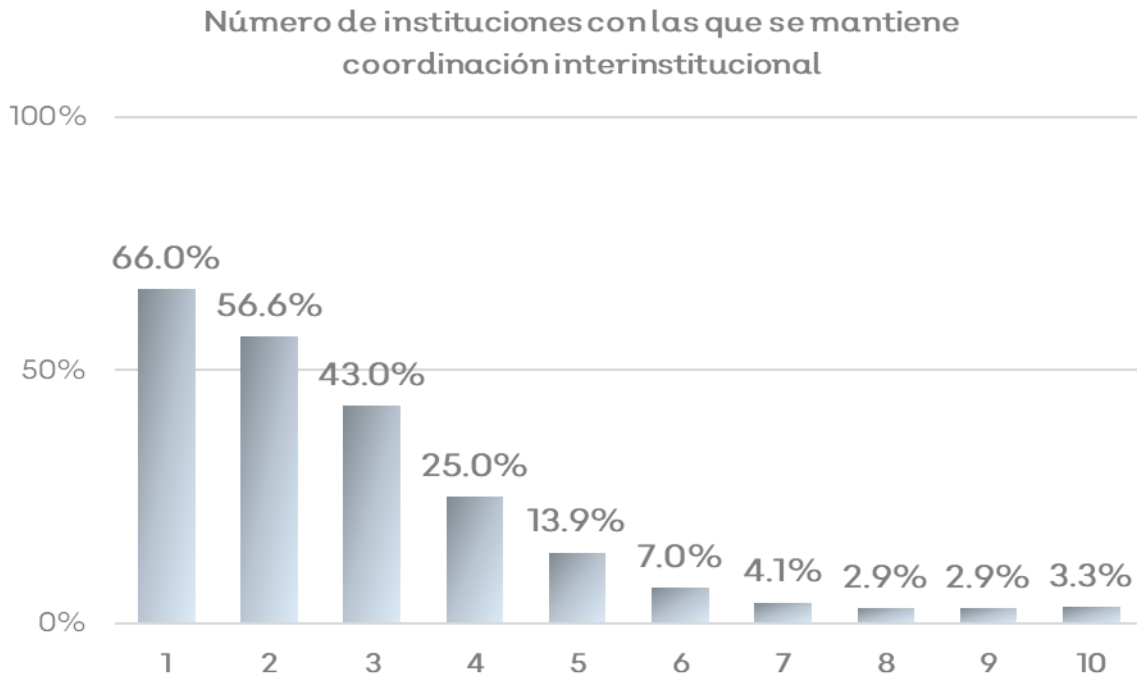
Además, cuentan en menor medida con servicios para el seguimiento del proceso de atención y resguardo, así como otros servicios que integran las necesidades de atención a las víctimas indirectas y programas reeducativos para los generadores de violencia.



Por otra parte, la coordinación interinstitucional para la oferta del servicio de derivación presenta las siguientes características. De un total de 38 dependencias mencionadas como parte del trabajo coordinado se estima que el 66.0% de ellas mantiene coordinación con al menos una institución, mientras que la mayoría de dichas instituciones mantiene vínculos de cooperación con por lo menos tres dependencias.

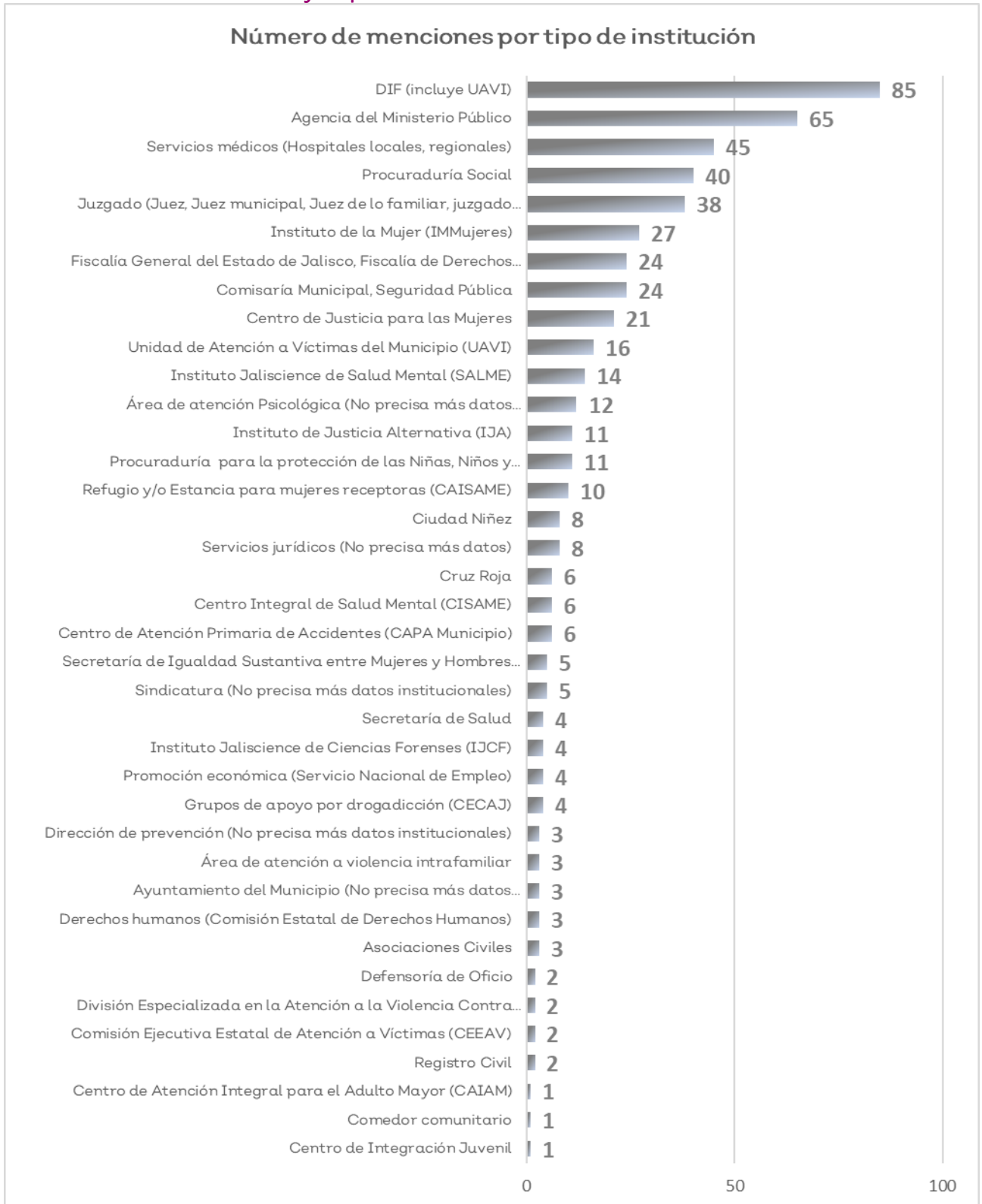
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

De acuerdo con lo anterior se estima que tan sólo el 3.3% de las dependencias mantiene vínculos de apoyo y derivación con el mayor número de instituciones para asistencia y apoyo en los casos atendidos, el resto sólo lo hace con un número limitado de instituciones.



Las instituciones con mayor número de vínculos para la derivación, apoyo y atención a las usuarias receptoras de violencia fueron los Sistemas DIF Municipales en colaboración con UAVIFAM (85 menciones), seguido de la Agencia del Ministerio Público (65 menciones) y los servicios de atención médica (45 menciones).

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

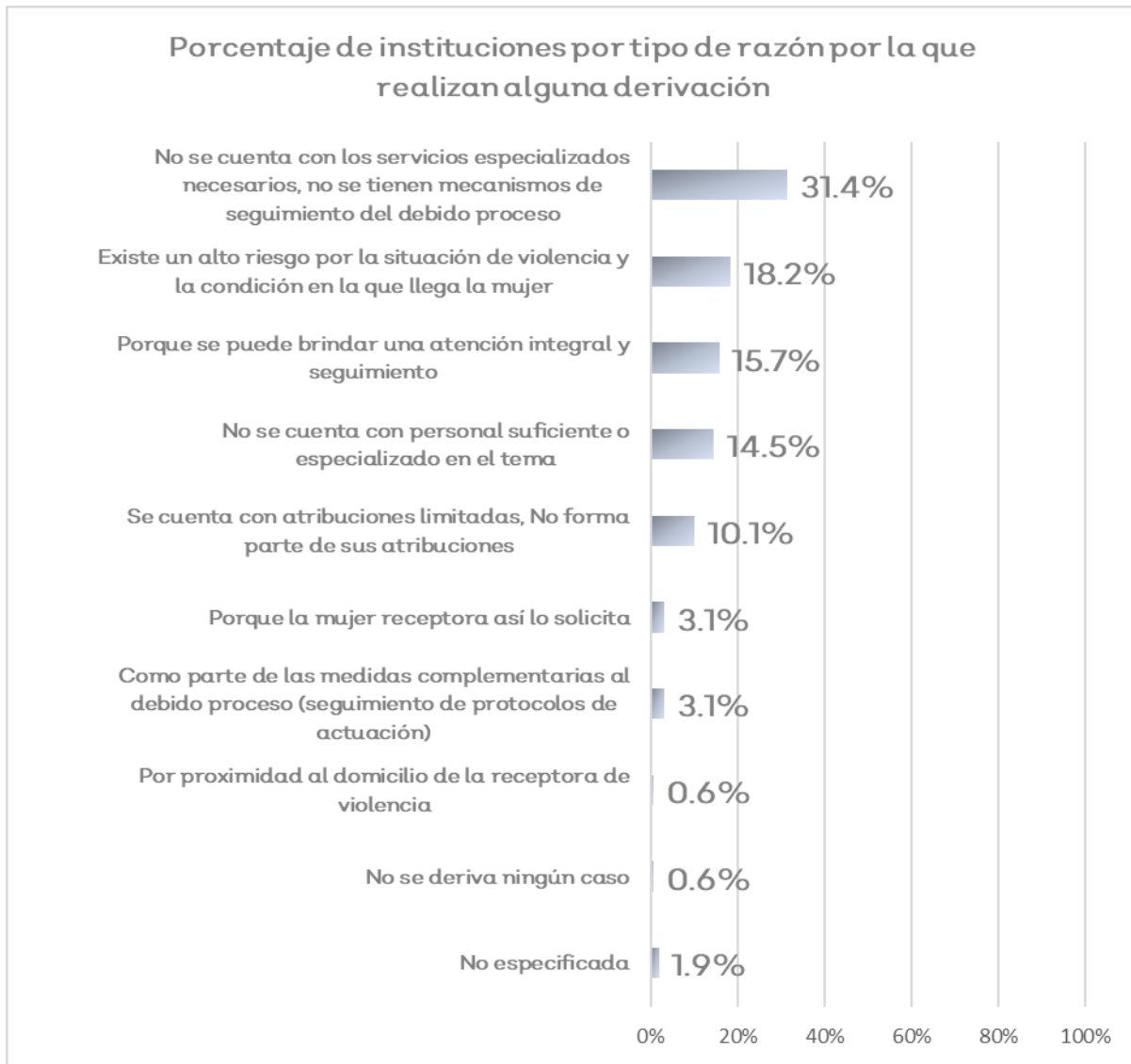


De acuerdo con lo señalado en la encuesta, la principal razón por la que las instituciones derivan a las usuarias que buscan apoyo,

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

atención, protección o asesoría, responde a la ausencia de los servicios por parte de la institución receptora (31.4%), mientras que también consideran que existe un alto riesgo por la situación que vive la mujer y las condiciones de salud física y emocional en las que llega a la institución (18.2%).

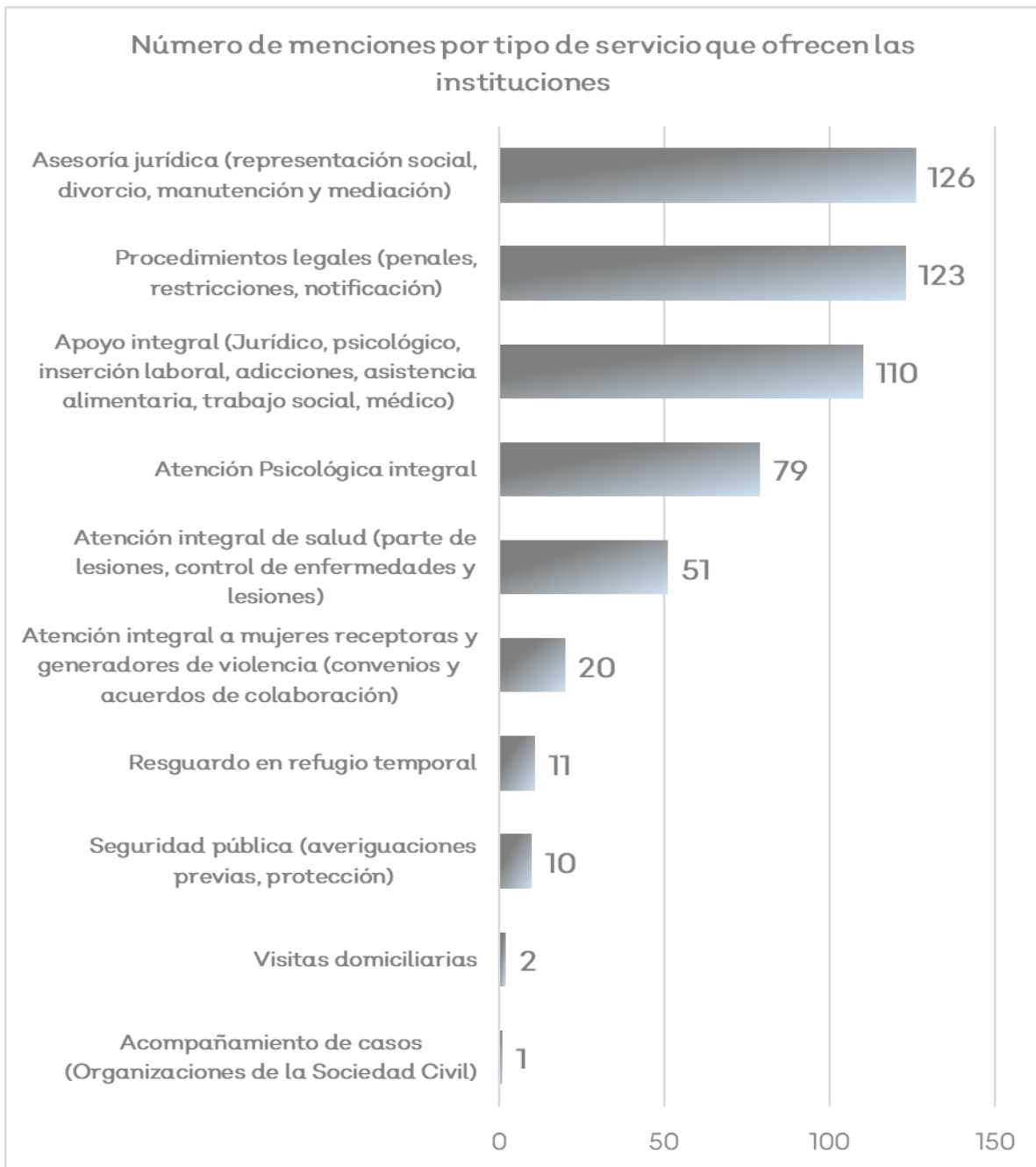
Además, consideran que no existe plena autonomía jurídica para el ofrecimiento del servicio y por lo tanto se considera que poseen atribuciones limitadas (10.1%). También existen motivos de accesibilidad relacionadas con la lejanía de las instituciones respecto de los lugares de incidencia (0.6%).



Los servicios que prestan las dependencias son variados y atienden principalmente necesidades concretas de las usuarias. Sin embargo,

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

el servicio de asesoría jurídica es considerado el de mayor frecuencia (126 menciones), mientras que el apoyo en los procedimientos legales fue el segundo más frecuente.

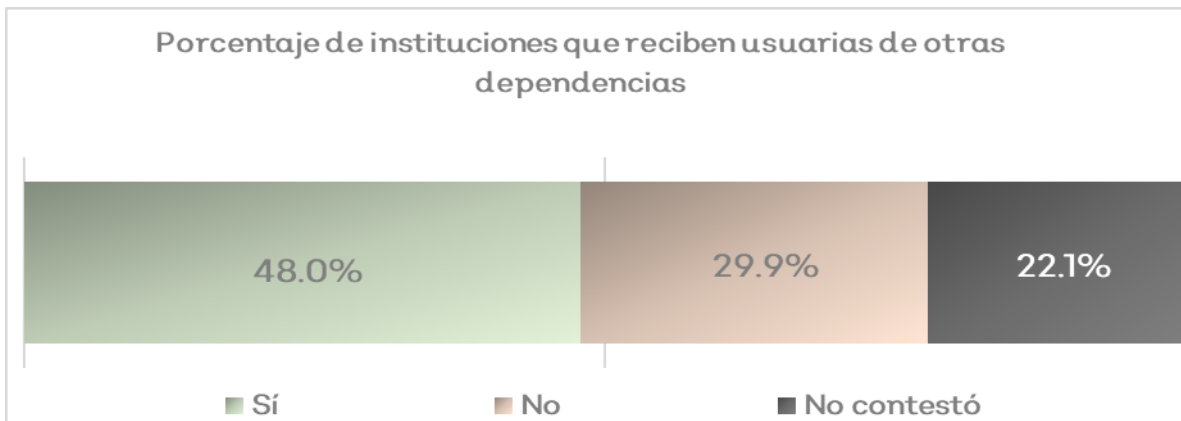


Además del soporte jurídico y legal brindado, en mucho menor medida, se mencionó la atención integral que comprende atención inicial prioritaria en situaciones de riesgo, primeras atenciones médicas y psicológicas, mientras que posteriormente se acompañan

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

procesos jurídicos y de trabajo social, encaminados a brindar seguimiento al caso e integrar a las mujeres receptoras a un entorno de autonomía.

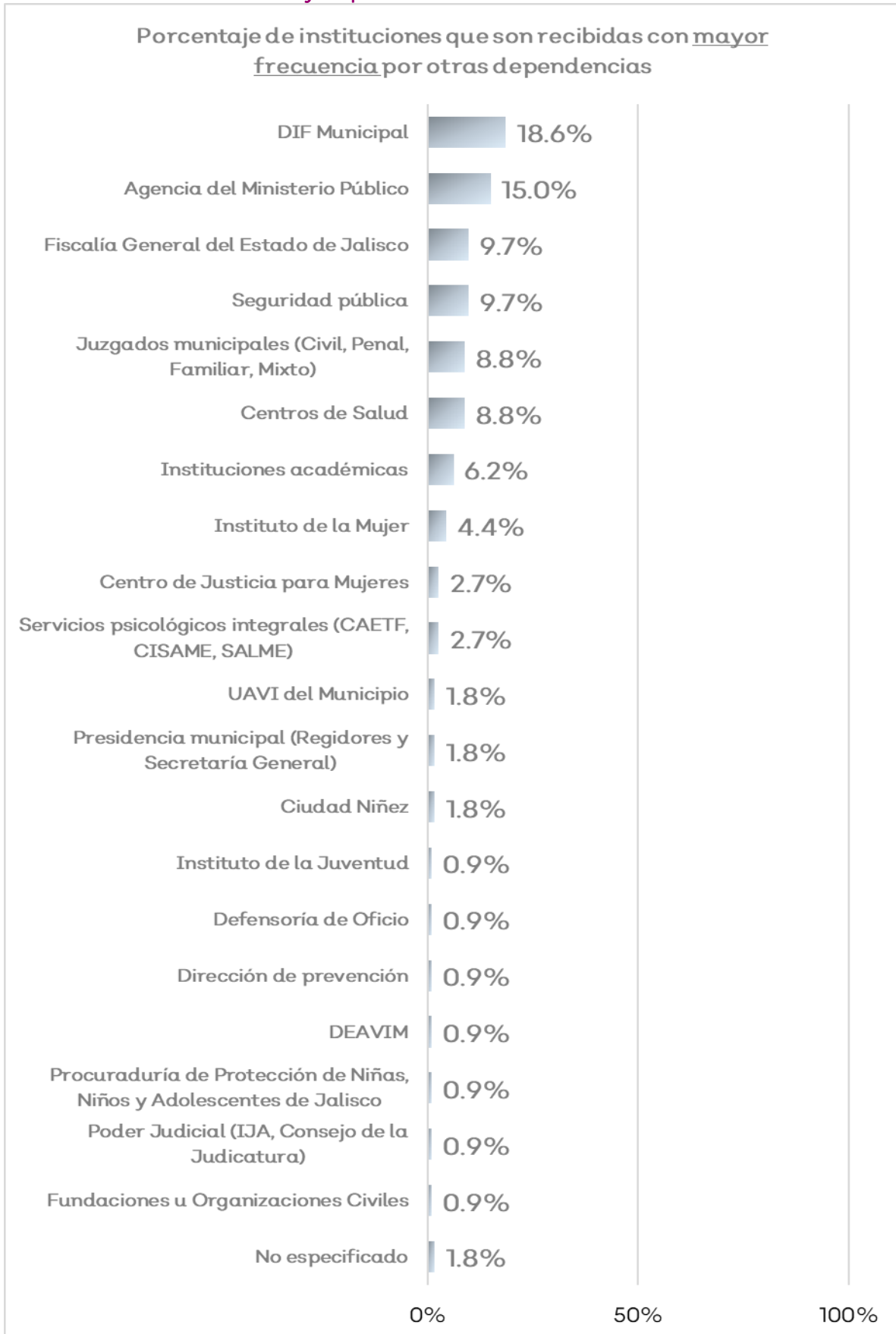
Como parte de los esfuerzos institucionales también está la recepción de mujeres que son derivadas de otras dependencias. De acuerdo con lo anterior, se registró que el 48.0% de las instituciones reciben usuarias derivadas de otras dependencias, mientras que el 29.9% no reciben casos derivados.



Para aquellas instituciones que sí reciben mujeres receptoras de violencia en sus áreas de trabajo se obtuvo que el DIF municipal es la primera más frecuente del listado, seguida por instituciones como la Agencia del Ministerio Público (15.0%).

Además, la Fiscalía General del Estado de Jalisco, las instancias de seguridad pública y los juzgados municipales reciben también un porcentaje importante.

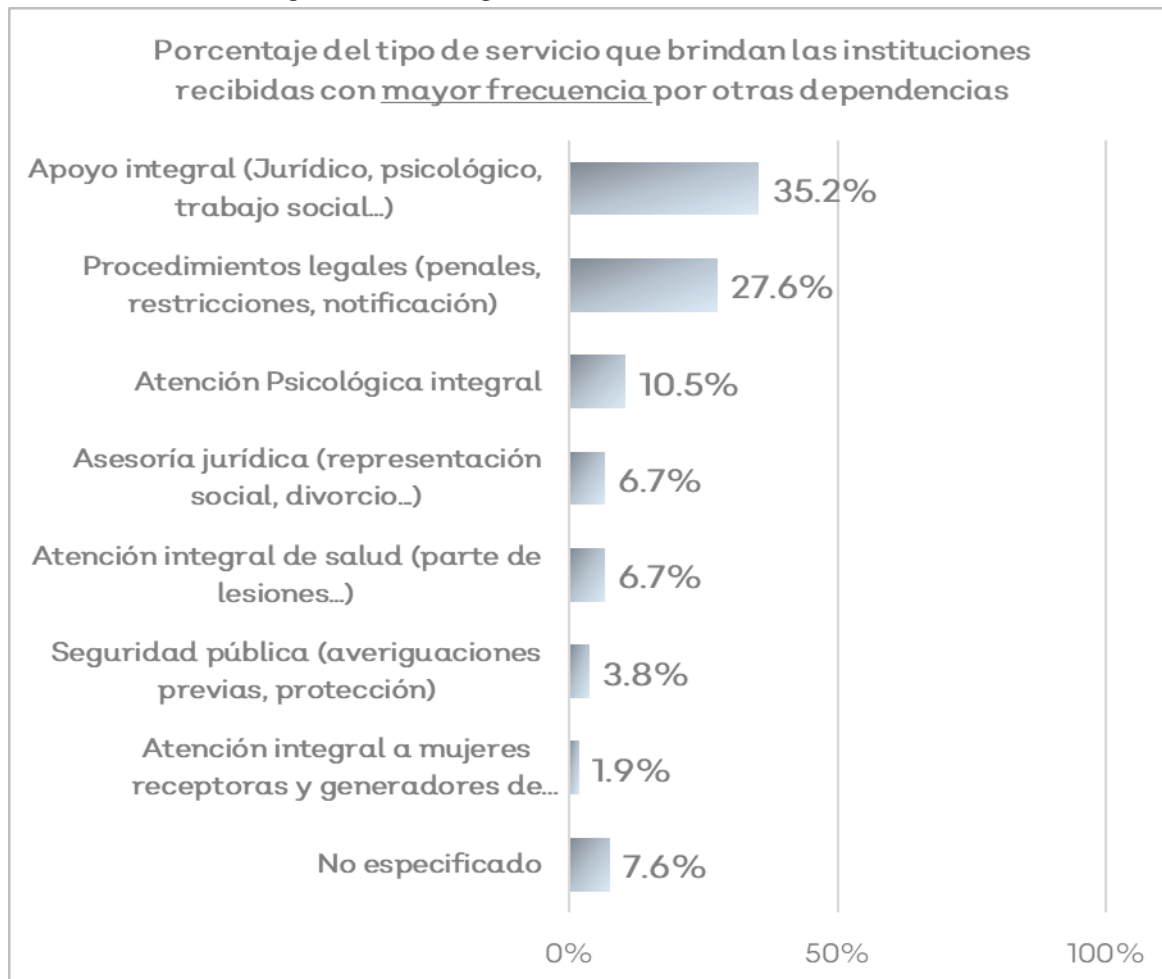
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Algunos de los servicios que brindan las dependencias que son a su vez recibidas con mayor frecuencia por otras instancias son, el apoyo integral a mujeres receptoras (35.2%), en donde se provee de apoyo jurídico, psicológico y atención a cargo del personal de trabajo social.

También, disponen de servicios encaminados a dar asesoría y soporte en los procedimientos legales de las usuarias, no sólo en servicios de seguridad y protección, sino de restricciones y denuncias penales en contra de los agresores según sea el caso.



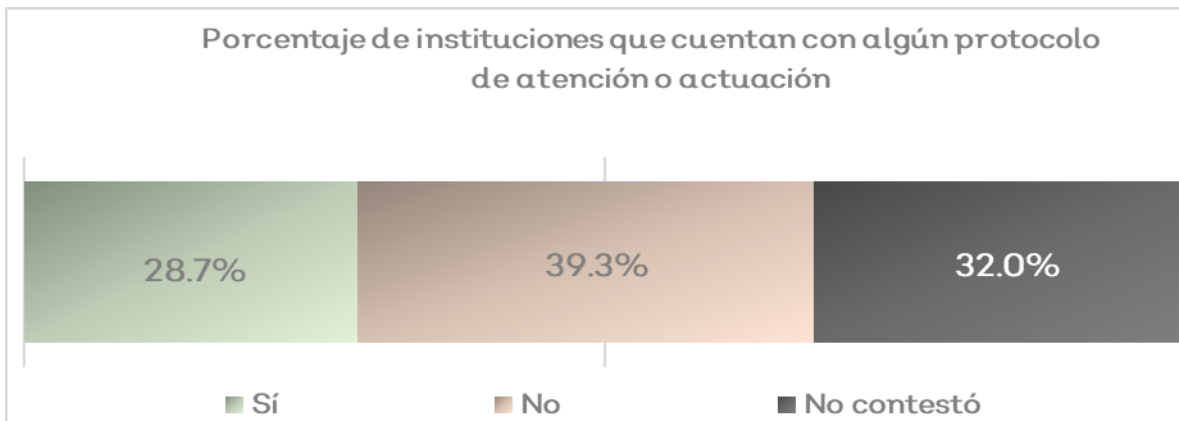
De acuerdo con lo anterior existe una dinámica de reciprocidad y apoyo en los mecanismos de atención a mujeres receptoras de violencia. Se observó que las instancias cuyas atribuciones y funciones están encaminadas a brindar una atención integral y asistencial a las usuarias derivan casos a instancias con mayores atribuciones, personal especializado, equipamiento e infraestructura

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

específica, así como a instancias de orden judicial (incluyendo medios alternos de conciliación y arbitraje).

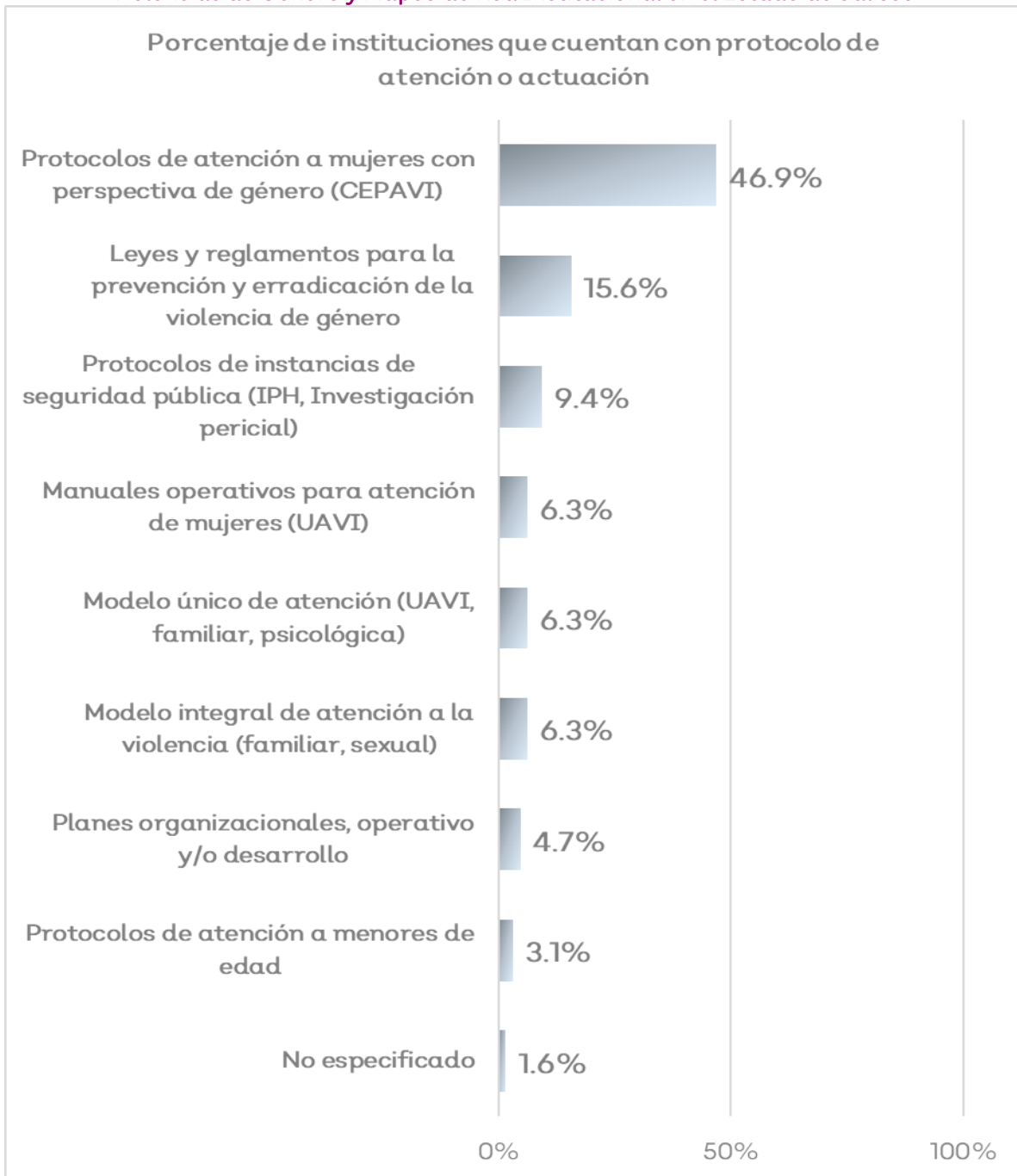
Mientras tanto, las áreas de seguridad y de orden judicial mantienen un contacto directo con las áreas de atención integral y asistencial. Asimismo, el papel de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) está presente y encabeza la dinámica relacional entre instituciones municipales y estatales.

Como parte de las herramientas protocolarias de atención y actuación se obtuvo que sólo el 28.7% de las instituciones respondientes sí cuentan con este tipo de herramientas, mientras el 39.3% señaló que no dispone de ellas y el 32.0% no contestó.



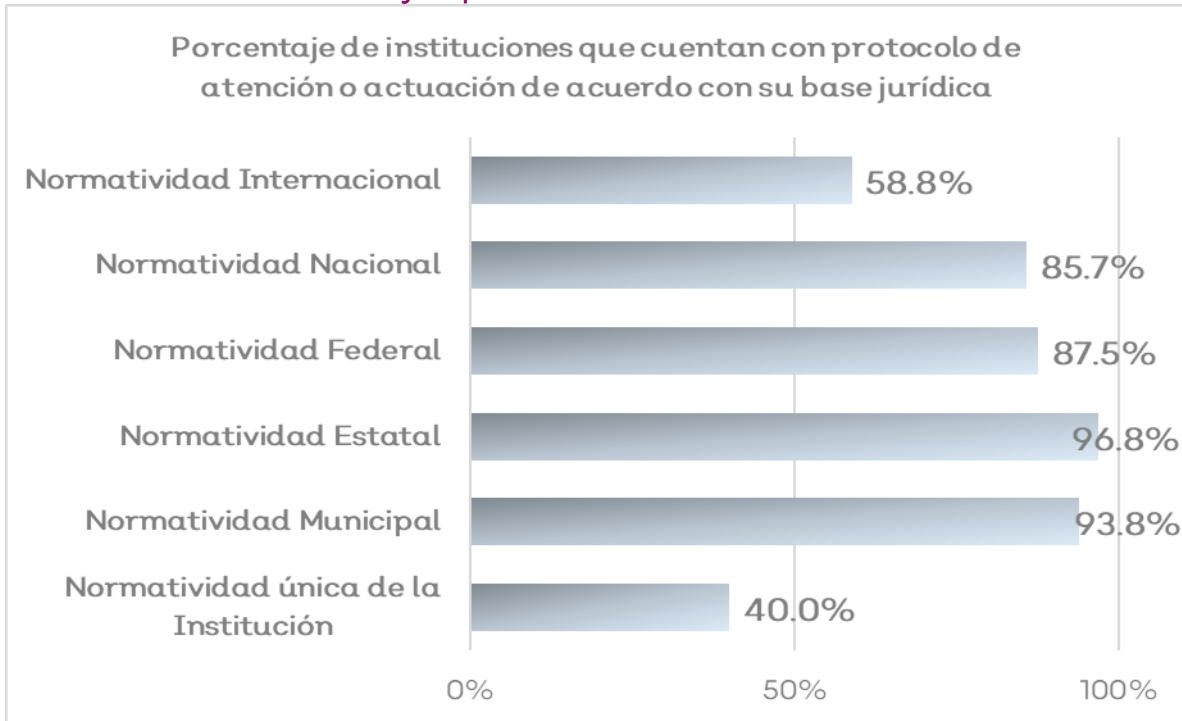
Del porcentaje de instituciones que cuentan con algún protocolo de atención o actuación, el 46.9% mencionó que hace uso del protocolo de atención a mujeres con perspectiva de género de CEPAVI, 15.6% emplean leyes y reglamentos para la prevención y erradicación de la violencia de género, el 9.4% hacen uso del protocolo del primer respondiente para el llenado del Informe Policial Homologado (IPH) y el protocolo de investigación pericial. Finalmente, el 3.1% utilizan protocolos específicos para dar atención a menores de edad.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

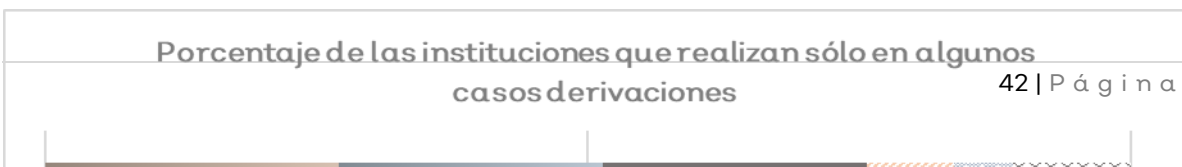
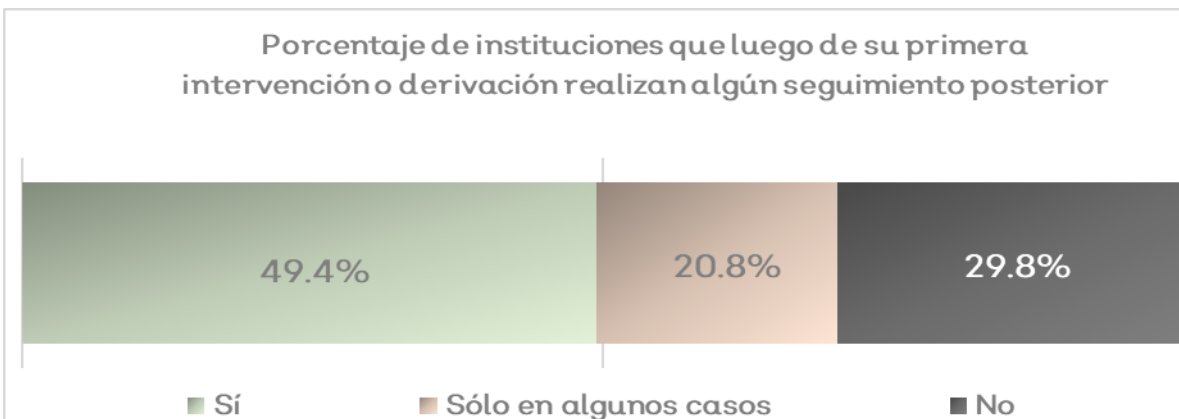


Por otra parte, el soporte legal de estos protocolos varía poco respecto del ámbito jurídico al que se alinean. Las variaciones porcentuales más significativas se encuentran en la normatividad propia de la institución con un 40.0% y en la normatividad internacional con un 58.8%, siendo en el ámbito jurídico estatal y municipal donde existe una alineación más próxima.

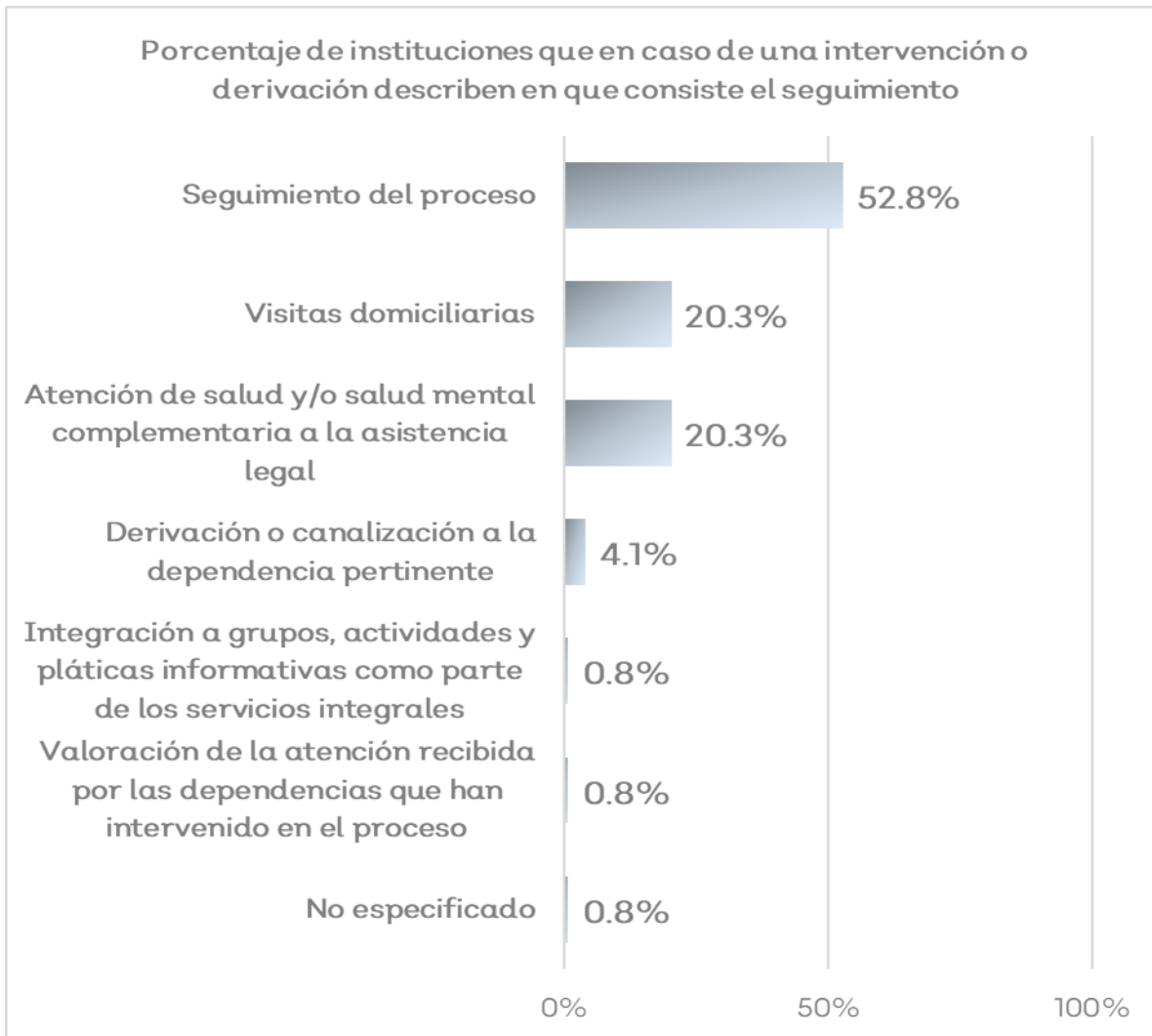
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Luego de su primera intervención o derivación, el 49.4% de las instituciones realizan algún tipo de seguimiento posterior, el 29.8% no realizan ningún otro seguimiento y sólo el 20.8% de las instituciones realizan otro seguimiento sólo en algunos casos.



En los casos de las instituciones que hacen seguimiento sólo en situaciones específicas son aquellos en las que debe haber un acompañamiento legal y seguimiento del debido proceso (27.0%), cuando la mujer que se presenta como usuaria solicita el apoyo (24.3%), cuando no se consigue el apoyo necesario porque la dependencia no cuenta con servicios especializados para dar atención médica o psicológica y debido a que se requiere protección y/o resguardo domiciliar (5.4%).

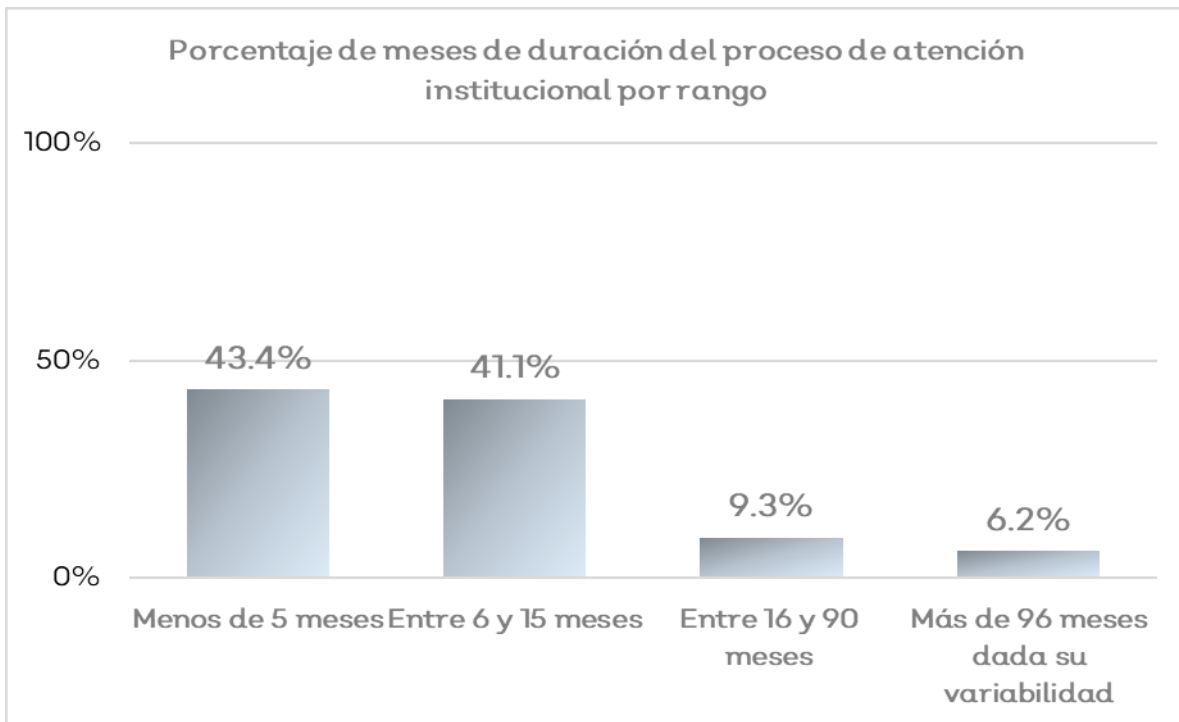


Mientras tanto, cuando ocurre la derivación, las dependencias suelen dar seguimiento al caso mediante llamadas telefónicas, visitas, vigilancia del domicilio del generador y protección a la receptora de violencia, así como citas subsecuentes (52.8%). También se realizan visitas domiciliarias para realizar entrevistas, investigación documental y diagnóstico (20.3%), atención de salud mental y física, derivación subsecuente según sea el caso, integración a grupos de apoyo, actividades y pláticas informativas. Finalmente, se realiza una valoración de la atención recibida por parte de las dependencias interventoras (0.8%).

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

El período de duración de estos seguimientos se determina en función de las características del caso. De acuerdo con la encuesta realizada, el 43.4% de las instituciones estima que el seguimiento dura menos de 5 meses, mientras que el 41.1% estima una duración de entre 6 y 15 meses, y el 9.3% sugiere un período de entre 16 y 90 meses.

Sin embargo, sólo el 6.2% considera que el proceso es muy variable y de acuerdo con su participación puede prolongarse más de 96 meses para casos específicos no desarrollados en los comentarios.

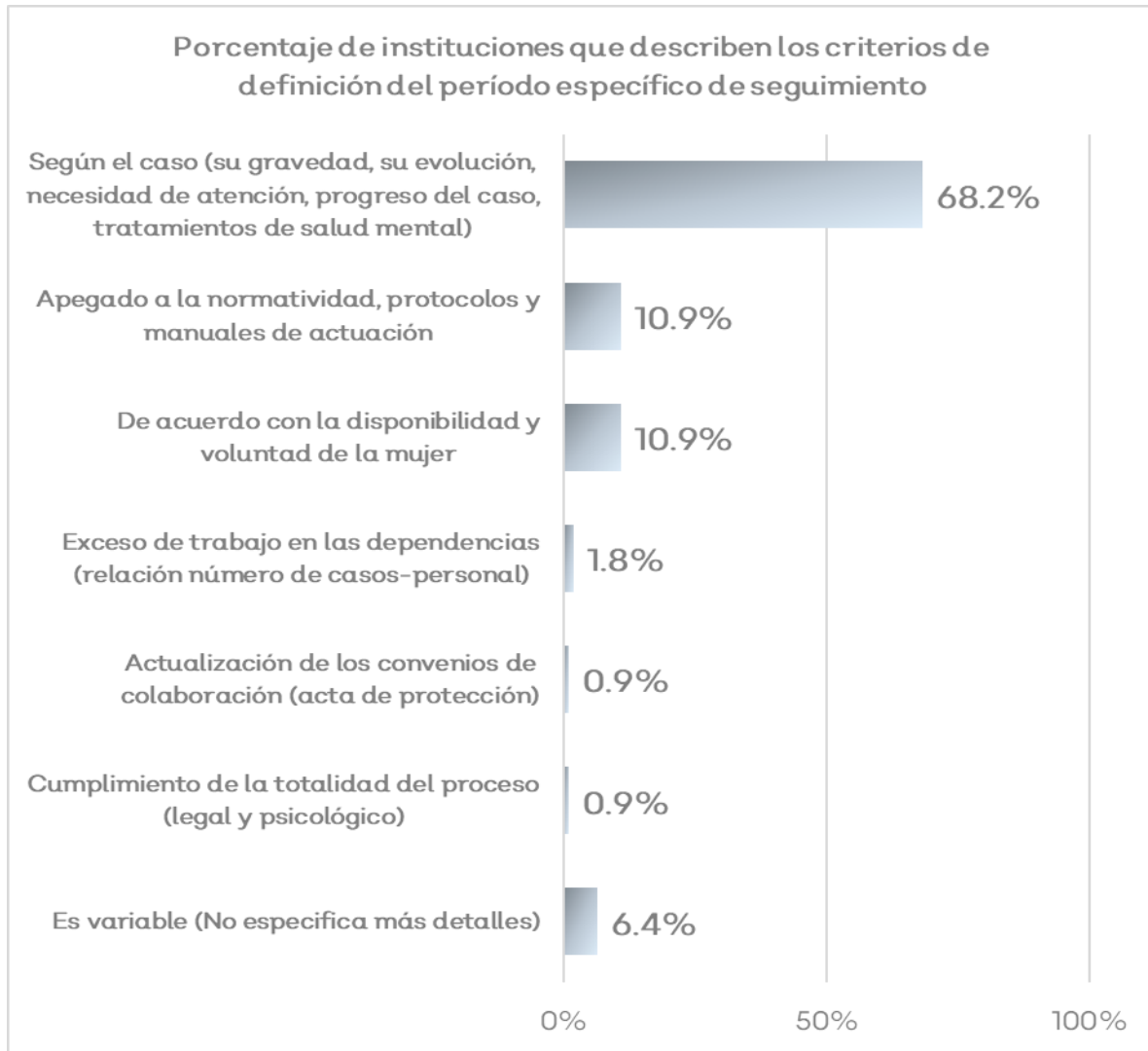


Los criterios para la definición de estos períodos como ya se comentó están en función de criterios institucionales y propios del caso que se está trabajando. De acuerdo con los datos obtenidos, el 68.2% refiere a las características del caso, es decir, su gravedad, evolución, necesidades y alcances, avance del caso y tratamientos de salud física o mental a los que se inscribe a la usuaria.

Por otra parte, existe un apego a los documentos normativos ya discutidos con anterioridad, en los que destacan los protocolos y manuales de atención y actuación (10.9%). Además, la disposición y voluntad de la mujer en la continuidad al caso es fundamental (10.9%).

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

También, se destaca la saturación de actividades dentro de las instituciones en relación con el reducido número de servidoras(es) públicos (1.8%), así como la vigencia de los acuerdos y su renovación, por ejemplo, para el caso de órdenes de protección, etc.



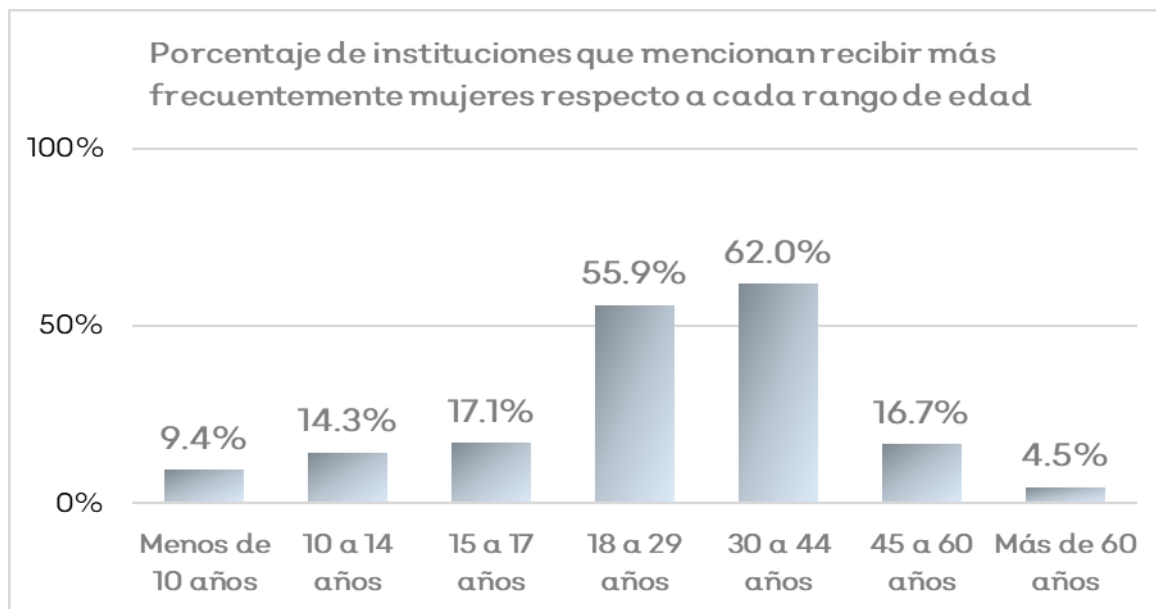
Finalmente, se considera marginalmente el tiempo que tarda el proceso hasta su satisfactoria conclusión, en términos del proceso legal que abarca y los posibles tratamientos de salud (0.9%), siendo esta mención sobre la culminación del proceso de atención a la mujer receptora de violencia, la única mención realizada al respecto.

b) Perfil de las mujeres que acuden a los servicios que ofrecen las instituciones

De acuerdo con las respuestas proporcionadas por las instituciones que atienden la violencia de género en el estado de Jalisco, existen perfiles especialmente frecuentes entre las usuarias que solicitan sus servicios.

Solicitar los servicios de alguna institución que atiende la violencia de género resulta más común para mujeres entre los 18 a los 44 años, los rangos de edad que conforman este segmento (de 18 a 29 años y de 30 a 44 años) fueron referidos como una característica frecuente por más de la mitad de los respondientes (55.9% y 62.0% respectivamente).

Es necesario advertir que al ser estos rangos de edad los que suelen recibir principalmente las instituciones, ello no significa necesariamente que en el resto de edades la ausencia de violencia disminuya proporcionalmente; por ejemplo, menores de edad y mujeres de más de 60 años tienen mayores dificultades de diversa naturaleza para poder presentarse ante una instancia a solicitar ayuda.

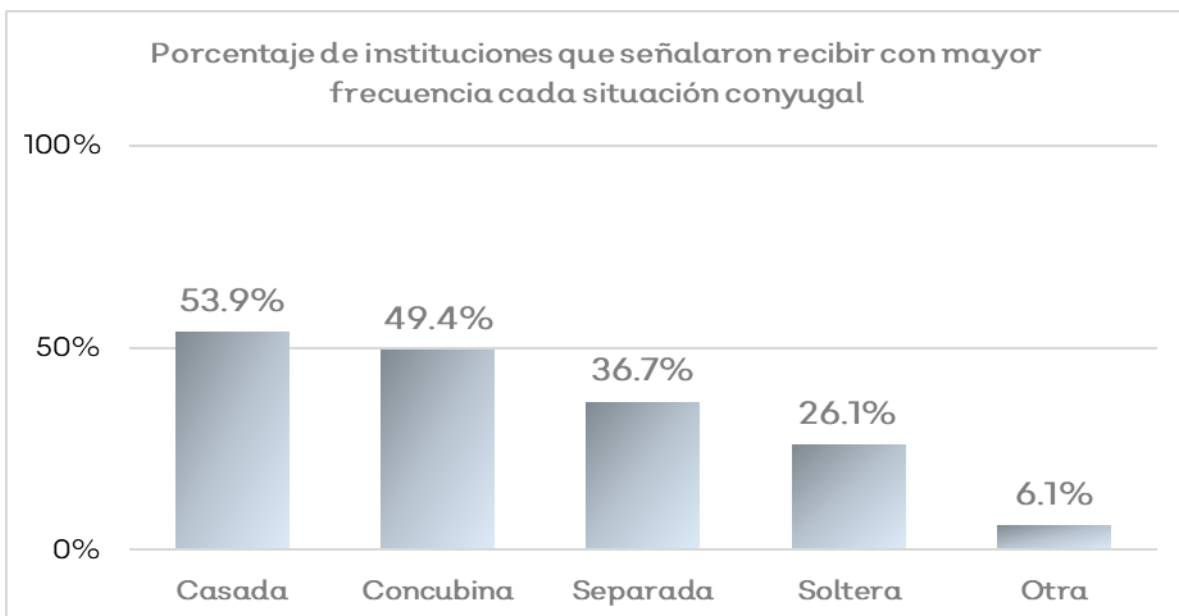


Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

La situación conyugal de las receptoras de violencia solicitantes también presenta una tendencia clara. Aproximadamente la mitad de las instituciones respondió que lo más frecuente es encontrar que las mujeres violentadas están casadas o en concubinato (53.9% y 49.4% respectivamente). En tercer lugar, también se acercan con relativa frecuencia mujeres separadas (36.7%), mientras que, aunque la frecuencia es menor, tampoco es extraño que acudan mujeres solteras, de quienes aproximadamente la cuarta parte de las respuestas las refieren como frecuentes.

Observando las situaciones conyugales más comunes que las receptoras de violencia presentan, la existencia de pareja parece ser un factor que incide directamente en el problema, ya que las primeras tres implican la existencia actual o pasada de una relación sentimental.

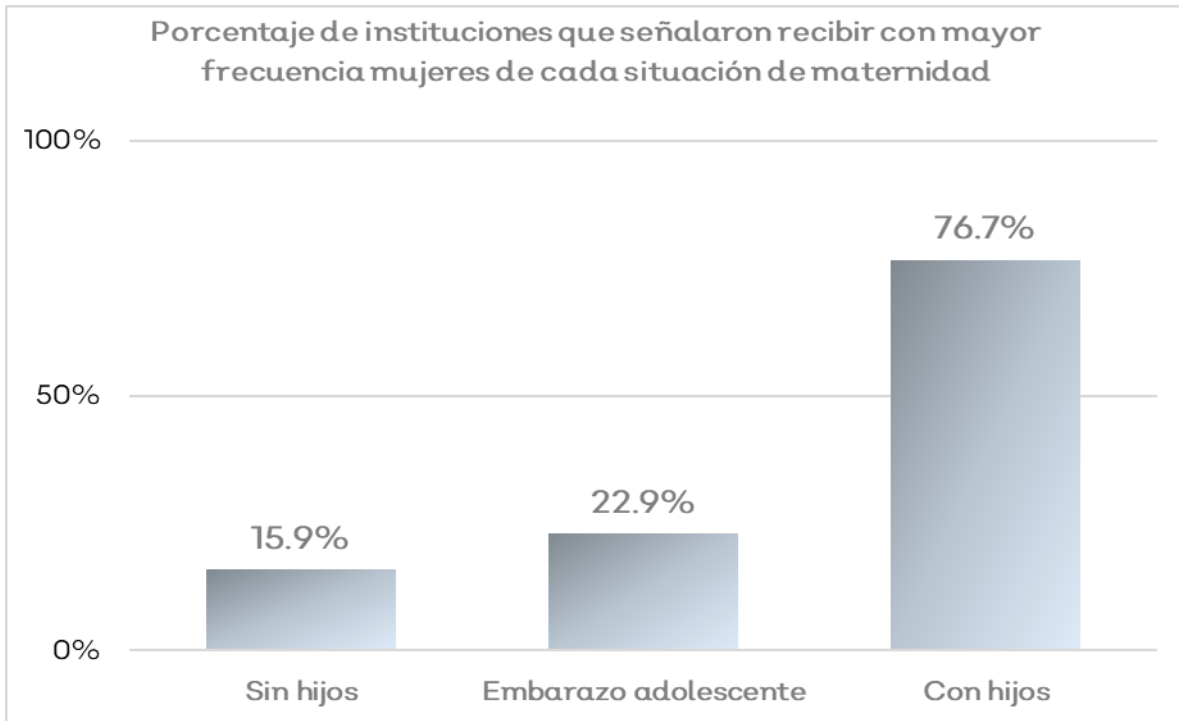
Esta información resulta congruente al leerse en conjunto con los datos que se presentan más adelante con respecto al perfil del generador, donde las parejas aparecen como la persona que ejerce la violencia en tres de cada cuatro mujeres que atienden las instituciones.



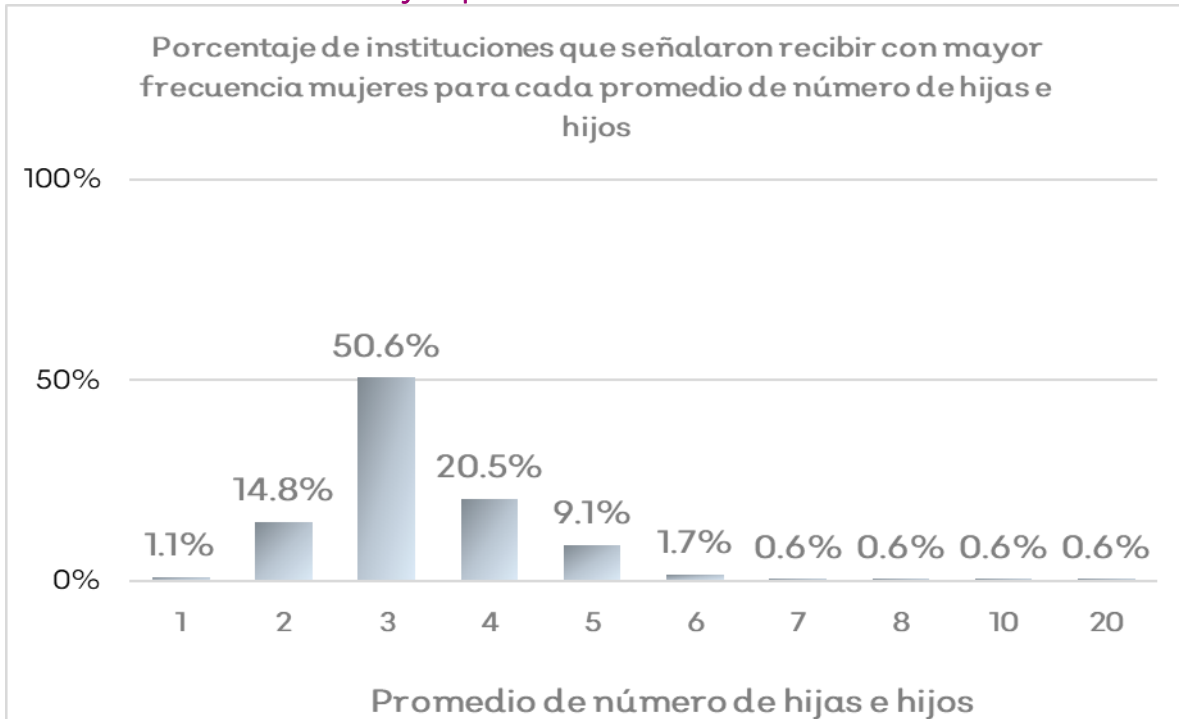
En complemento con lo anterior, resulta significativo que tres de cada cuatro respondientes mencionaron que las mujeres receptoras de violencia que atienden tienen hijas e hijos (76.7%), mientras un poco

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

menos de la cuarta parte (22.9%) refieren el embarazo adolescente como una característica frecuente, y sólo una proporción menor (15.9%) atiende generalmente mujeres sin hijas e hijos.



Respecto al número de hijas e hijos, los datos señalan que el promedio es 3, cantidad señalada por la mitad de las instituciones (50.6%), seguido de cuatro (20.5%) y dos hijas e hijos (14.8%).



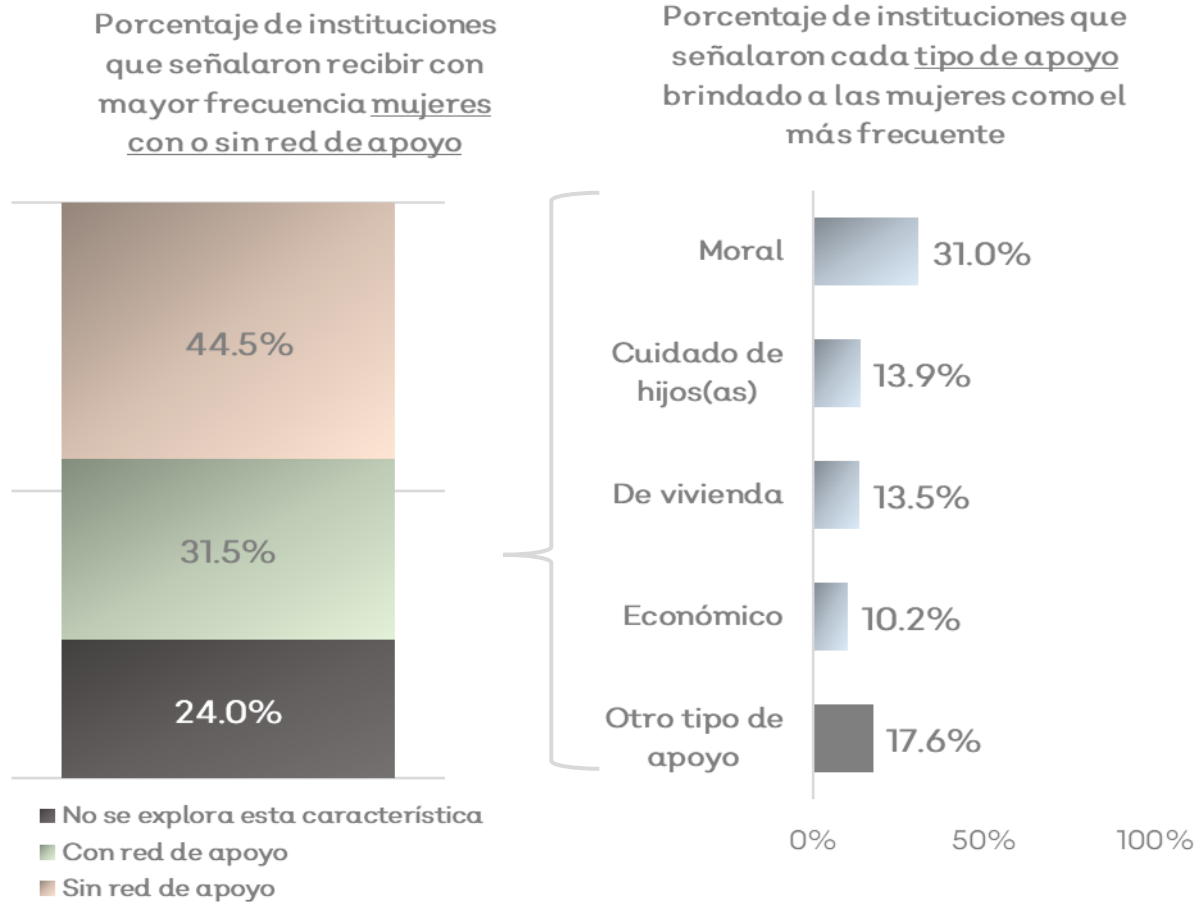
Es importante mencionar que prácticamente la mitad (44.5%) de las instituciones mencionan que, al momento de solicitar ayuda, las mujeres no cuentan con una red de apoyo, proporción mayor a aquellas que señalan que sí la tienen (31.5%).

Aproximadamente una cuarta parte (24.0%) de las instituciones no exploran la presencia o ausencia de una red de apoyo cercana a la mujer que solicita sus servicios, dejando en el desconocimiento este factor.

Dentro del grupo de mujeres que sí cuentan con una red de apoyo al momento de acercarse a la institución, destaca que estas redes ofrecen principalmente apoyo moral (31.0%), en segundo lugar, se menciona el cuidado las hijas e hijos (13.9%) y de apoyo con vivienda (13.5%), finalizando con el apoyo económico en último lugar (10.2%).

También se hace referencia a otro tipo de apoyo (17.6%) que las mujeres reciben de dichas redes y dentro de esta categoría se mencionan asesorías, atención psicológica y colecta comunal de dinero.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

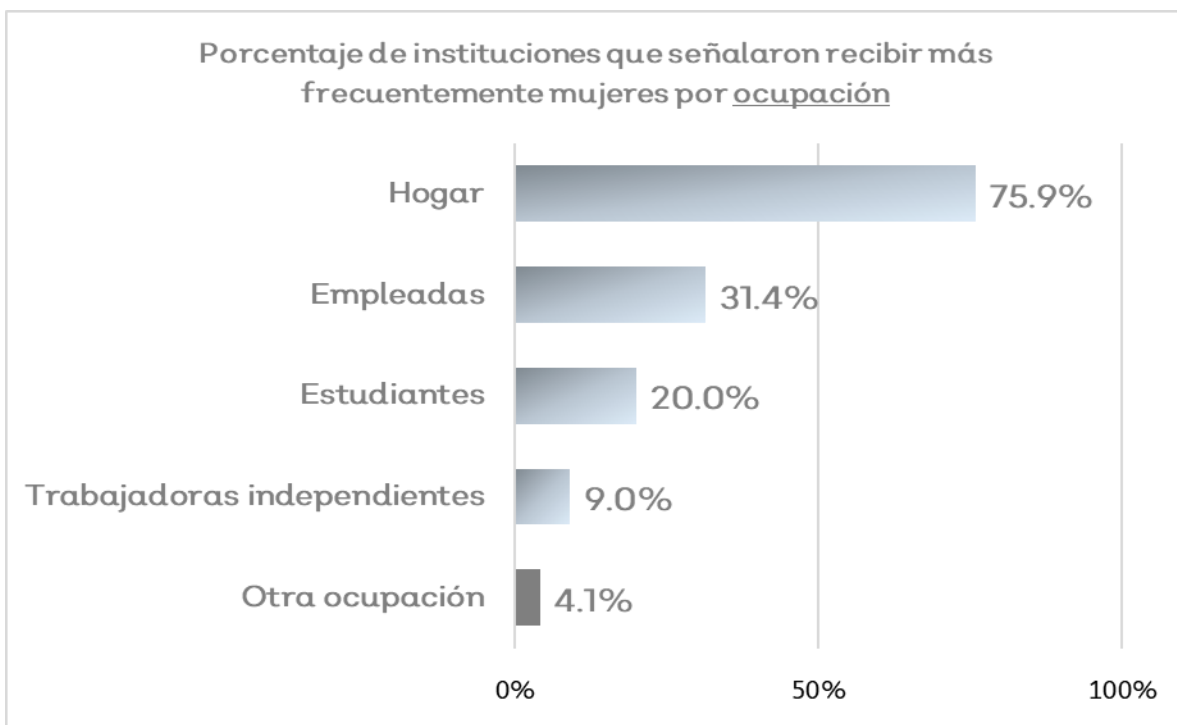


El lugar de procedencia de las solicitantes no parece presentar una gran diferencia. Las usuarias que provienen de una locación urbana (42.0%) son ligeramente más frecuentes que aquellas que lo hacen de la periurbanidad (33.9%) y de zonas rurales (35.5%).

Al igual que en los atributos anteriores, es necesario tomar en cuenta que las condiciones de acceso a la información y a las propias instituciones no es la misma para cada lugar de procedencia, y son factores que inciden directamente en el acercamiento de las mujeres.

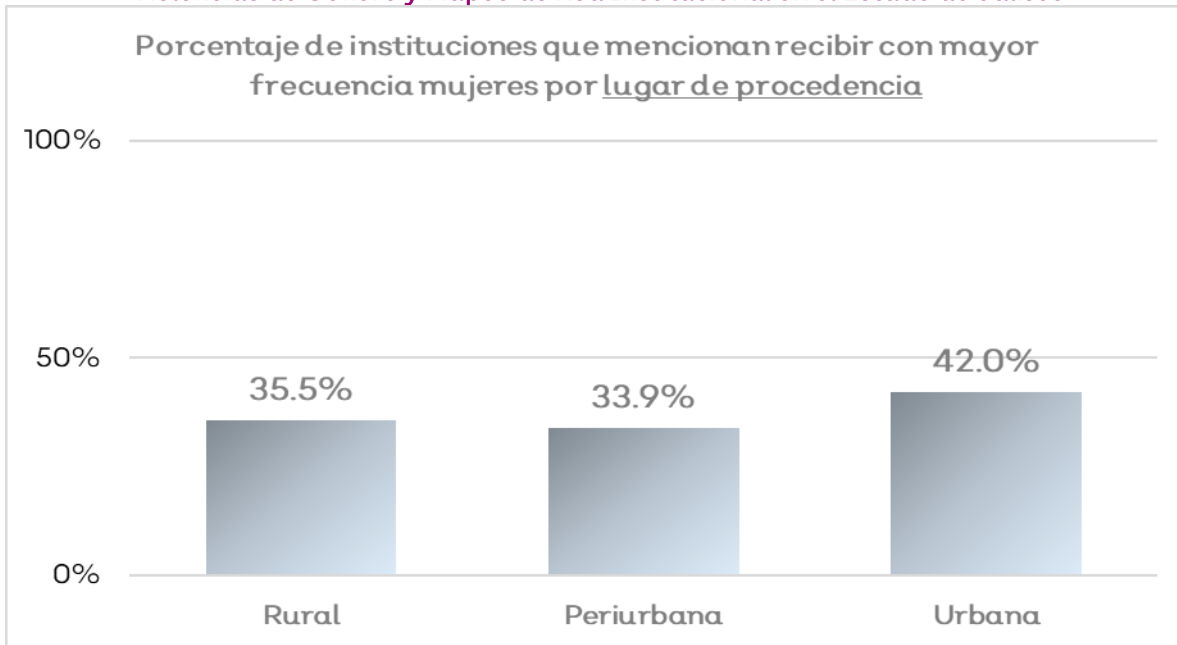
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

En contraste, la ocupación de las mujeres receptoras de violencia sí parece concentrarse en algunas categorías específicas. Alrededor de tres de cada cuatro instituciones mencionaron que las mujeres atendidas se dedican al hogar (75.9%), una proporción muy lejana a la segunda ocupación más frecuente, que fue empleada (31.4%), seguida de estudiantes (20.0%) y trabajadoras independientes (9.0%). Se agrega también que se atienden mujeres con otra ocupación (4.1%), en donde se engloban trabajadoras del campo, mujeres que ejercen la prostitución o que se encuentran por el



momento en alguna situación laboral de incapacidad.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

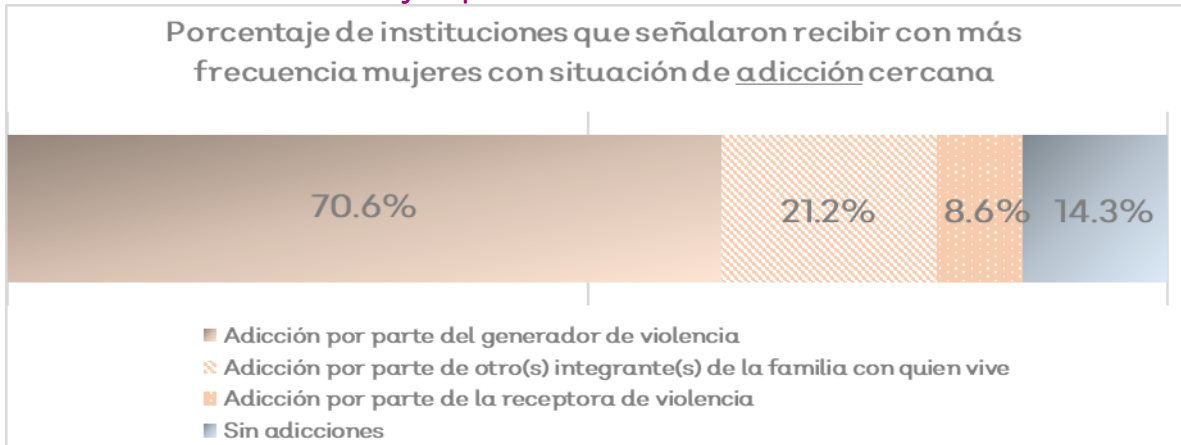


De acuerdo con lo reflejado por las instituciones, el alcoholismo y las adicciones en general presentan una fuerte asociación con la presencia de violencia de género.

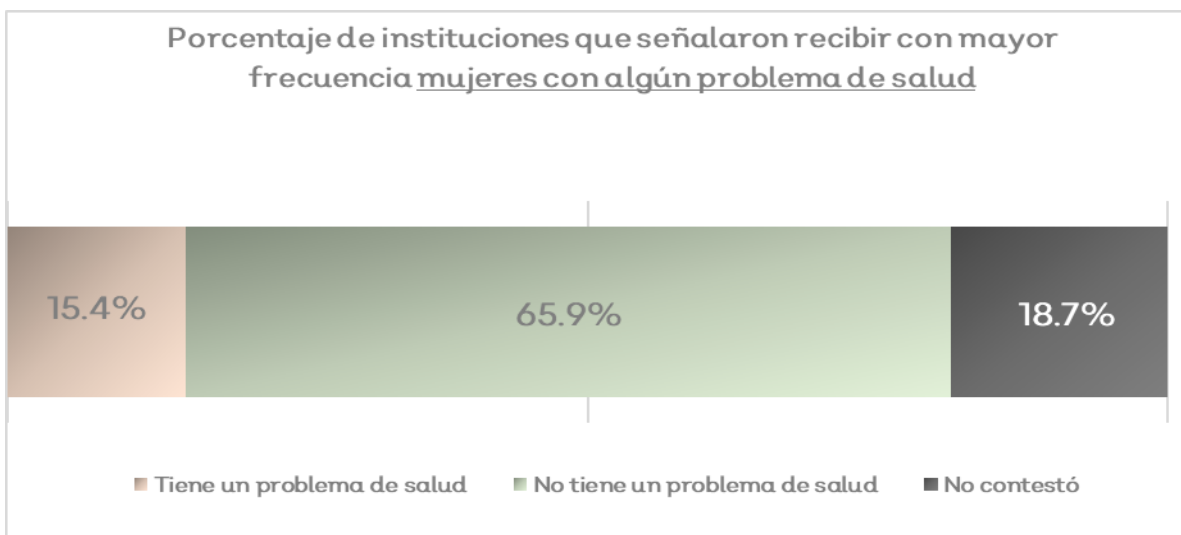
Tanto el alcoholismo como las adicciones de otro tipo son comunes en el generador de violencia (74.3% y 70.6% respectivamente); además, aproximadamente una de cada cinco instituciones refiere que otros integrantes de la familia presentan estos problemas (19.6% alcoholismo, 21.2% adicciones); en pocos casos, la receptora también padece estos problemas (8.6%); y sólo en proporción menor al 15% las instituciones consideran frecuente la ausencia de estas características (13.9% y 14.3% respectivamente).



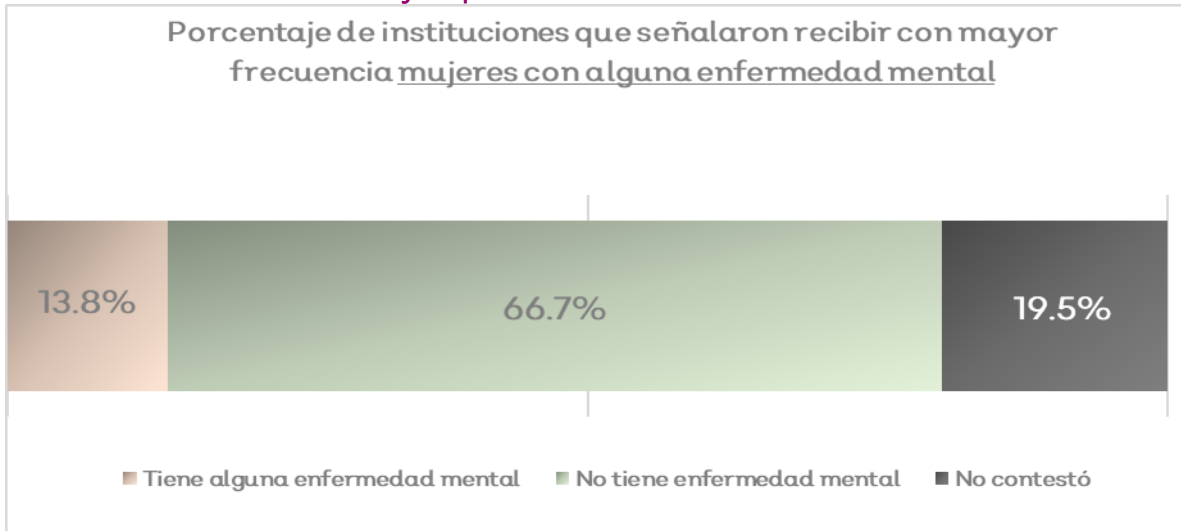
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Por otra parte, tanto los problemas de salud como las enfermedades mentales en las mujeres receptoras no resultan ser comunes (15.4% y 13.8% respectivamente), sin embargo, también hay un alto margen de instituciones que no contestaron dichas preguntas (18.7% y 19.5% respectivamente), sugiriendo con ello que dichos problemas no se exploran.

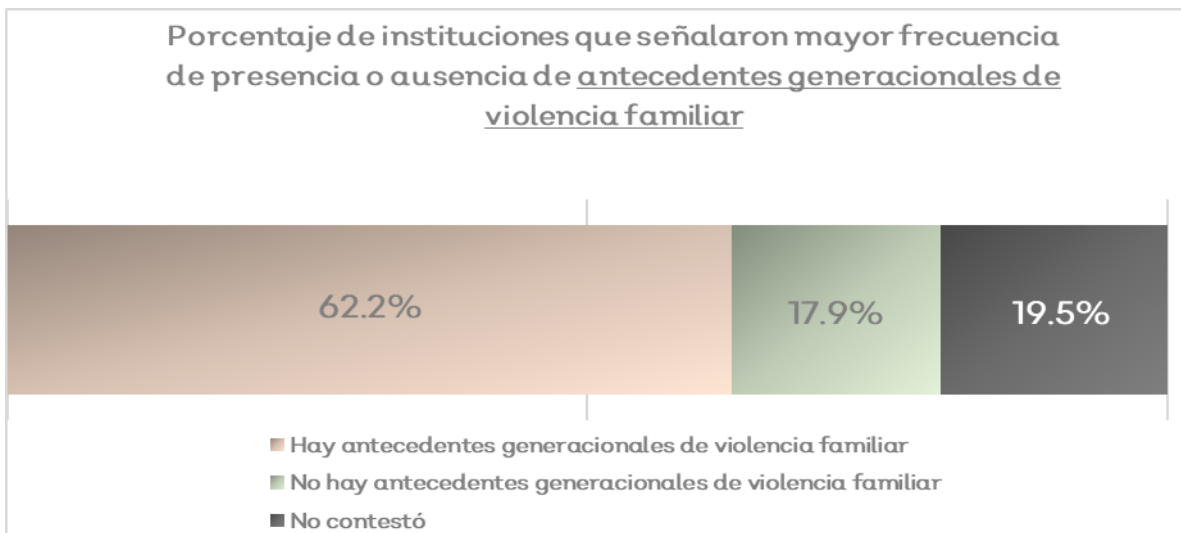


Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Las respuestas vertidas por las instituciones sugieren que es común encontrar la violencia inmersa en un sistema donde ya se había presentado con anterioridad, pues más de la mitad mencionaron encontrar con frecuencia antecedentes de violencia en la familia de la receptora.

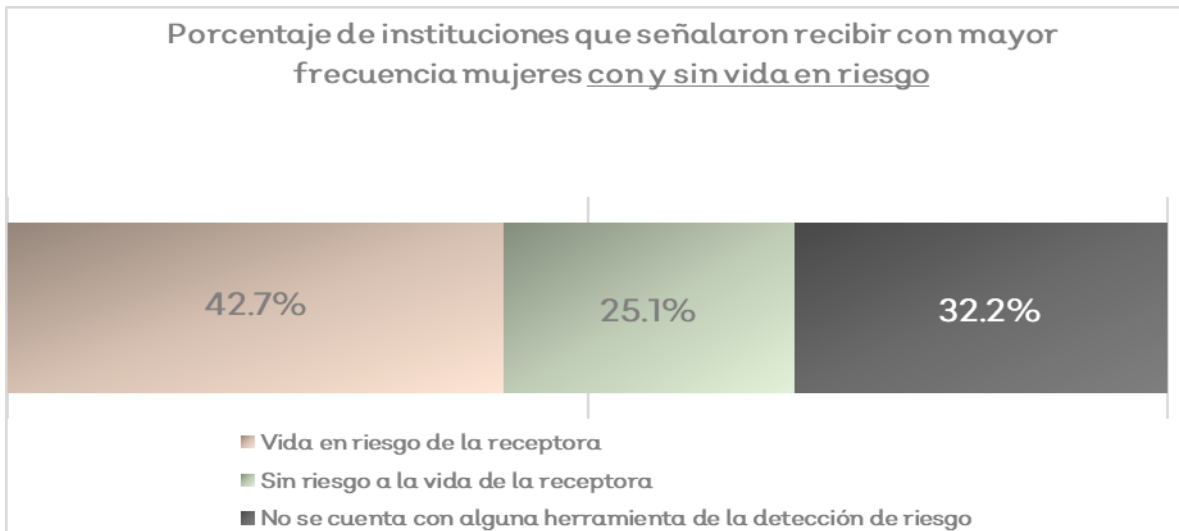
Al igual que en las enfermedades mentales y los problemas de salud, una proporción importante de instituciones no detallaron información sobre antecedentes de violencia familiar (19.5%), probablemente debido a ser una característica que no se explora.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Resulta alarmante conocer que casi la mitad de las instituciones (42.7%) encuentran con mayor frecuencia que la vida de las mujeres que atienden se encuentra en riesgo. Esta situación revela por otra parte, un problema estructural en la atención a la violencia de género, ya que, si las mujeres perciben el apoyo que las instituciones les brindan como “último recurso”, se entiende entonces que la detección del riesgo es limitada.

Esto se constata con el siguiente indicador que revela que aproximadamente una tercera parte (32.2%) de las instituciones no cuentan con alguna herramienta para detectar si la vida de la receptora se encuentra en riesgo o no, imposibilitando una intervención adecuada que vaya de acuerdo a la gravedad del caso.

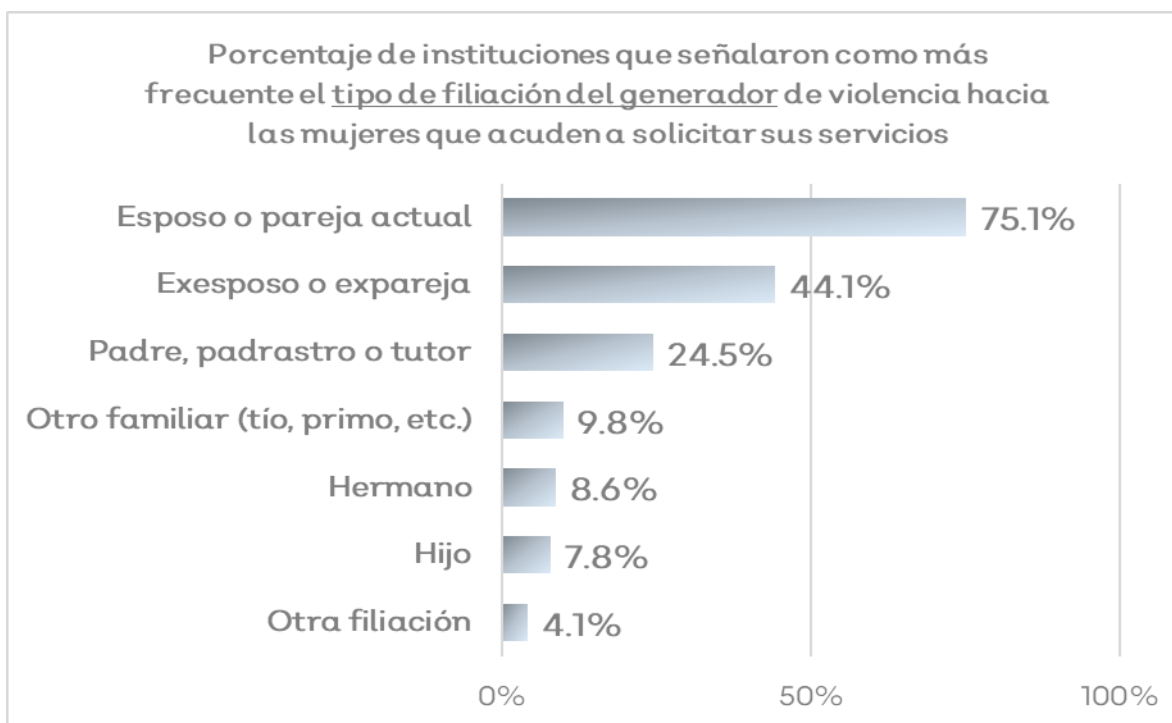


En cuanto a la relación que el agresor tiene con la mujer receptora de violencia, es claro que la pareja es quien más comúnmente genera las agresiones, tanto si se encuentran en relación actualmente (75.1%) como si la misma ya concluyó (44.1%).

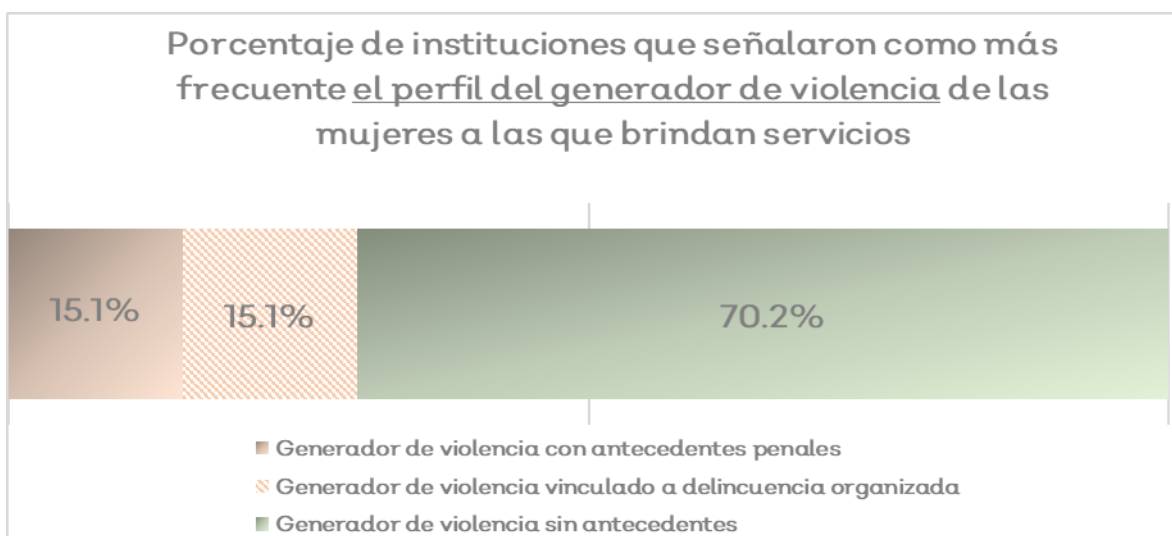
Una de cada cuatro instituciones mencionó que es común encontrar que el padre, padrastro o tutor es el generador de violencia (24.5%), mientras que otras filiaciones como hijos (7.8%), hermanos (8.6%), tíos, primos, etcétera (9.8%) rondan la proporción de una de cada diez. Finalmente, señalan otras posibles relaciones como poco comunes

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

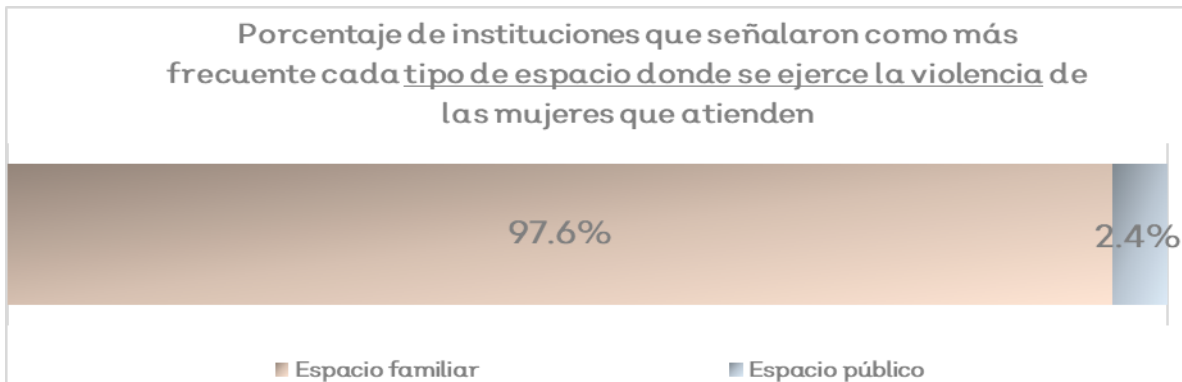
(4.1%), donde se agrupan principalmente compañeros de clase, vecinos(as) y “cualquier persona que genere un riesgo”.



De acuerdo al 70.2% de las instituciones respondientes, el generador no presenta antecedentes penales o no tiene un vínculo con el crimen organizado, sin embargo, sí hay casos donde está vinculación o antecedentes se encuentran con cierta frecuencia (15.1% respectivamente).



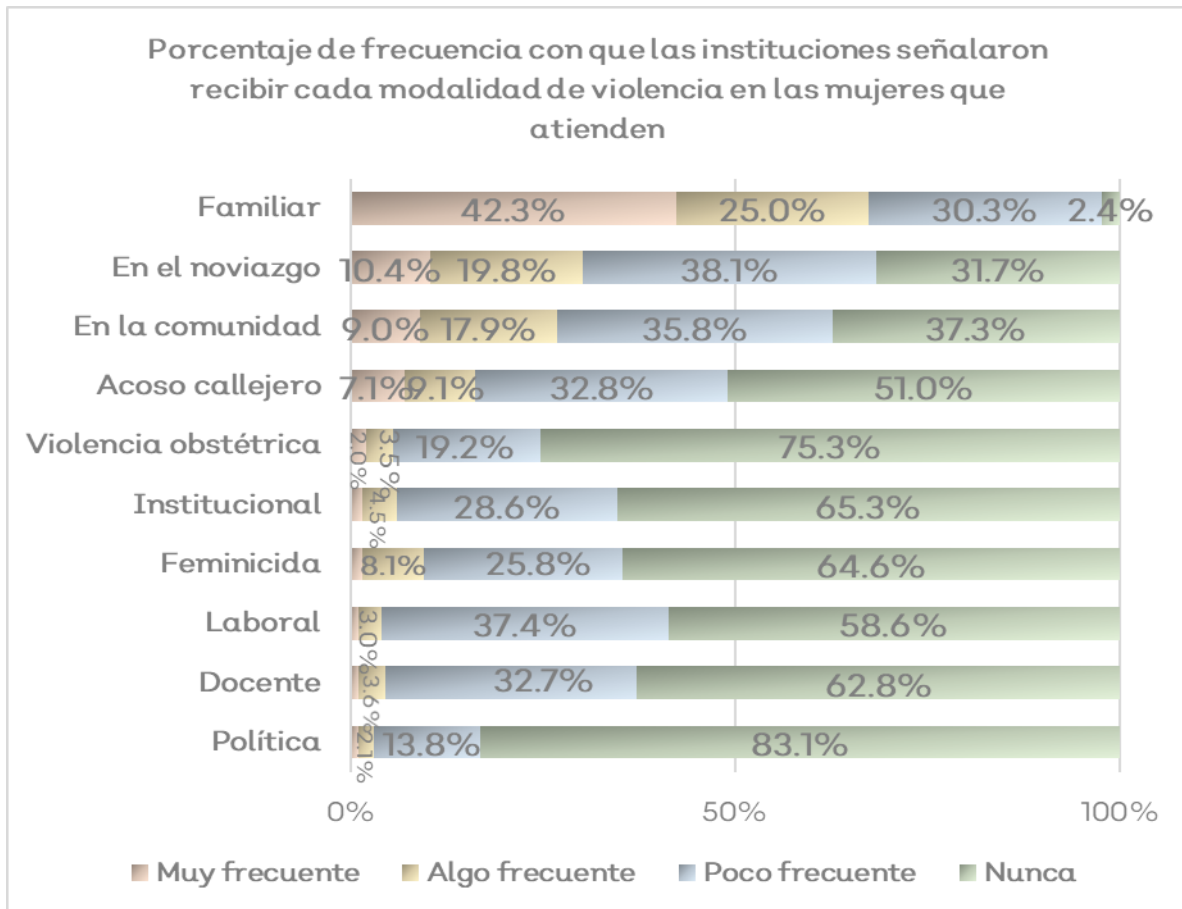
De forma consistente con la información anterior, las instituciones refirieron que el lugar donde se ejerce la violencia es principalmente el espacio familiar (97.6%) mientras que, de las mujeres que atienden, es poco común que acudan por violencia ejercida en el espacio público (2.4%).



En síntesis, de acuerdo con las respuestas proporcionadas por las instituciones, el perfil de las mujeres receptoras de violencia que en su generalidad atienden es una persona entre 18 y 44 años, casada o en concubinato, con un promedio de tres hijas e hijos, se dedica al hogar, no cuenta con una red de apoyo, es agredida en su espacio familiar, por su pareja quien es alcohólico y/o tiene alguna adicción, con antecedentes de violencia familiar, y cuya vida se encuentra en riesgo.

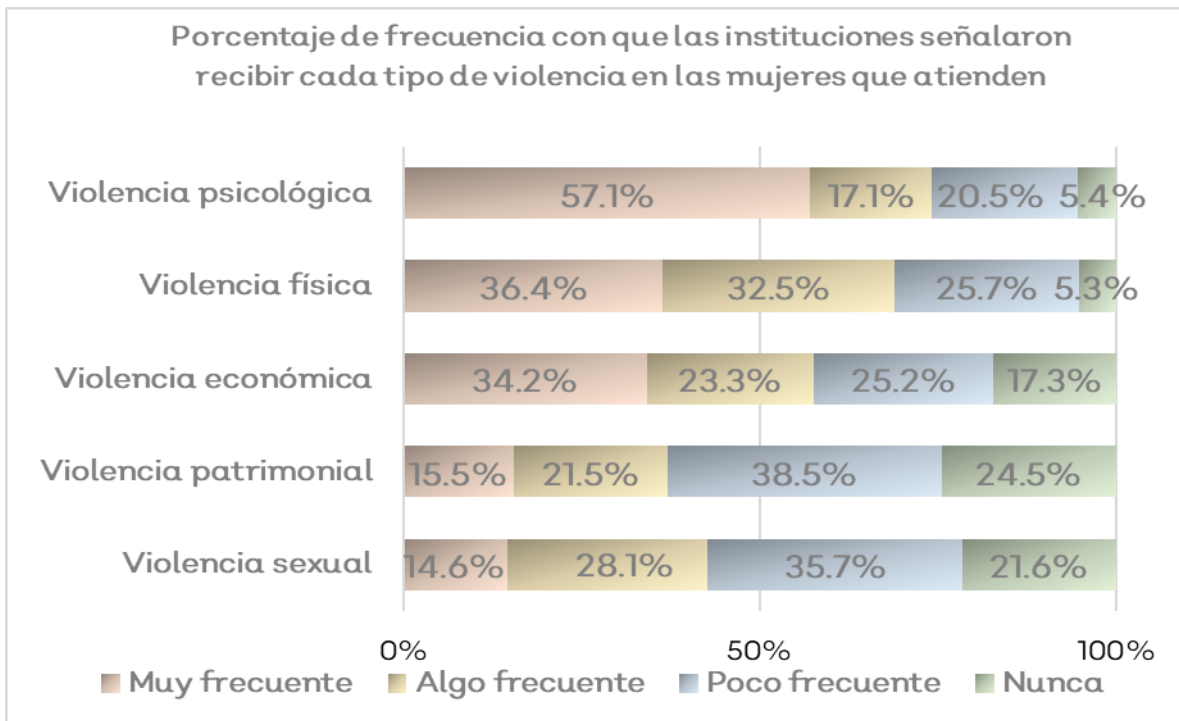
c) Identificación de los patrones de violencia

Respecto a las modalidades y tipos de violencia, las instituciones que respondieron la encuesta en línea coinciden en señalar ciertas particularidades. Por un lado, las modalidades familiares, en el noviazgo y en la comunidad, son las tres primeras más frecuentes, destacando especialmente la primera, cuya suma de “Muy frecuente” y “Algo frecuente” es mayor a la mitad del total (67.3%). Tanto para la modalidad de “en el noviazgo”, como para la de “en la comunidad”, dichas sumas rondan el 30% (30.2% y 26.9% respectivamente).



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

En cuanto a los tipos de violencia se encuentra una gran diferencia entre el tipo más común, la violencia psicológica, donde más de la mitad de las instituciones (57.1%) señalaron como “muy frecuente” y la suma con “algo frecuente” llega prácticamente a 3 de cada 4 respuestas (74.2%). En segundo término, la violencia física y económica se distribuyen de forma muy parecida rondando la tercera parte de las respuestas “muy frecuente” (36.4% y 34.2%) que al sumarse con los porcentajes de “algo frecuente”, la suma alcanza a más de la mitad para ambas (68.9% y 57.5% respectivamente). Finalmente, la violencia patrimonial y la sexual son las menos reportadas a las instituciones, en ambos casos, más de la mitad respondieron que estos tipos tienen una aparición “poco frecuente” o “nunca” (63% y 57.3% son las sumas respectivas).

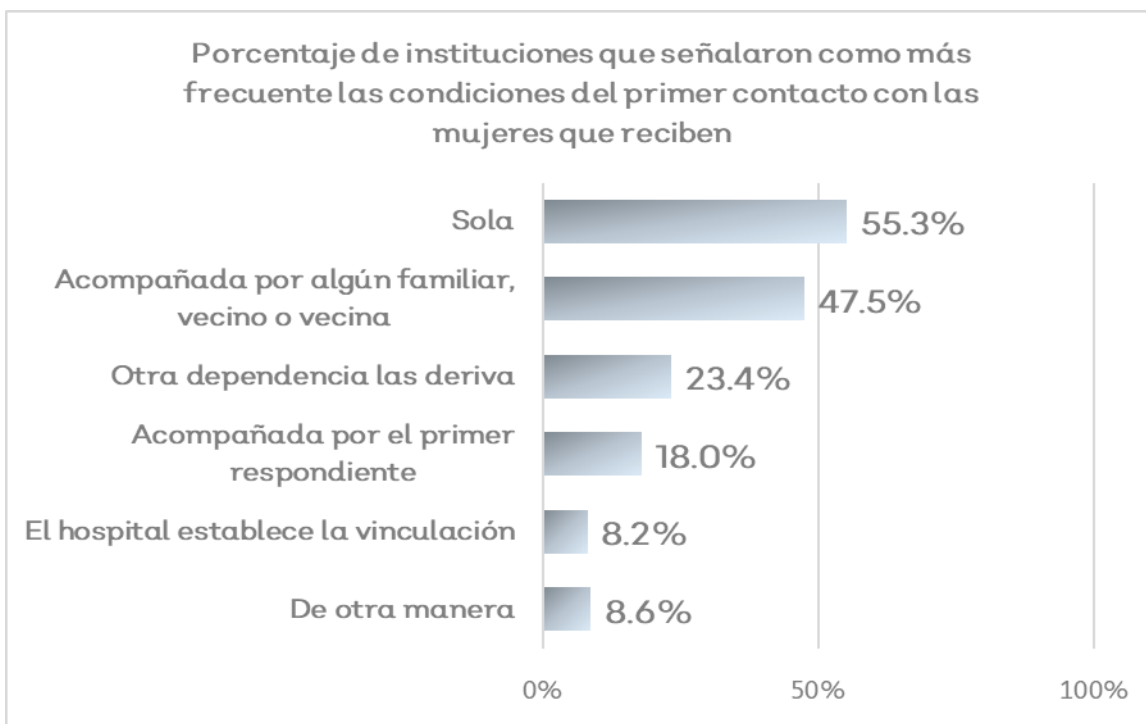


Respecto a la forma en que se realiza el primer contacto, las instituciones respondieron que lo más frecuente es que la mujer llegue sola (55.3%) o acompañada por algún familiar, vecino o vecina

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

(47.5%) ya que aproximadamente una de cada dos mujeres acude de esta manera. En una proporción similar a una de cada cuatro, las usuarias llegan derivadas por otra institución (23.4%) o acompañadas por el primer respondiente (18%).

Menos de una de cada diez mujeres que acuden a las instituciones llegan a través de una vinculación establecida por el hospital (8.2%) y con una frecuencia similar, se establece el contacto a través de otras maneras (8.6%), como llamada telefónica, denuncias anónimas, denuncias ciudadanas, recomendaciones entre usuarias.

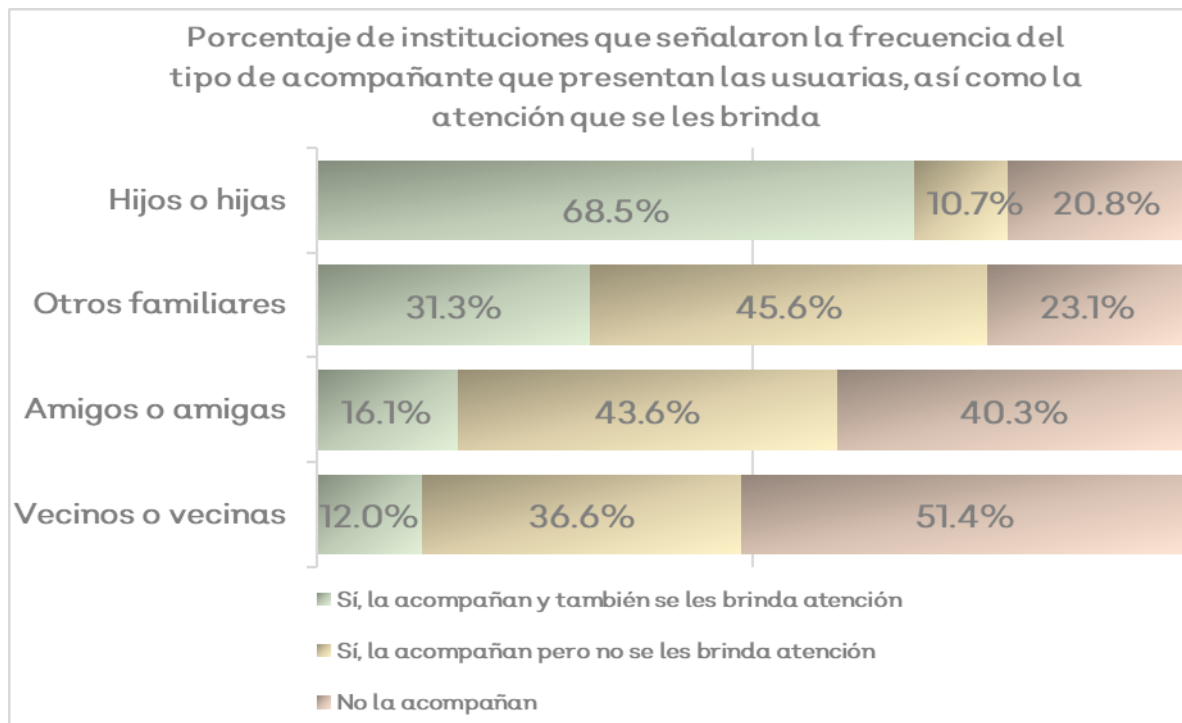


Entre aquellas mujeres que sí acuden acompañadas, es más común encontrar que son los hijos e hijas quienes principalmente lo hacen, más de tres de cada cuatro instituciones lo refiere así (79.2%), de ellas, la mayoría de las instituciones brinda algún tipo de atención a estos acompañantes (68.5%), mientras que el resto (10.7%) no cuenta con este servicio.

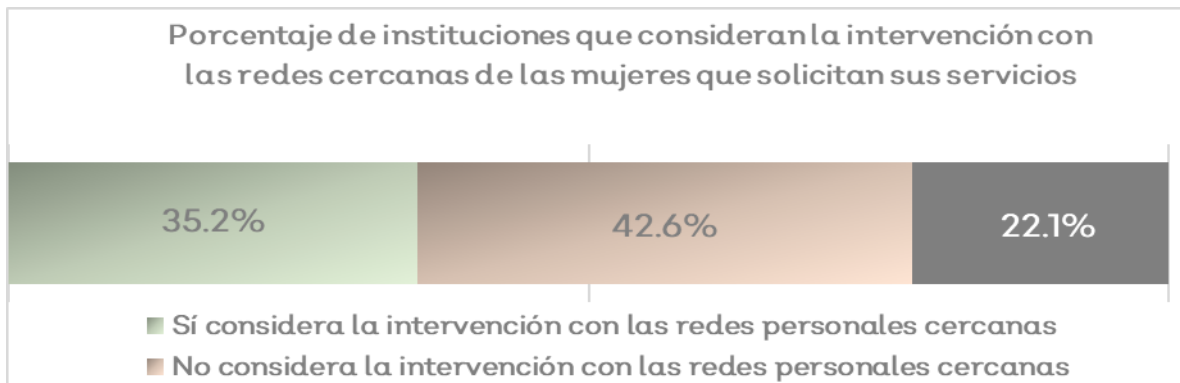
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

En segundo lugar, también es relativamente frecuente que otros familiares sean los acompañantes (76.9%), sin embargo, para ellos la disponibilidad de recibir algún tipo de atención disminuye significativamente, menos de la tercera parte de las instituciones (31.3%) cuenta con esta posibilidad, dejando gran parte (45.6%) sin cobertura.

Aunque con menor frecuencia, vecinos, vecinas, amigos y amigas, también acompañan a las usuarias (59.7% amigos/as, 48.6% vecinos/as), para ellos no se brinda algún servicio por parte de la institución (16.1% y 12.0% respectivamente).



Aproximadamente una tercera (35.2%) parte de las instituciones que respondieron la encuesta consideran la intervención con las redes cercanas de las usuarias, mientras que un poco menos de la mitad (42.6%) no lo hace. Existe un porcentaje de respondientes que no contestó (22.1%) sugiriendo la posibilidad de que este tipo de intervención no se plantea en sus instituciones.

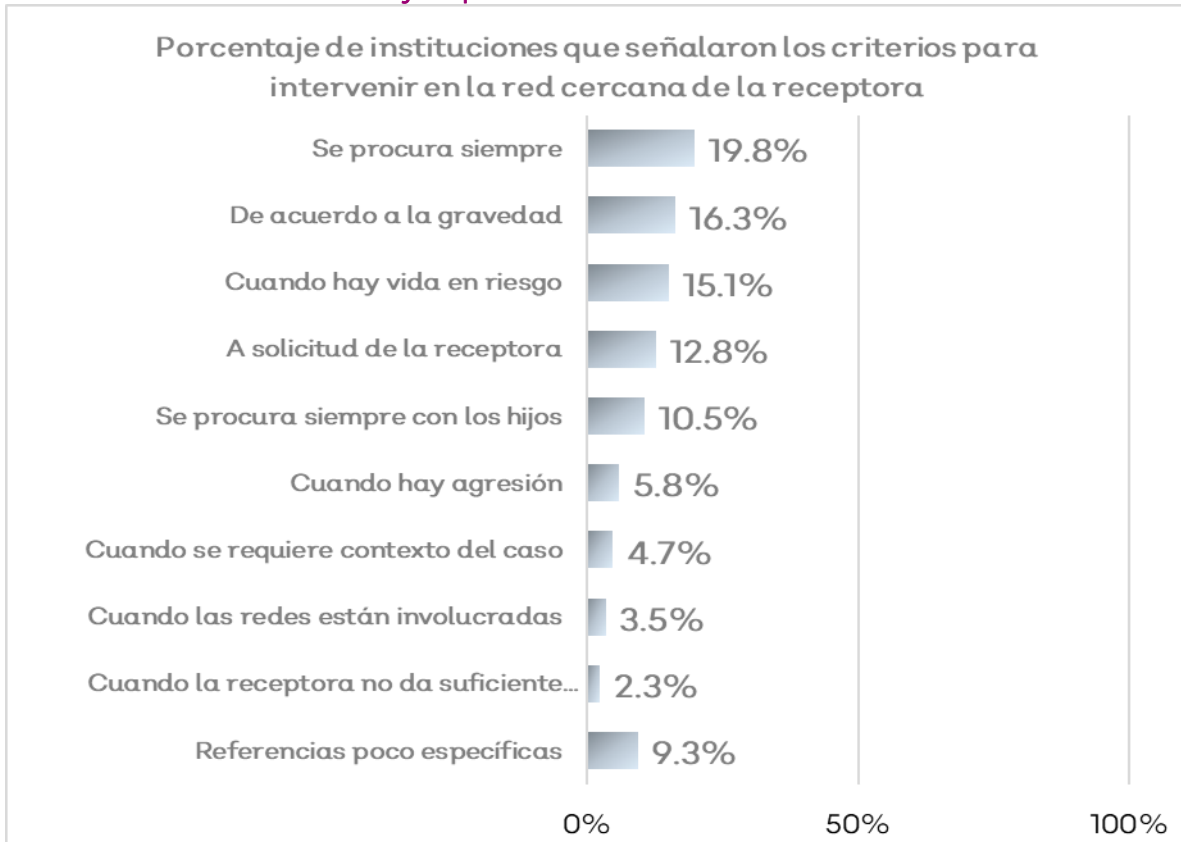


En cuanto al detalle de los criterios que determinan con quién se realiza intervención en sus redes cercanas, la decisión sigue parámetros muy diversos. Lo más frecuente, aunque tampoco de gran proporción, es que se busque realizarla en todos los casos (19.8%), mientras que aquellas instituciones que deciden considerando la gravedad del caso son aproximadamente una de cada diez, siendo ligeramente más frecuentes las que evalúan la gravedad en general (16.3%) o la vida en riesgo de la receptora (15.1%).

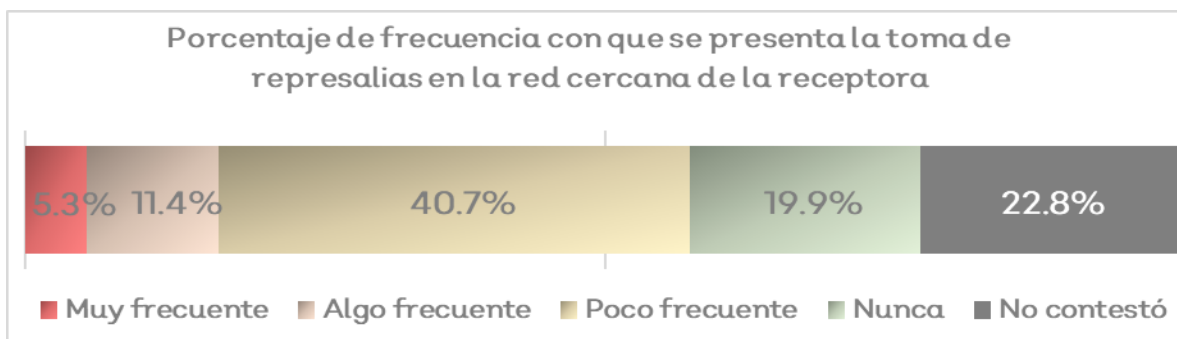
También, aproximadamente una décima parte de las instituciones refieren ceñirse a la demanda de la receptora para intervenir en su red cercana (12.8%) y que se procura siempre para sus hijos e hijas (10.5%).

El resto de las características consideradas para decidir si se interviene o no, aparecen de forma puntual, siendo utilizadas todas ellas cerca o por debajo del cinco por ciento de las instituciones.

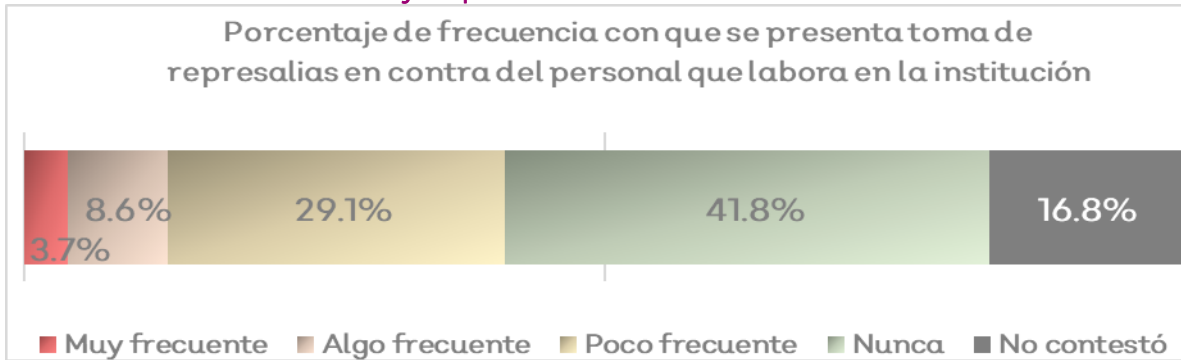
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



En cuanto a la aparición de represalias por parte de alguien de la red cercana de la receptora de violencia y aquellas que directamente se presentan ante el personal que labora en la institución son similares en cuanto a las categorías más frecuentes. Sin embargo, hay una gran diferencia en las respuestas en las categorías “Poco frecuente” y “Nunca”, donde resulta menos frecuente el acercamiento al personal de la institución (29.1% y 41.8% respectivamente), mientras que las represalias dentro de la red de la receptora, aunque con poca frecuencia, sí se presentan con mayor facilidad (40.7% y 19.9%).



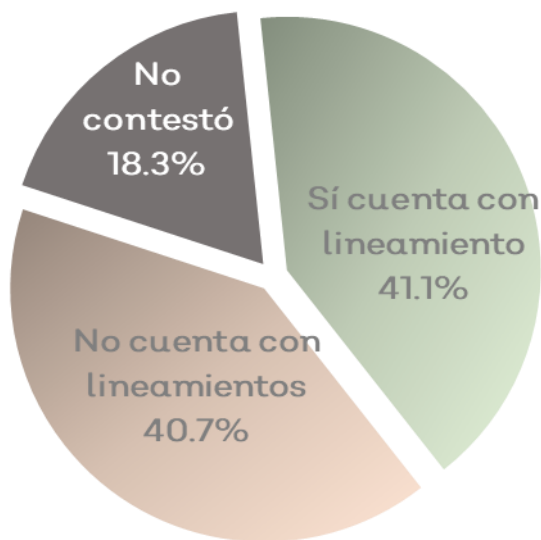
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



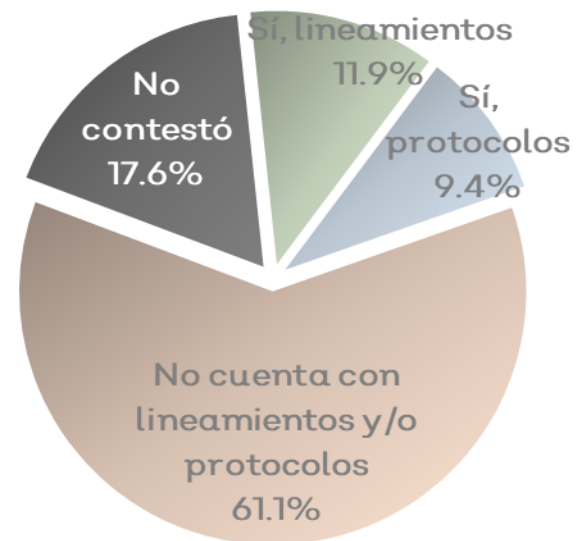
Resulta significativo que, aunque, en suma, más de la mitad de las instituciones han enfrentado represalias (muy frecuente, algo frecuente o poco frecuente; 57.4%), el cuarenta por ciento de las mismas no cuenta con lineamientos para prevenir y proteger a las mujeres ante este tipo de problemas, dejando sólo al 41.1% que sí cuenta con dichos lineamientos.

Por otro lado, cuando las amenazas o represalias se dirigen al propio recurso humano que labora en la institución, sólo alrededor una décima parte cuenta con lineamientos (11.9%) y/o protocolos (9.4%) para atender la situación.

Porcentaje de instituciones que cuentan con lineamientos para prevenir y/o proteger a la receptora ante posibles represalias



Porcentaje de instituciones que cuentan con lineamientos y protocolos ante amenazas al personal que atiende a las mujeres

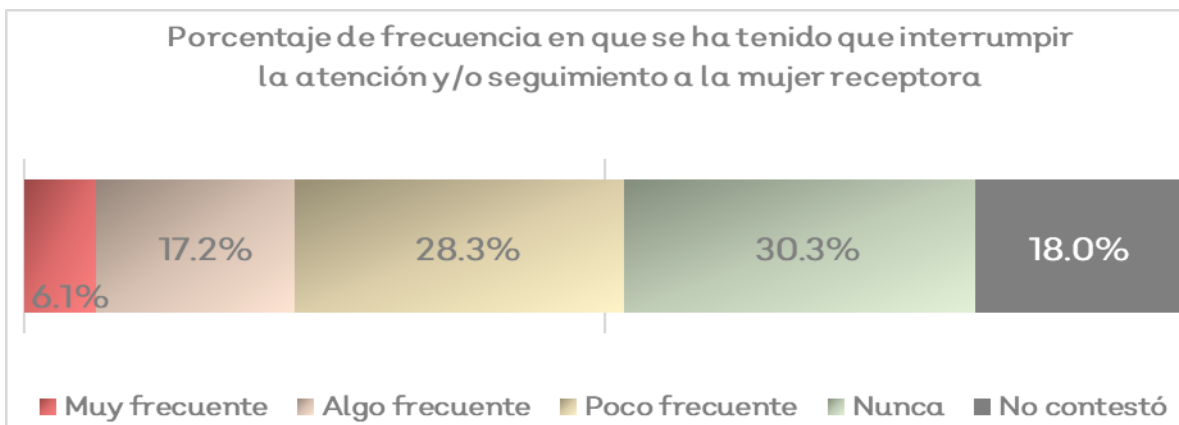


Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

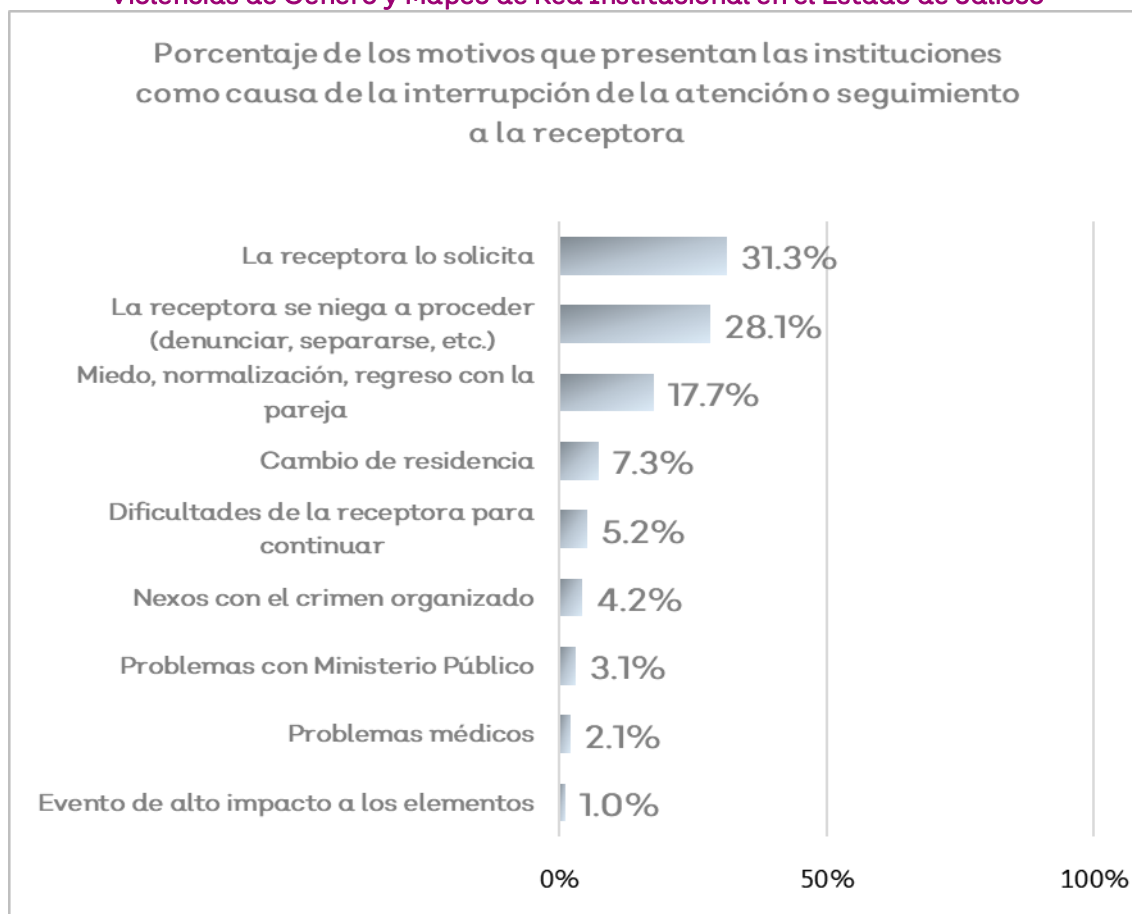
La interrupción de la atención y el seguimiento a las mujeres receptoras es algo que ocurre con frecuencia media. Un poco más de una de cada cinco instituciones señalaron que esto ocurre muy o algo frecuentemente (23.3%), una proporción similar lo describe como algo poco frecuente (28.3%) y una tercera parte refiere que nunca ocurre (30.3%).

Los motivos por los que suele ocurrir esta interrupción son muy variados, aunque destacan principalmente los derivados de la voluntad de la receptora, pues 31.3% menciona que es ella la que solicita la interrupción y 28.1% asegura que no quiere proceder con la denuncia, la separación o el siguiente paso que implique el proceso; en un segundo grado, las condiciones de la usuaria impactan con cierta frecuencia el proceso, el 17.7% abandona el acercamiento por miedo, normalización de la violencia o por perdonar al agresor, mientras que el 7.3% se deben a cambios de residencia y el 5.2% a otro tipo de dificultades (económicas, cuidado de las hijas e hijos, etc.) que presentan las usuarias.

El resto de motivos están relacionados con nexos con el crimen organizado (3.1%), problemas relacionados con el Ministerio Público y primer respondiente (3.1%), problemas médicos (2.1%) y sucesos de alto impacto, como agresiones en contra de los elementos que las apoyan (1.0%).



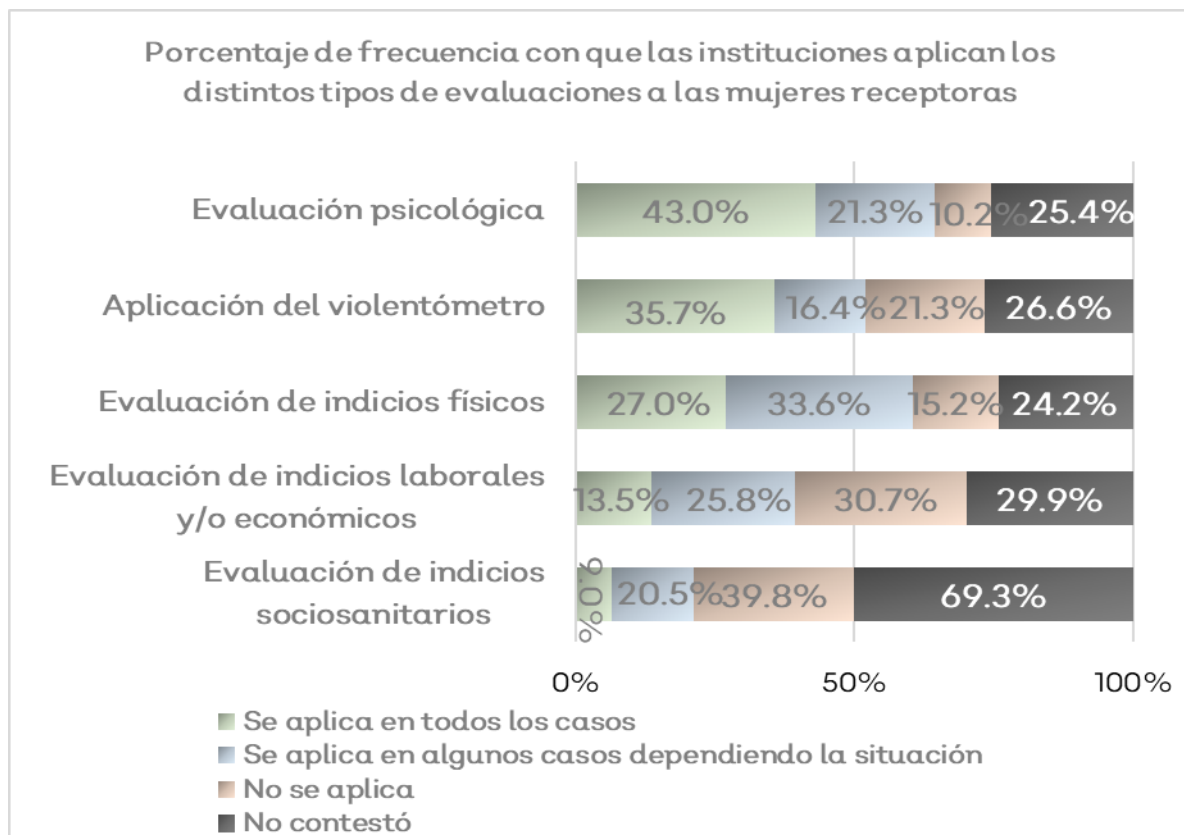
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



d) Detección de la violencia y orientación

De acuerdo con instituciones encuestadas, la evaluación psicológica parece colocarse como la aproximación fundamental para iniciar el abordaje de la intervención en las mujeres que acuden a solicitar servicios, un poco menos de la mitad de instituciones aplican esta evaluación en todos los casos (43.0%) y aproximadamente una de cada cinco (21.3%) la aplican dependiendo la situación y sólo uno de cada diez no lo aplica nunca (10.2%).

De manera similar se presenta la aplicación del violentómetro, herramienta que más de la tercera parte de las instituciones aplica a todas sus usuarias (35.7%) y una pequeña proporción lo utiliza en función de la situación (16.4%) y aproximadamente una quinta parte no lo aplica nunca (21.3%).



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

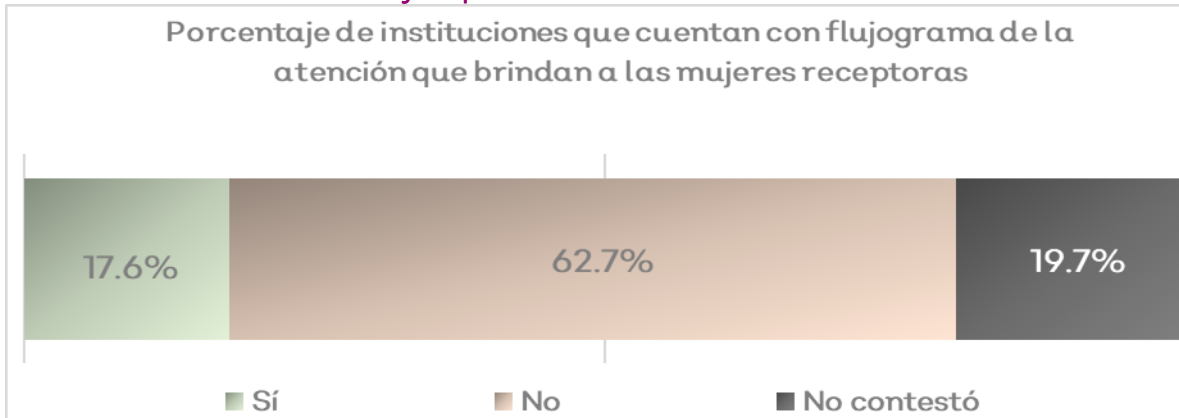
De forma más selectiva, aunque también relativamente frecuente, es la evaluación de indicios físicos, realizada en todos los casos por el 27% de las instituciones entrevistadas mientras que una de cada tres (33.6%) lo aplica en los casos que lo considera necesario.

Las evaluaciones económicas y sociosanitarias se realizan en proporciones similares: aproximadamente una de cada diez la aplica a todas las receptoras (13.5% y 9%), una de cada cinco lo hace dependiendo el caso (25.8% y 20.5%), y alrededor de una tercera parte no lo realiza nunca (30.7% y 39.8% respectivamente).

Sin embargo, aunque existen evaluaciones que se realizan en todos los casos, el 55.7% de los encuestados respondió que su institución no cuenta con algún protocolo de orientación para la atención de las receptoras de violencia, es decir, más de la mitad de las instituciones no tienen una forma de proceder de acuerdo a los resultados de la evaluación realizada.



En consonancia, el porcentaje de instituciones que cuentan con un flujograma de la atención que brindan a las receptoras de violencia también es muy pequeño, e incluso se reduce (17.6%) en comparación al protocolo, dejando un total de aproximadamente dos de cada tres instituciones que no cuentan con él (62.7%).

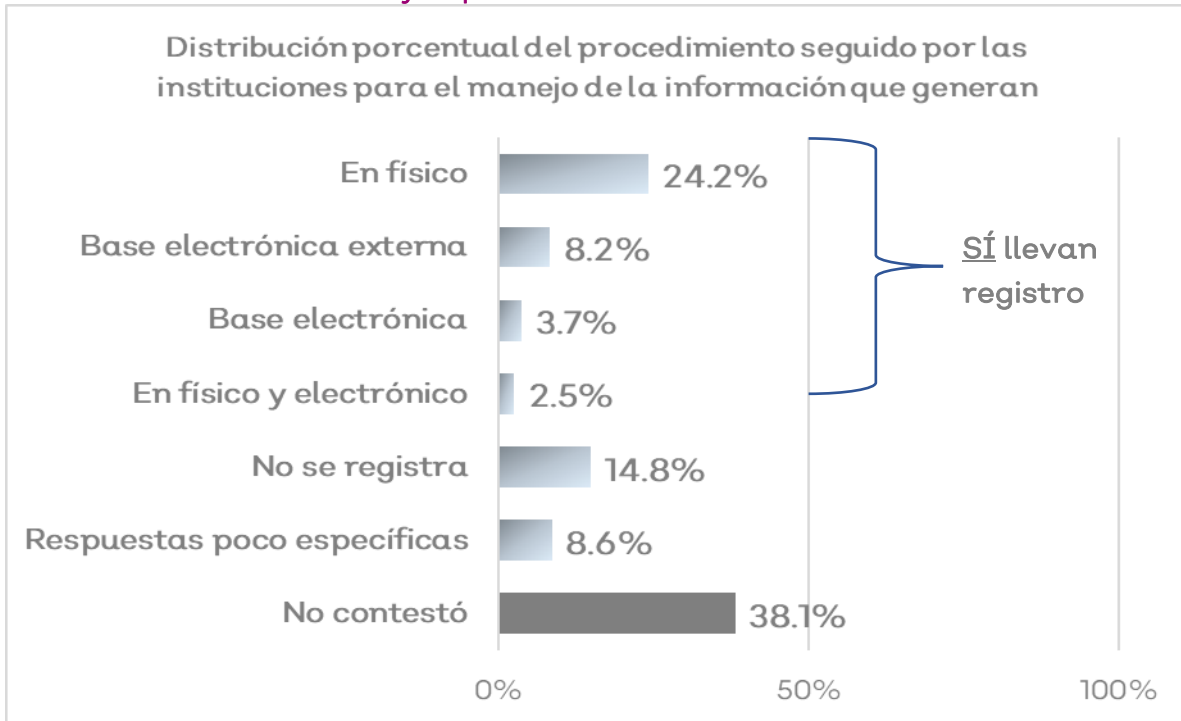


Se les pidió a las instituciones que proporcionaran detalles sobre cómo registran, sistematizan y analizan la información de los procesos de detección y orientación a las mujeres receptoras, sus respuestas fueron muy variadas, sin embargo, fue posible categorizarlas en función del tipo principal de herramienta que utilizan.

En un primer acercamiento a los datos, destaca que un poco más de la tercer parte de las instituciones (38.6%) sí llevan un registro de las usuarias que atienden, de ellas, la mayoría lo realiza en físico (24.2%), otra parte hace lo propio en alguna base electrónica externa como el Banco Estatal de Datos de Casos e Información de Violencia Contra las Mujeres (BAEDAVIM), de CONAVIM, CEPAVI, MISVI, PPNNA, entre otras (8.2%), otros utilizan una base electrónica propia (3.7%) y la porción más pequeña lo hace tanto en físico como en electrónico (2.5%).

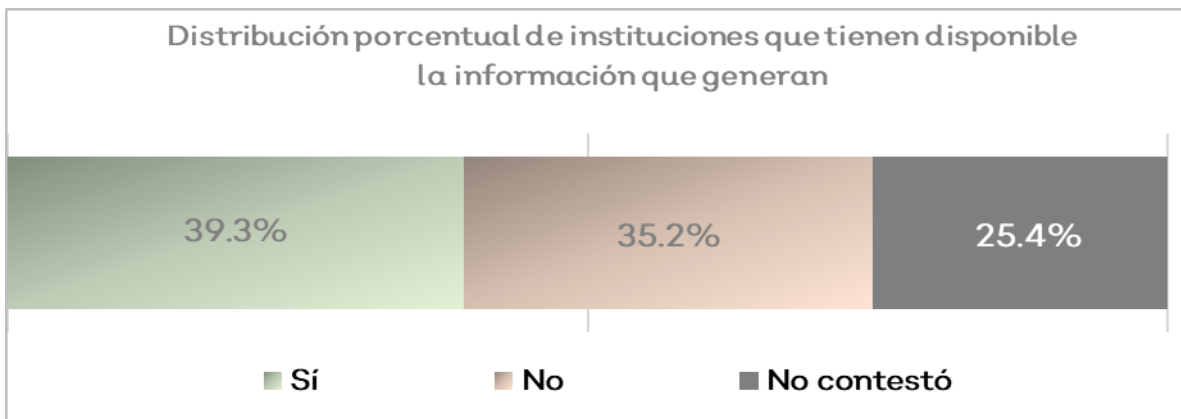
Aunque el porcentaje de instituciones que asegura no llevar un registro es relativamente bajo (14.8%), es necesario precisar que dentro del grupo de quienes sí lo realizan ninguno mencionó ir más allá del registro, es decir, no realizan sistematización y análisis de la información. Además, quienes mencionan que su registro es físico, la mayoría hace mención de que únicamente abren un expediente o libro bitácora donde preguntan datos generales de identificación, dejando de lado otros aspectos valiosos que podrían obtenerse.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

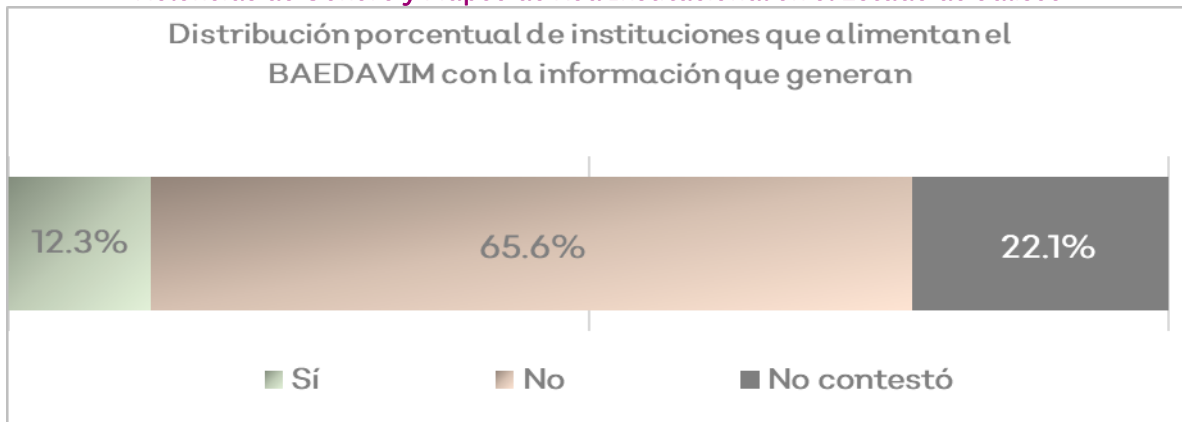


Finalmente, respecto al flujo de los datos que genera la institución, un poco menos de dos de cada cinco instituciones mencionaron que la información que generan está disponible (39.3%), mientras que otra proporción similar (35.2%) refiere que no es así.

Por otro lado, destaca que sólo una de cada diez instituciones (12.3%) alimentan el Banco Estatal de Datos de Casos de Violencia Contra las Mujeres (BAEDAVIM), el resto no lo hace o no contestó la pregunta.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



e) Recursos humanos

Ante la pregunta sobre el número de plantilla del personal dedicado a la atención directa de mujeres receptoras de violencia, las instituciones detallaban el número de trabajadoras(es) sociales, médicas(os), abogadas(os) y psicólogas(os) con el que cuentan para dicho servicio. Únicamente 161 instituciones (66% del total) respondieron esta información.

Se observa que psicóloga(os) y abogadas(os) son las áreas de formación que mayor presencia tienen en las instituciones en general, seguidos en un tercer lugar por las(os) trabajadoras(es) sociales.

Al desagregar la información por tipo de institución, se puede observar, por ejemplo, tanto UAVIFAM como DIPPNNA mantienen un número equilibrado de trabajadoras(es) sociales, abogadas(os) y psicólogas(os), teniendo una cantidad similar de cada uno de ellos (alrededor de 1 para UAVIFAM, 5 para DIPPNNA) y dejando en un término secundario a las(os) médicas(os), que son prácticamente inexistentes. En contraste, las instituciones pertenecientes al SIAMUVIV, aunque presentan en promedio un mayor número de personal por institución, destaca que, en proporción, las(os) psicólogas(os) se encuentran en una proporción aproximada del doble con respecto al resto.

Tabla de mínimo, promedio y máximo de trabajadoras(es) sociales y médicas(os) por tipo de institución.

	Trabajadoras(es) sociales			Médicas(os)		
	Mínimo	Máximo	Promedio	Mínimo	Máximo	Promedio
DIF	0	2	0.7	0	1	0.2
DIPPNNA	1	18	4.3	0	1	0.2
Fiscalía Regional	0	0	0	0	0	0
IMM	0	2	0.2	0	3	0.2
IMM/ Jueces Municipales	0	0	0	0	0	0

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

	Trabajadoras(es) sociales			Médicas(os)		
	Mínimo	Máximo	Promedio	Mínimo	Máximo	Promedio
Jueces Municipales	0	1	0.5	0	1	0.5
Seguridad Pública	0	6	0.6	0	2	0.4
Servicios Médicos	0	9	1.7	0	25	3.9
SIAMUVIV	0	25	6.3	0	28	7.1
Síndicos y Regidores	1	1	1	0	0	0
UAVI	0	2	1	0	0	0
General	0	25	1	0	28	0.8

También es posible percatarse de que las instituciones de los Sistemas DIF Municipales y las Instancias Municipales de las Mujeres brindan atención con un número promedio de personal muy reducido, pues en promedio la cantidad de trabajadoras(es) sociales, médicas(os) y abogadas(os) con los que cuentan no alcanza siquiera a uno por institución, siendo las(os) psicólogas(os), cuyo promedio ronda 1 por institución, su cantidad más elevada.

Tabla de mínimo, promedio y máximo de abogadas(os) y psicólogas(os) por tipo de institución.

	Abogadas(os)			Psicólogas(os)		
	Mínim o	Máxim o	Promedi o	Mínim o	Máxim o	Promedi o
DIF	0	3	0.8	0	3	1
DIPPNA	1	25	5.8	1	19	5
Fiscalía Regional	0	10	3.7	0	0	0
IMM	0	2	0.5	0	3	0.9
IMM/Jueces Municipales	0	0	0	0	0	0
Jueces Municipales	0	1	0.5	1	2	1.5

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Abogadas(os)			Psicólogas(os)		
	Mínim o	Máxim o	Promedi o	Mínim o	Máxim o	Promedi o
Seguridad Pública	0	30	1.7	0	3	0.7
Servicios Médicos	0	0	0	0	5	1.9
SIAMUVIV	0	25	7.33	0	33	16.9
Síndicos y Regidores	0	0	0	1	1	1
UAVI	1	4	1.33	1	4	1.38
General	0	30	1.5	0	33	2

Al solicitar a las instituciones que describieran con mayor detalle los perfiles de estas personas que atienden usuarias, no todas las instituciones proporcionaron la información, de las 161 que respondieron la pregunta anterior, sólo 93 describieron los perfiles de todo su personal, el resto lo hizo con menor cantidad de personas o no lo hizo.

Del total de 244 instituciones que participaron en las respuestas de la encuesta en línea, únicamente 133 detallaron información sobre las y los trabajadores de su institución que atiende a las mujeres receptoras de violencia, sumando un total de 545 perfiles descritos.

Respecto a la cantidad de personal que emplean para esta actividad, destaca primeramente que sólo el 3.8% de las instituciones cuentan con más de diez personas y, a su vez, un poco más de cuatro de cada cinco (81.2%) instituciones realizan su labor con tres personas o menos.

Tabla de distribución de personal que labora en la atención de mujeres receptoras de violencia que solicitaron servicio en las instituciones encuestadas.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

		Conteo	Porcentaje sobre el total de instituciones encuestadas (244)	Porcentaje sobre el total de instituciones que proporcionaron perfiles (133)
Total de instituciones que reportaron perfiles		133	54.5%	100%
Total de perfiles reportados de trabajadores que atienden usuarias		545	-	100%
¿Con cuántas personas cuentan para atender a las usuarias que reciben en su institución?	Más de diez personas	5	2.0%	3.8%
	Entre cinco y diez personas	20	8.2%	15.0%
	Tres personas o menos	108	44.3%	81.2%

Respecto a las características de las personas que laboran atendiendo a las usuarias, es relevante observar que más de dos de cada tres son mujeres (68.8%), y que lo más probable es encontrar que su edad se encuentra en los rangos entre 30 a 45 años (42.8%) o 18 a 29 años (33.8%), siendo la media de la edad 32 años.

En cuanto a la escolaridad, cuatro de cada cinco trabajadoras(es) (80.9%) cuentan con licenciatura, seguido por algún posgrado (7.3%), y en tercer lugar el bachillerato (4.2%). El resto se distribuye entre secundaria, diplomado, especialidades, nivel técnico, primaria y no especificado.

Tabla de distribución de personal por variable de análisis que labora en la atención de mujeres receptoras de violencia que solicitaron servicio en las instituciones encuestadas.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Variable	Sub-variable	Conteo	Porcentaje sobre el total de instituciones que proporcionaron perfiles (133)
Sexo	Hombres	170	31.2%
	Mujeres	375	68.8%
Edad	No especificada	65	11.9%
	18 a 29 años	184	33.8%
	30 a 45 años	233	42.8%
	46 a 60 años	52	9.5%
	Más de 60 años	11	2.0%
	<i>Mínima</i>	<i>19 años</i>	-
	<i>Media</i>	<i>32 años</i>	-
	<i>Máxima</i>	<i>76 años</i>	-
Escolaridad	No especificada	2	0.4%
	Primaria	5	0.9%
	Secundaria	22	4.0%
	Bachillerato/ Preparatoria	23	4.2%
	Nivel técnico	5	0.9%
	Diplomado	4	0.7%
	Licenciatura	441	80.9%
	Especialidad	3	0.6%
	Posgrado	40	7.3%
Formación	No especificada	59	10.8%
	Psicología	175	32.1%
	Derecho	152	27.9%
	Trabajo social	86	15.8%
	Medicina	30	5.5%
	Enfermería	5	0.9%
	Otras áreas con menos de cuatro menciones	38	7.0%
Contrato	No	18	3.3%

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

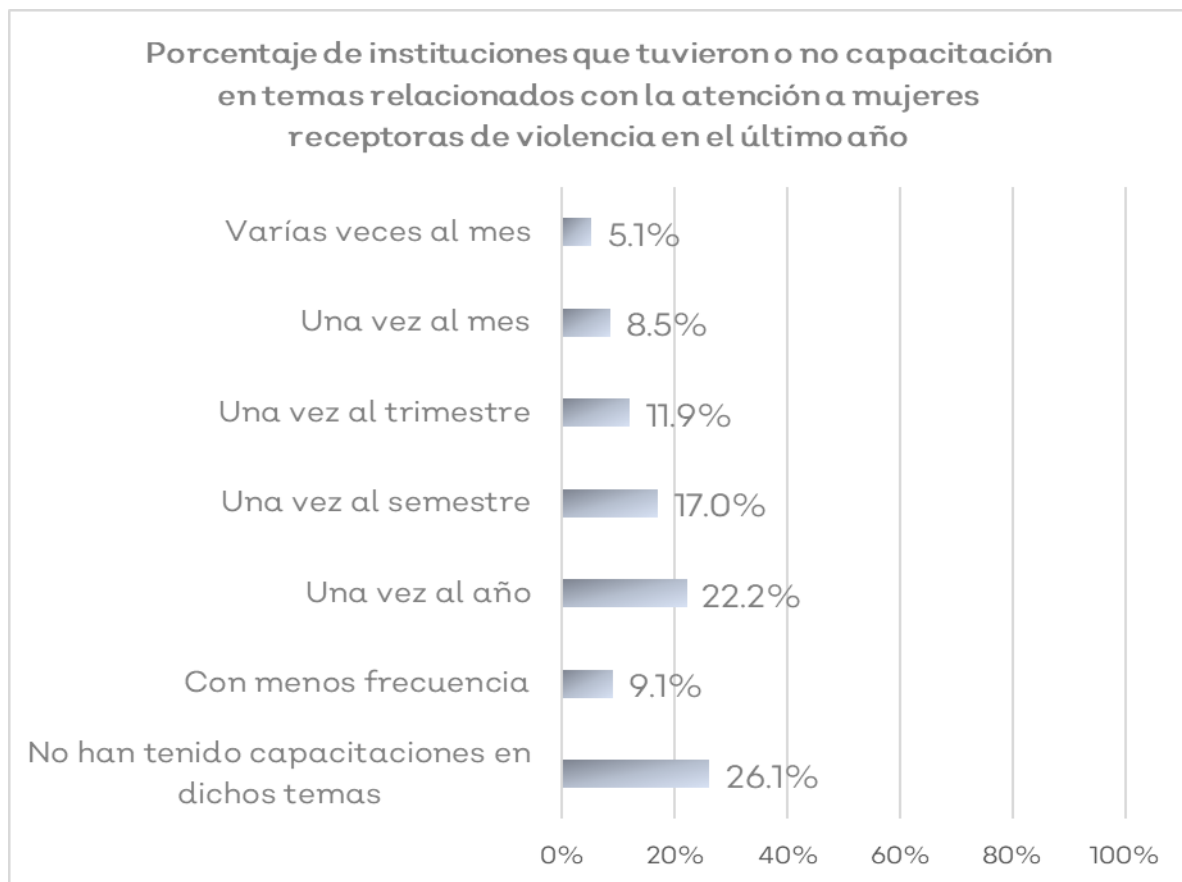
Variable	Sub-variable	Conteo	Porcentaje sobre el total de instituciones que proporcionaron perfiles (133)
	especificado		
	Temporal o Eventual	290	53.2%
	Indefinido	123	22.6%
	Honorarios	46	8.4%
	De base/ Permanente	42	7.7%
	De confianza	13	2.4%
	Sin contrato	8	1.5%
	Provisional	5	0.9%

Las áreas de formación de quienes integran la plantilla de atención pueden sugerir el planteamiento de fondo que dicho servicio conlleva. En concordancia con los procedimientos y herramientas que más comúnmente se utilizan en la detección de la violencia (siendo la evaluación psicológica la más frecuente), el campo de formación más común es la psicología, a la cual pertenecen casi uno de cada tres (32.1%), seguido por derecho (27.9%), y con trabajo social ocupando el tercer lugar (15.8%).

En relación al tipo de contrato con el que estas trabajadoras y trabajadores cuentan, destaca que más de la mitad (53.2%) tiene un acuerdo temporal o eventual con su empleador, seguido por el tipo de contrato indefinido (22.6%) y por honorarios (8.4%). Menos de uno de cada diez (7.7%) tiene un contrato de base o permanente, lo cual genera un ambiente de inestabilidad laboral y la posibilidad de una rotación alta en la mayoría de los puestos ocupados.

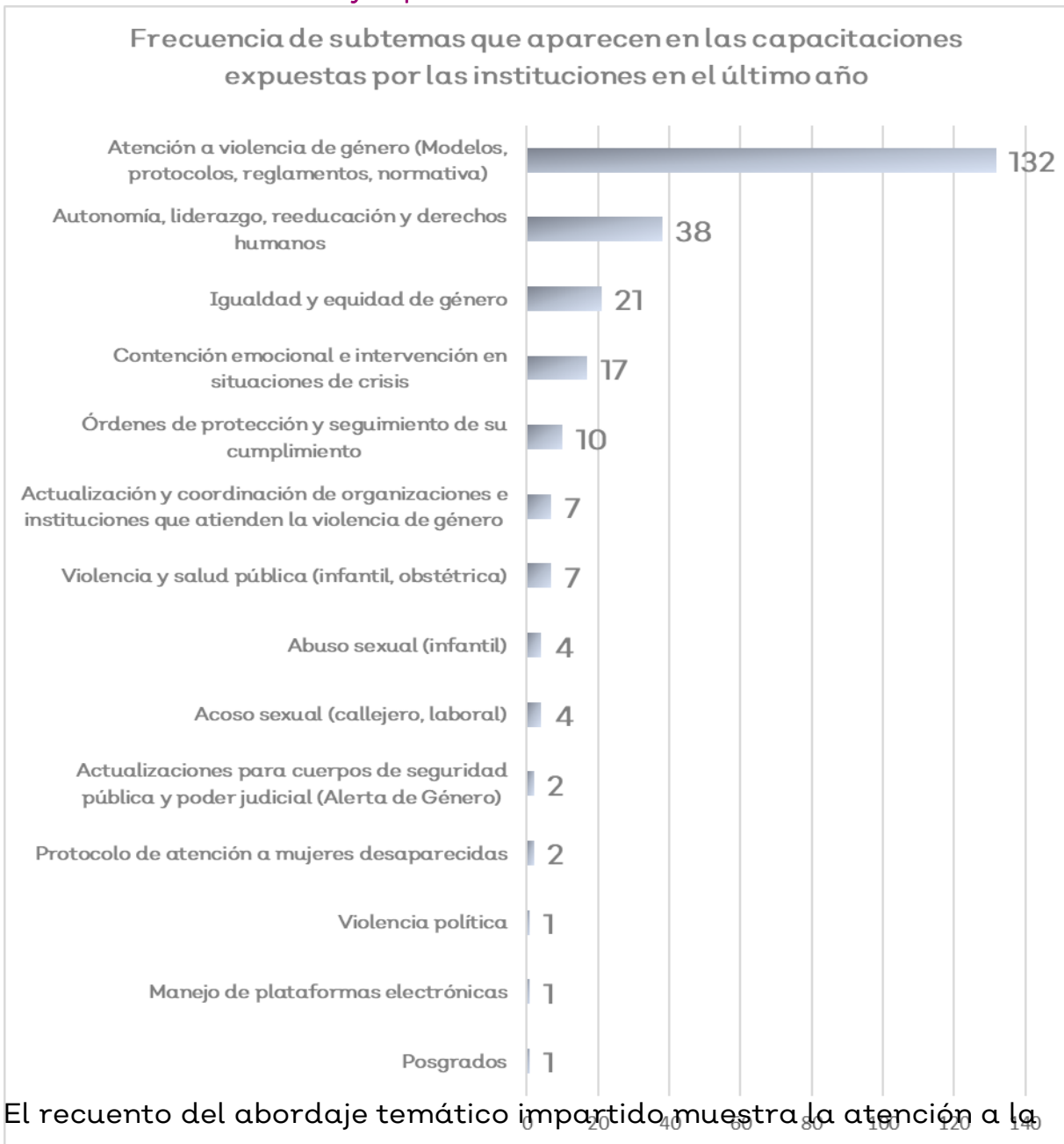
Otro aspecto relevante en relación al perfil del funcionariado se refiere a la capacitación requerida para que la atención se lleve a cabo con la calidad, sensibilidad y ética de trabajo requeridas.

La capacitación especializada de las y los servidores públicos se torna entonces indispensable dada la complejidad de casos que atienden y la constante exposición a circunstancias socioemocionales particulares. A continuación, se hace una revisión de los temas y características de aquellas capacitaciones en las que participaron.



De acuerdo con los datos recabados, sólo el 5.1% del personal de las instituciones acuden varias veces al mes a capacitación, 22.2% acuden a capacitación una vez al año, mientras que el 26.1% no tuvieron capacitaciones en temas relacionados con la violencia contra las mujeres en el último año.

Si bien la temática central corresponde a la violencia contra las mujeres se desprenden algunos subtemas relevantes.



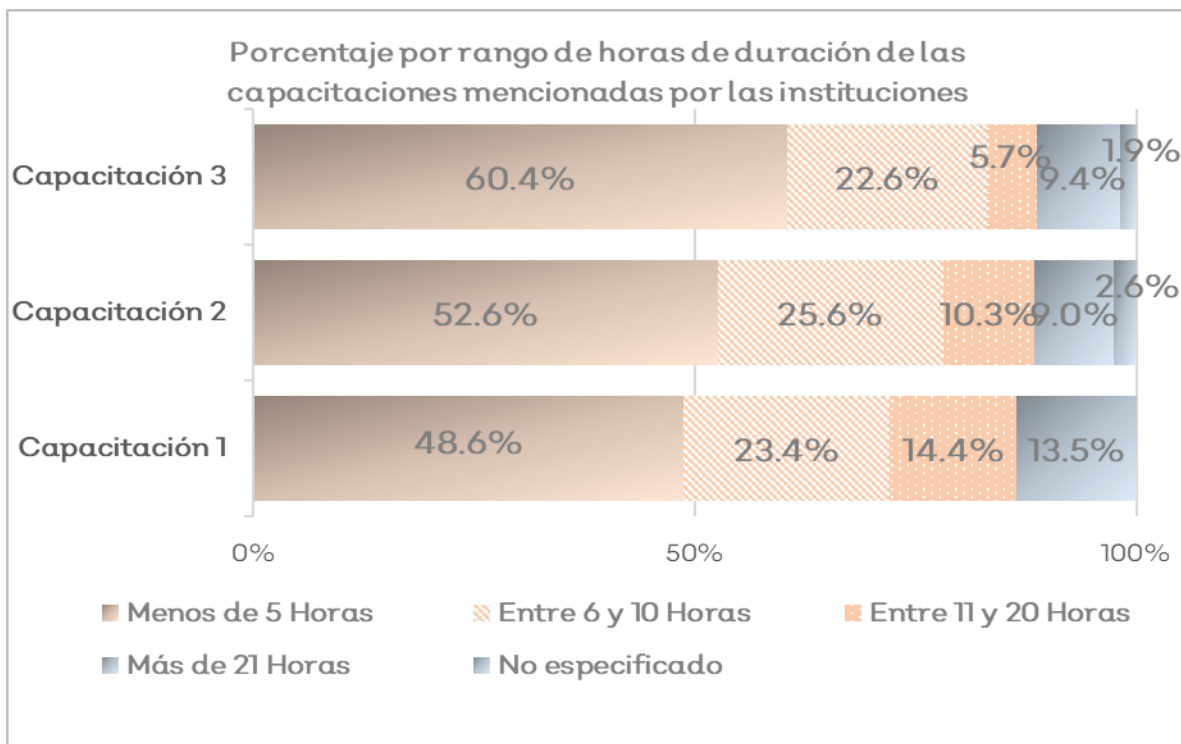
El recuento del abordaje temático impartido muestra la atención a la violencia de género (132 menciones) como el conjunto de contenidos más frecuente. También, sobresale autonomía, liderazgo, reeducación y derechos humanos (38 menciones) como un segundo conjunto de contenidos abordados con mayor frecuencia por las instituciones, mientras que los menos frecuentes son aquellos que abordan aspectos técnicos como el manejo de plataformas electrónicas, administrativos y procesos de formación de larga duración como los posgrados.

Por otra parte, los períodos de duración de estas capacitaciones varían en función de las características temáticas que se abordan. De

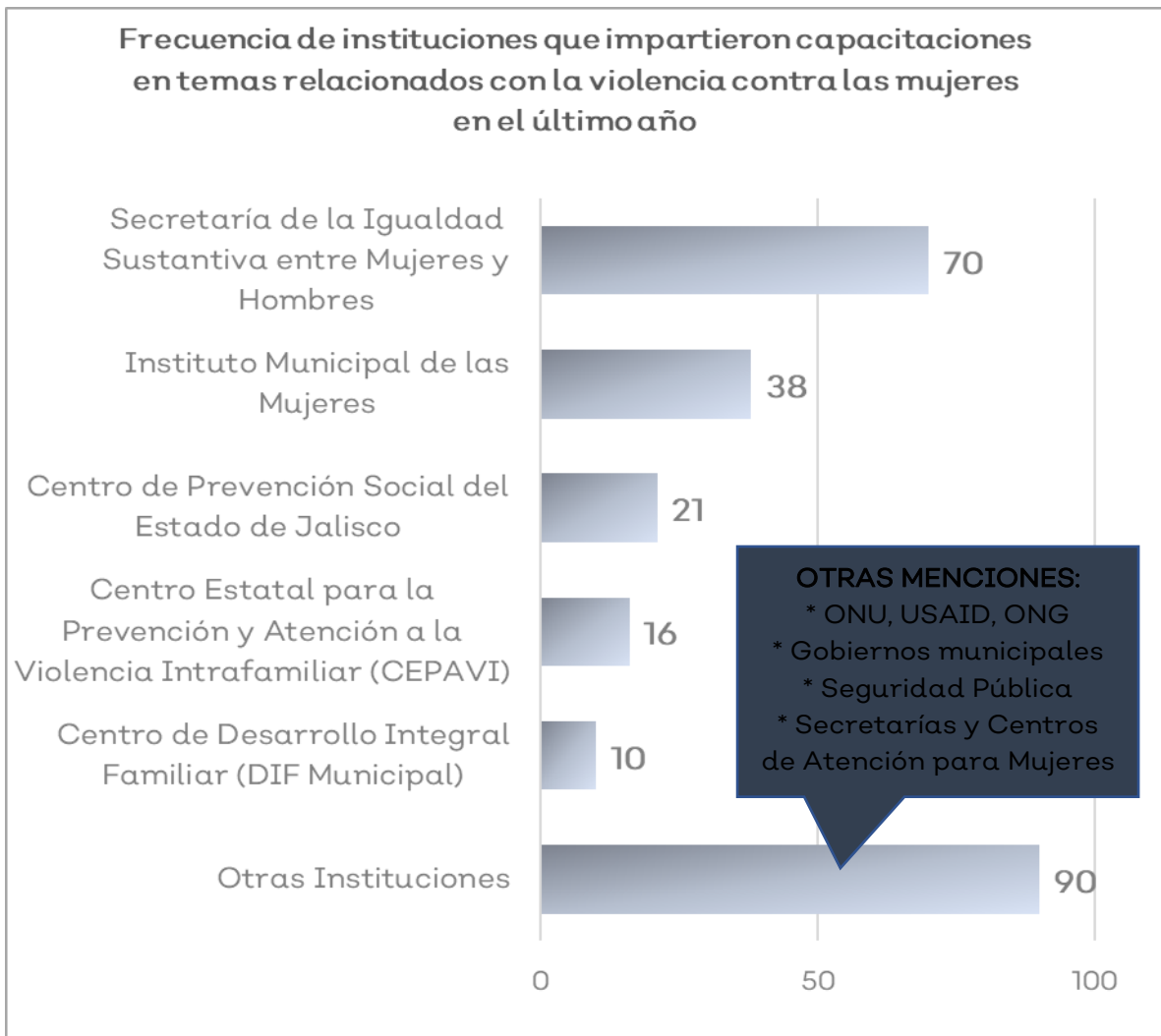
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

acuerdo con el conteo de menciones sobre los temas que se abordaron en las capacitaciones del último año, la mención número uno reúne el 47.1% de variedad temática, la mención dos agrupa el 32.8% y la mención tres el 20.5%.

Así pues, las capacitaciones de menor duración fueron enunciadas en la tercera mención con el 60.4%, mientras que las de mayor duración se encuentran en la primera mención con el 13.5% que corresponden con capacitaciones periódicas, diplomados y posgrados, por mencionar algunos.



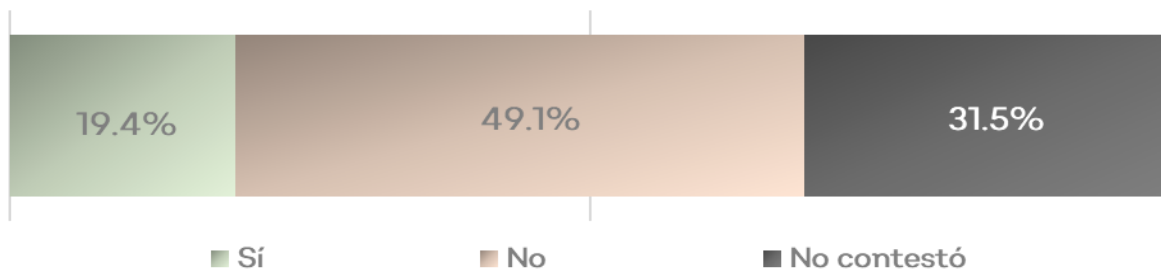
La Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (70 menciones) apareció como la institución que más frecuentemente impartió capacitaciones en el año de referencia (2019), seguida de los Institutos Municipales de las Mujeres (38 menciones) y el Centro de Prevención Social del Estado de Jalisco (21 menciones).



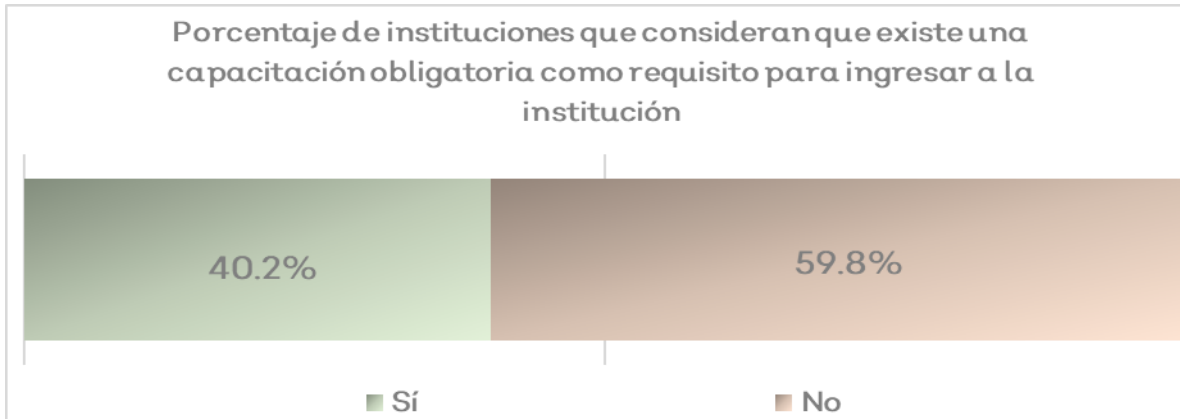
Otras instancias de menor frecuencia o aparición fueron la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Organizaciones no Gubernamentales (ONG), secretarías y centros dedicados a brindar atención y apoyo a las mujeres receptoras de violencia y familiares, además de instancias de seguridad pública y del poder judicial como el Supremo Tribunal de Justicia de Jalisco.

La valoración y opinión de las servidoras y servidores públicos sobre estas capacitaciones indica que tan sólo el 19.4% considera que estas son suficientes para desempeñar de manera adecuada sus funciones; el 49.1% refiere que no son suficientes capacitaciones, mientras que el 31.5% no contestó la pregunta.

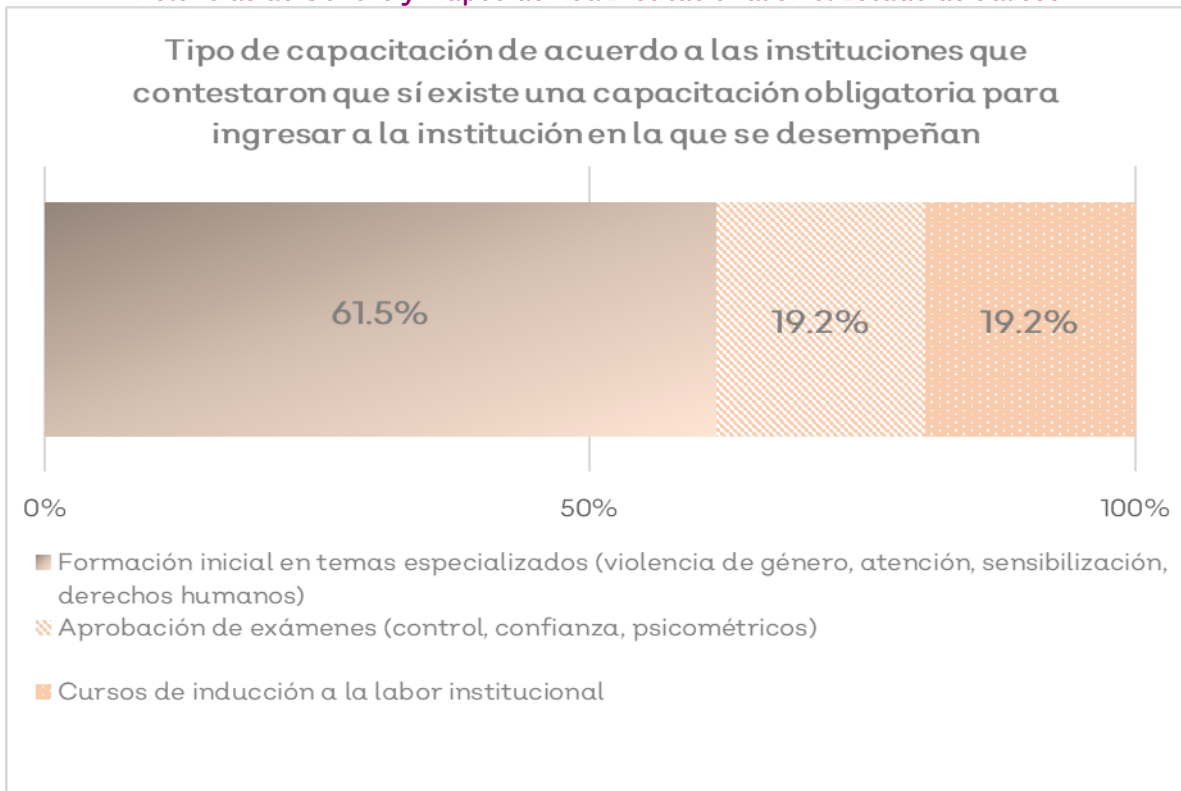
Porcentaje de instituciones que consideran que estas capacitaciones son o no suficientes para desempeñar de manera adecuada sus funciones



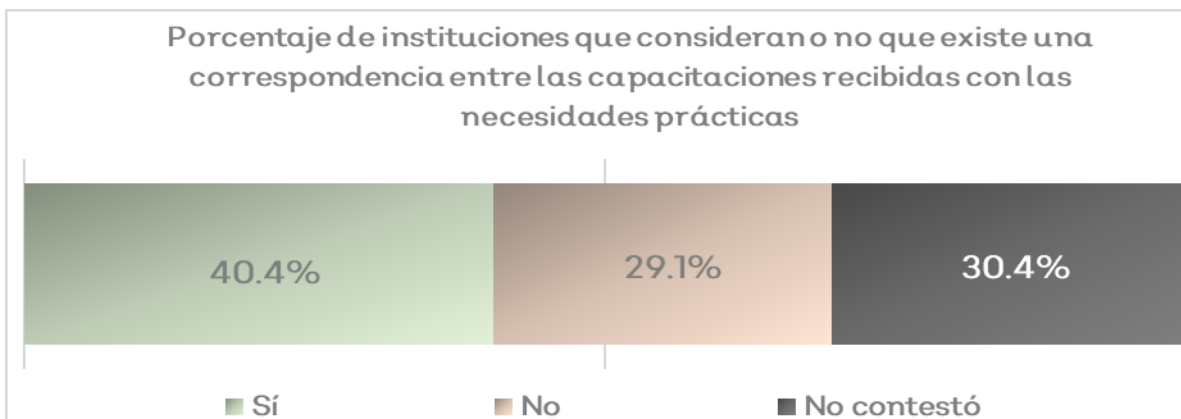
Respecto de las habilidades y capacidades del personal en relación con los requisitos de preparación o perfil profesional, el 40.2% considera que sí existe una capacitación obligatoria para ingresar a laborar en la institución, mientras que el 59.8% dijo que no hay capacitaciones obligatorias como requisito.



Quienes afirmaron que existe una capacitación obligatoria para ingresar a la institución en la que laboran refieren que parte de la formación inicial implica el conocimiento especializado en temas de violencia de género, atención y comunicación pública, sensibilización y conocimiento en derechos humanos (16.0%). También, es requisito la aprobación de exámenes de control y confianza, así como psicométricos (19.2%) y cursos de inducción sobre actividades administrativas (19.2%).



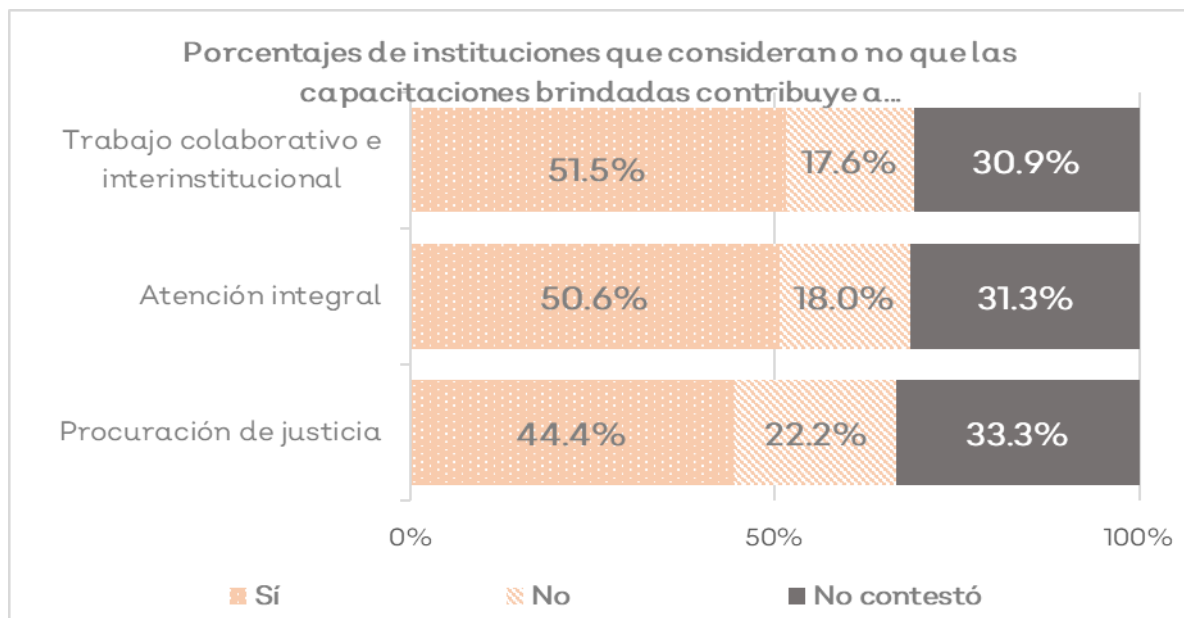
El 40.4% de las instituciones afirmaron que existe correspondencia entre las capacitaciones recibidas y las necesidades de la práctica cotidiana de las y los funcionarios. El 29.1% no está de acuerdo con esto y consideran que no hay una correspondencia directa y el 30.4% no contestó la pregunta.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

En cuanto a la contribución de las capacitaciones, la percepción es que el trabajo colaborativo o interinstitucional se ve favorecido de acuerdo al 51.5% de respuestas afirmativas obtenidas.

Otro de los ámbitos que se ve beneficiado es la atención integral, la cual obtuvo un 50.6% de las respuestas afirmativas, sólo por encima del trabajo colaborativo, mientras que la procuración de justicia no se ve igualmente reconocida, mostrando un 44.4% y el porcentaje de no respuesta más alto del conjunto con el 33.3%.



Para el mejoramiento de la práctica y atención a mujeres receptoras de violencia hay competencias y capacidades que presentan un elevado potencial. La información recabada muestra que el primer paso es profundizar en los conocimientos sobre los protocolos, guías, manuales y normativa (29.6%), además de la coordinación y cooperación interinstitucional para la homologación de criterios de atención con perspectiva integral (25.6%) y relacionado con esto la capacitación conjunta con otras dependencias y áreas, incrementando no sólo la periodicidad de estas capacitaciones, sino el estudio de casos específicos de alto impacto y su procedimiento (16.8%).

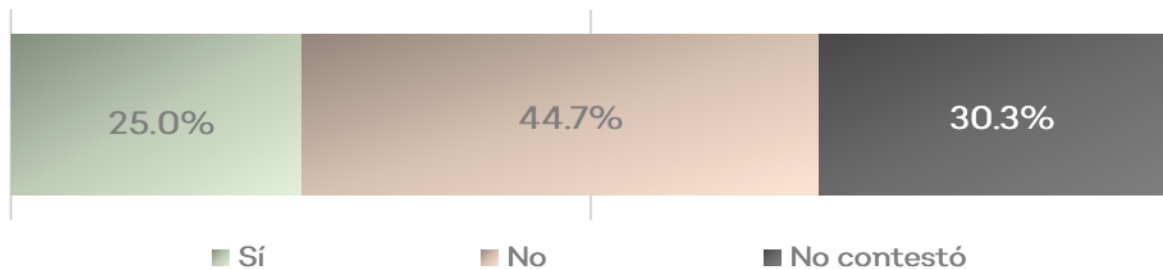
En última instancia, y con el porcentaje más bajo obtenido en la pregunta, se considera que para mejorar los servicios es necesario tener una perspectiva definitoria de los casos, así es posible brindar una atención orientada al cierre definitivo de los mismos (0.8%).

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Estas menciones resultan de suma importancia, ya que hasta el momento los servicios de atención que son brindados por las dependencias y los recursos humanos disponibles para el cumplimiento de sus funciones no advierten la importancia de tener un horizonte de cierre del caso, sino dar asistencia durante un período indefinido según el número de instancias interventoras, la complejidad del caso y las capacidades de la institución.

Finalmente, el personal que atiende directamente a las receptoras de violencia advierte que no reciben contención psicoemocional (44.7%) luego de trabajar los complejos casos de violencia y agresión. Mientras tanto el 25.0% del personal sí recibe estos servicios como parte de su labor institucional.

Porcentaje del personal que atiende directamente a las receptoras de violencia que reciben o no contención psicoemocional



f) Registro y documentación de los casos de atención

Durante el año 2019, las instituciones que concentraron la mayor demanda de atención fueron el Centro de Justicia para Mujeres que pertenece a la Fiscalía del Estado de Jalisco y se ubica en el municipio de Guadalajara, en donde se atendió a un total de 56 mil 446 mujeres (7 mil 728 casos nuevos y 48 mil 718 de seguimiento), en segundo lugar se encuentra el conjunto de las 58 Unidades de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM)¹ del Sistema DIF que se encuentran distribuidas en 56 municipios del estado, las cuales atendieron a 5 mil 158 mujeres,

Por su parte, el Centro de Justicia para Mujeres de Puerto Vallarta que también pertenece a la Fiscalía del Estado bajo la Dirección Regional de la Zona Costa Norte atendió a 1 mil 298 mujeres.

Otras de las instituciones estatales² que sobresalen por el número de mujeres atendidas son el Organismo Público Descentralizado de Servicios de Salud Jalisco, el Sistema DIF Estatal, el Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses, y la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas Jalisco.

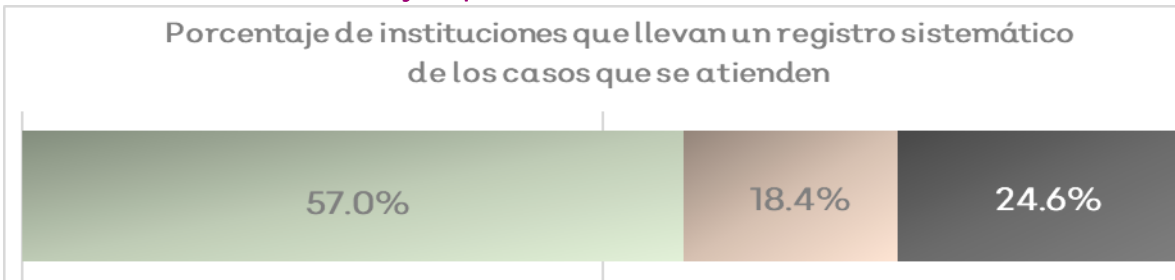
A nivel municipal destacan los Institutos Municipales de las Mujeres de Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tenamaxtlán, Tepatitlán, Lagos de Moreno, Colotlán y Tamazula de Gordiano. De igual manera las Comisarías Municipales de Seguridad Pública de Guadalajara, Tala y Zapotlán El Grande.

Ahora bien, en cuanto a las características del registro de los casos de atención, estas se refieren a los antecedentes de las usuarias desde el primer contacto con la institución, el proceso y el cierre del caso, por tales motivos a continuación se revisa el procedimiento y características de la documentación de los mismos.

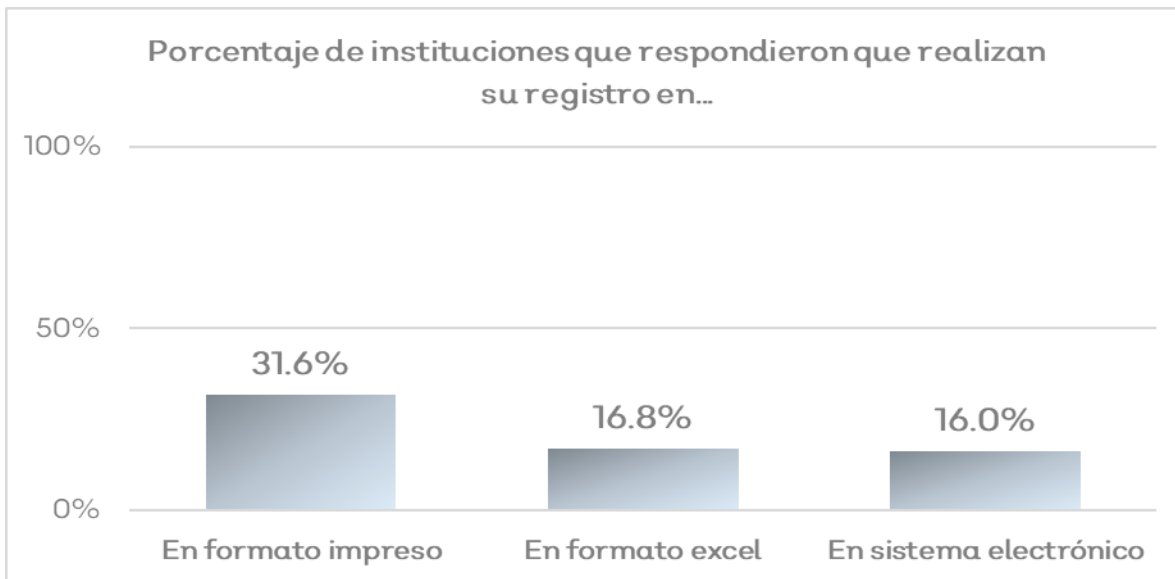
¹ Ver Anexo 2 para detalle del número de mujeres atendidas por cada UAVI en el año 2019.

² Ver Anexo 1 para detalle de las instituciones que registraron un mayor número de mujeres atendidas en el año 2019.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



Se estima que el 57.0% de las instituciones llevan un registro sistemático de los casos que atienden, mientras el 18.4% respondió que no llevan ningún registro. Del porcentaje que respondió afirmativo 31.6% realizan estos registros en formato impreso, mientras que el 16.8% genera sus registros en Excel y de manera similar el 16.0% utiliza algún tipo de sistema electrónico.

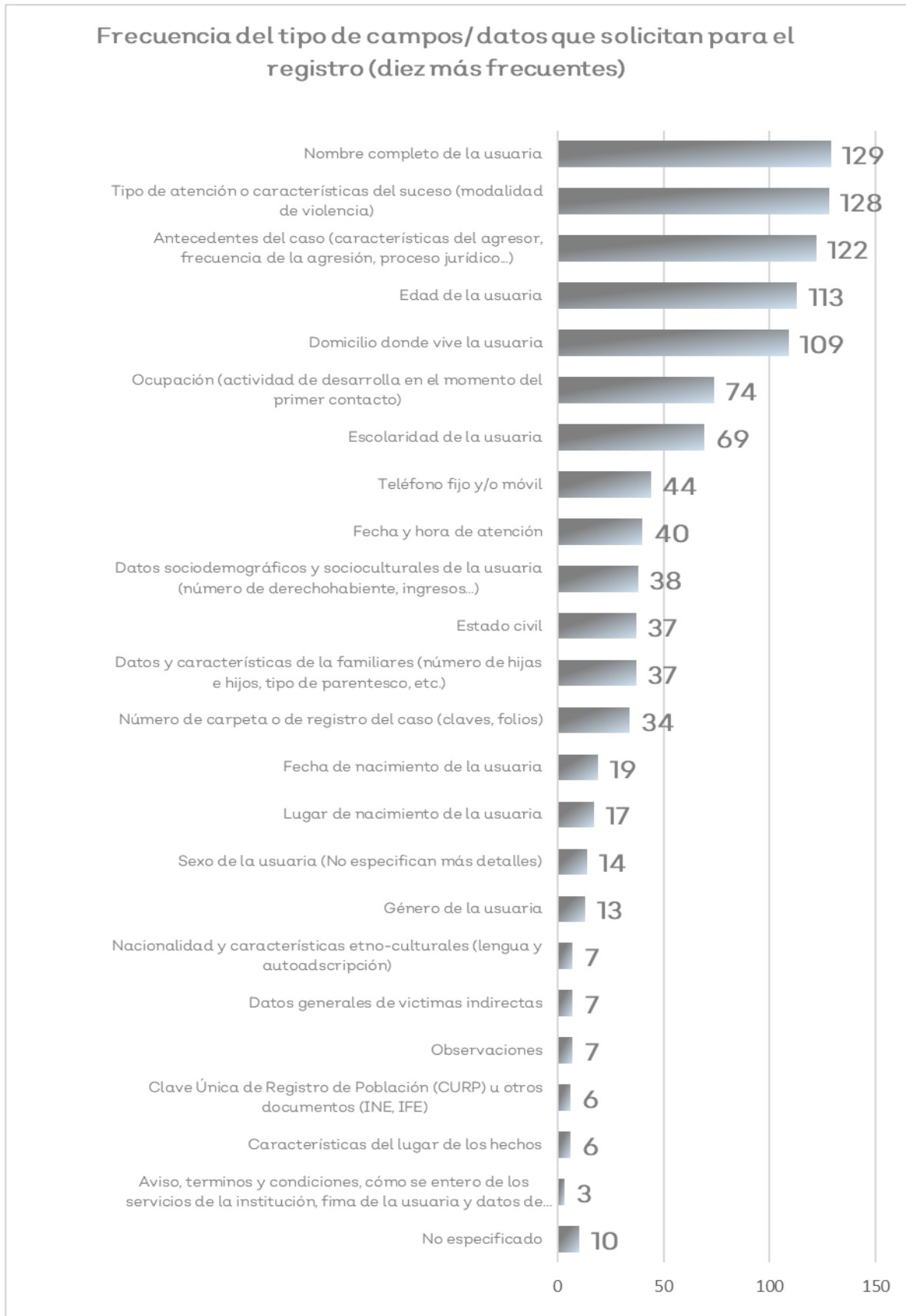


Otras fuentes de registro son las plataformas interinstitucionales, expedientes, libro de gobierno, bitácora, Informe Policial Homologado (IPH), otros archivos digitales como Word y Excel, audios y transcripciones de entrevistas, acta protocolaria y listas o libros de registro.

Finalmente, el 8.9% señalo que no se realiza ningún registro de los casos atendidos. De acuerdo con las especificaciones dadas no se realiza ningún registro y no se cuenta con dicha información.



Por otra parte, quienes realizan algún registro de los casos que atienden, poseen formatos específicos de acuerdo con las labores que desempeñan. En este sentido se presentan los diez principales campos o datos solicitados para dicho registro de acuerdo con su frecuencia.



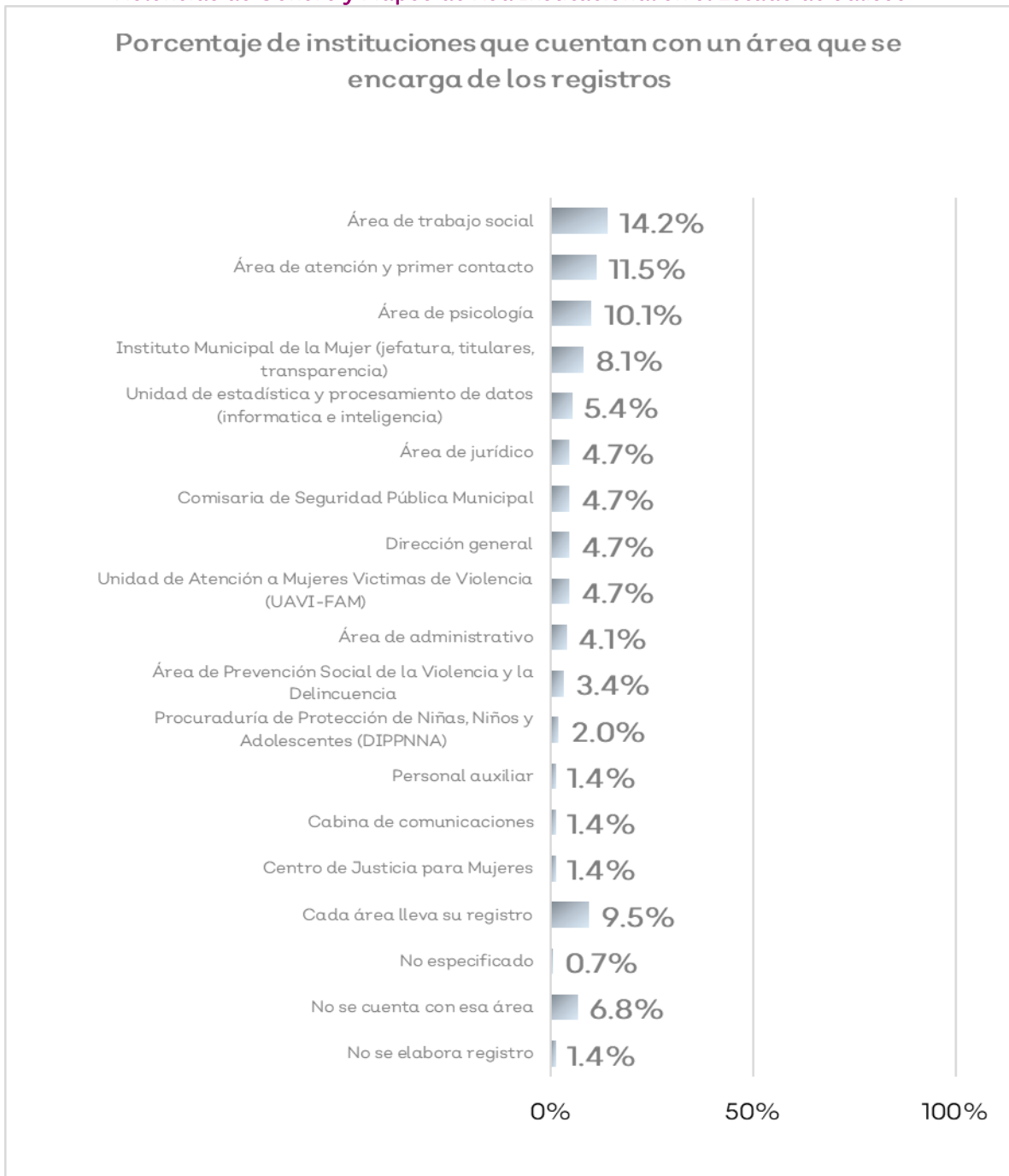
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Los campos de datos más frecuentes dentro de las diez primeras menciones son aquellos que refieren al nombre de la usuaria (129 menciones) y la modalidad de violencia que da orientación al caso (128), ya sea en términos prácticos para la institución o bien del debido proceso de derivación.

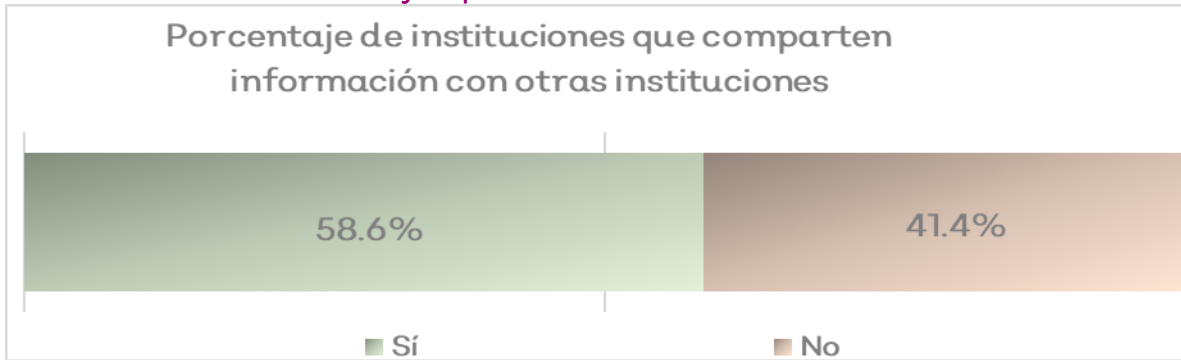
Destacan los campos vinculados con los antecedentes del caso (122), en ellos no sólo se agrupan los antecedentes de la agresión en torno al tipo de violencia ejercida en contra de la usuaria, sino la recurrencia y grado de riesgo. En este apartado también se liga el perfil del agresor, sus características y datos personales.

Por otra parte, para llevar a cabo estos registros las principales áreas encargadas son, trabajo social (14.2%), área de atención y primer contacto (11.5%) y psicología (10.1%). Mientras que el 6.8% de las instituciones señaló que no cuentan con un área específica para esta comisión y el 1.4% refiere que no elabora ningún registro.

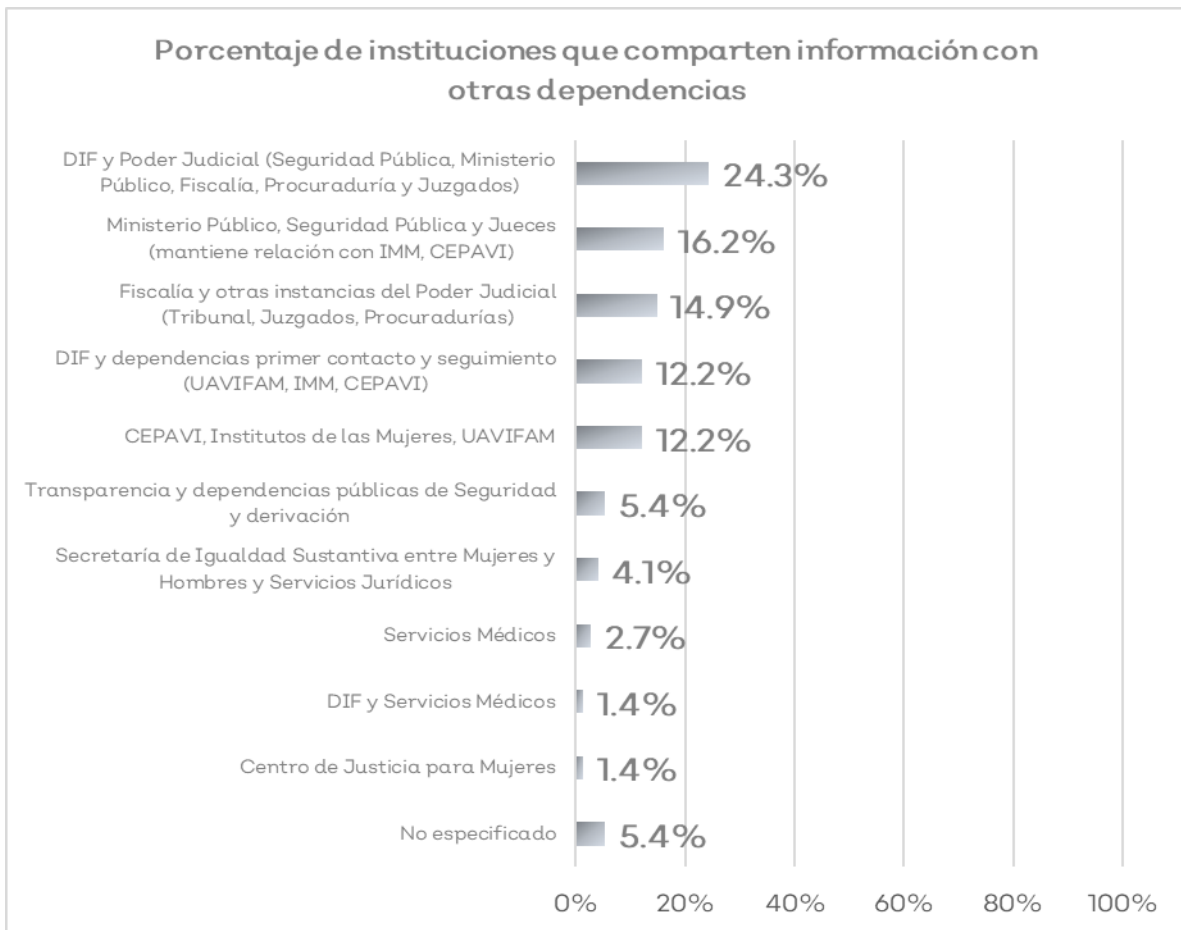
Un aspecto relevante es que tan sólo el 5.4% señaló que existe un área designada para el registro, procesamiento y análisis estadístico de dichos registros, estas son el área de informática e inteligencia de las dependencias.



La información recuperada en estos medios análogos o electrónicos y que son captados por las áreas que anteriormente se expusieron se comparte con otras instituciones colaboradoras por un 58.6% instituciones, mientras que el 41.4%, no comparte la información que recoge en registros de las usuarias que acuden a sus instalaciones.

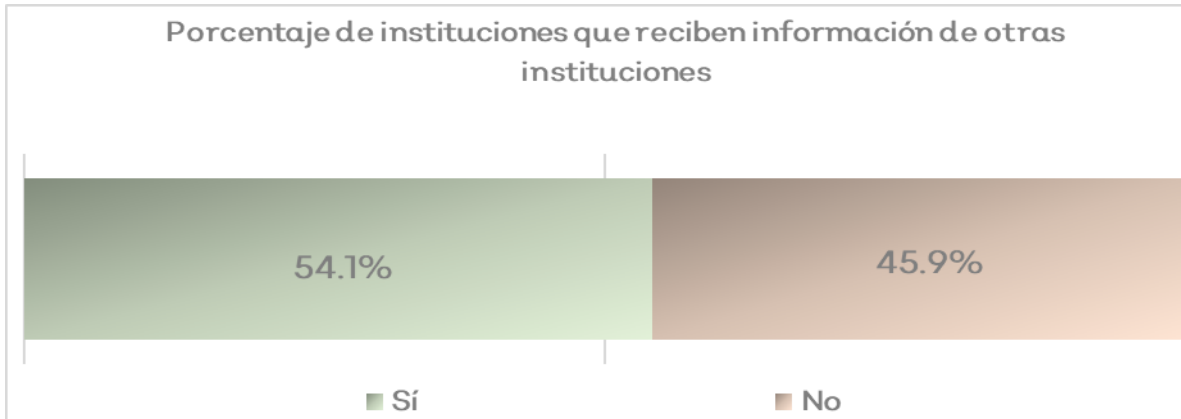


Las instancias con las que se comparte con mayor frecuencia la información recabada son, DIF en relación con otras instancias del poder judicial (24.3%), el ministerio público, seguridad pública y jueces (16.2%), fiscalía y otras instancias del poder judicial (14.9%), fiscalía y otras instancias del poder judicial (14.9%).



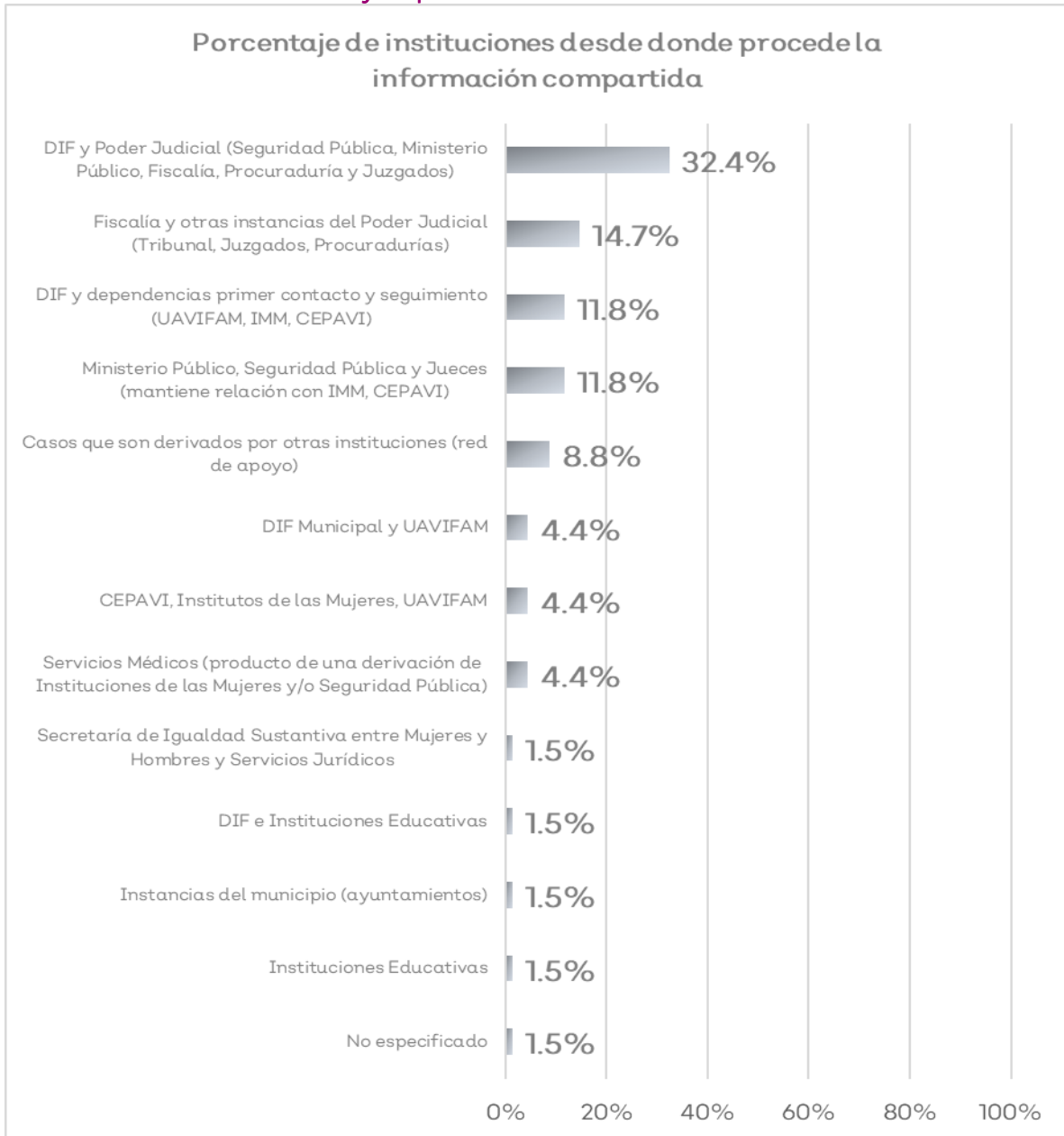
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Por otra parte, el 54.1% de las instituciones afirmaron que sí reciben registros de los casos de atención a mujeres receptoras de violencia provenientes de otras instituciones. Lo cual es consistente con aquellas que sí comparten sus datos recabados sobre las usuarias y a pesar de ello, el porcentaje de instancias que no comparten y no reciben datos sigue siendo próximo al 50.0% en ambos casos.



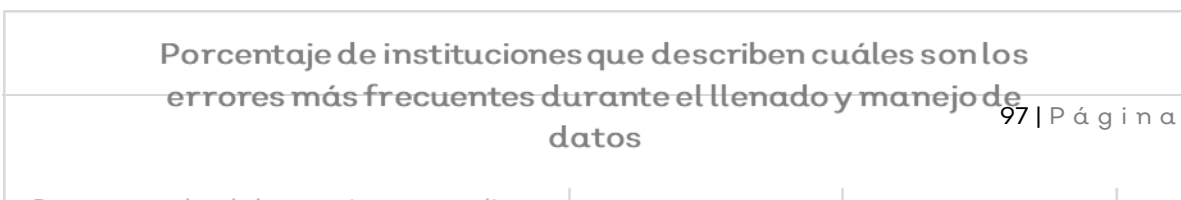
La información recibida proviene principalmente del DIF en relación con el poder judicial (32.4%), fiscalía y otras instancias del poder judicial como tribunales, procuradurías y juzgados (14.7%). Es decir, la información recibida proviene principalmente de instancias del poder judicial y afines, mientras que la información de los registros compartida permite una lectura recíproca entre estas y las instituciones de primer contacto y seguimiento de los casos de atención a mujeres receptoras de violencia.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco



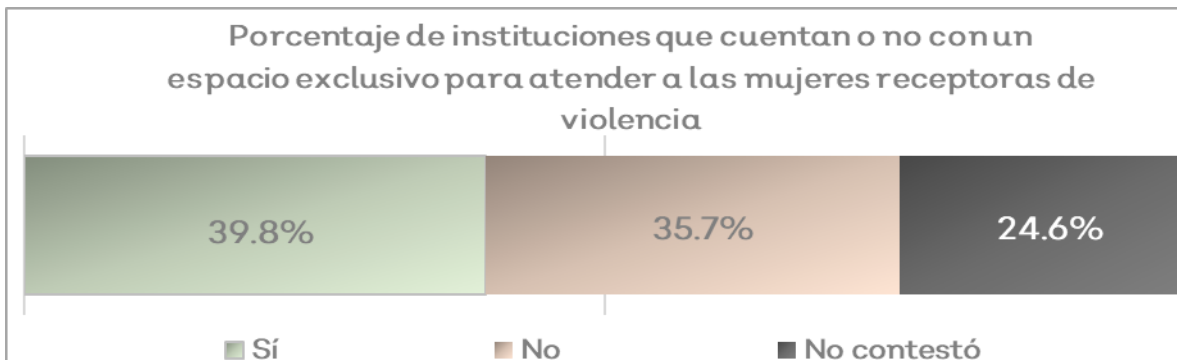
Durante el proceso de llenado de los registros ocurren errores, los más frecuentes se presentan en los datos generales de las usuarias (14.3%), datos incompletos (12.5%), errores causados por datos falsos u ocultados (11.6%). Otro aspecto importante es la falta de capacidad y sensibilidad del personal para el llenado de los formatos (8.9%).

Por otra parte, el 29.5% de las instituciones aseguran que no existe o no se presenta ningún problema durante el llenado y/o manejo de los datos que registran.

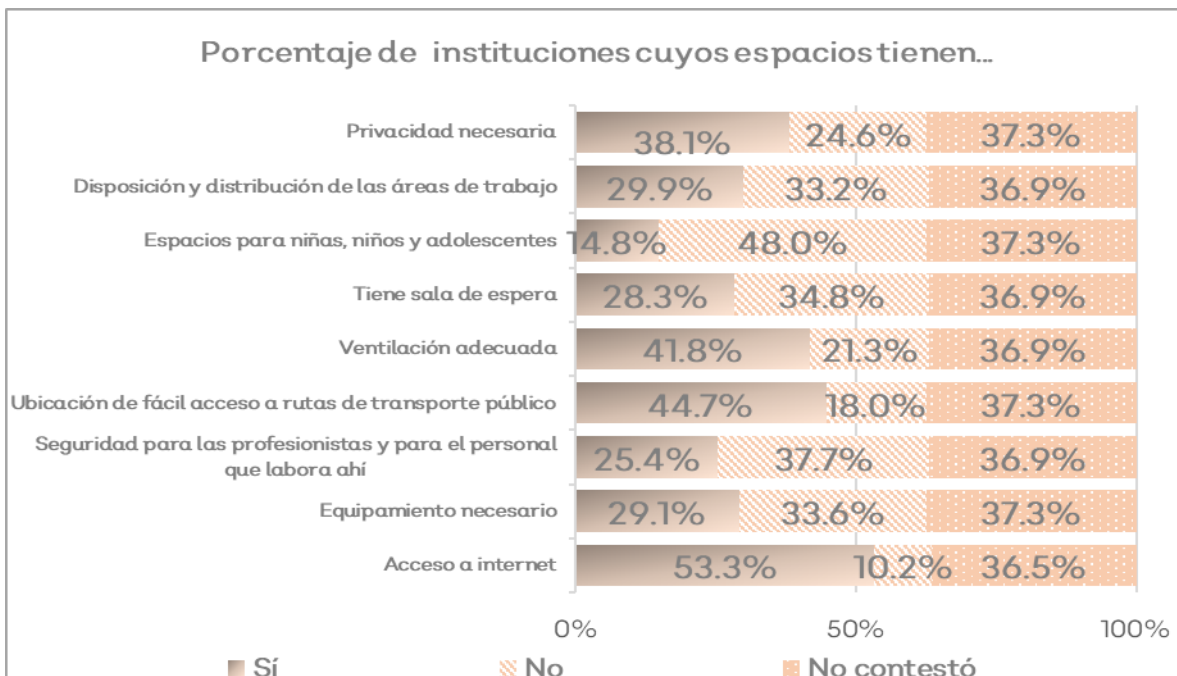


g) Infraestructura y equipamiento

En este apartado se describen las características físicas del espacio destinado para los servicios de atención a mujeres receptoras de violencia, además del equipamiento con el que disponen para dichas actividades.



El espacio de atención resulta primordial para las labores de servicio, sin embargo, de acuerdo con la encuesta, el 35.7% de las instituciones no poseen un espacio exclusivo para atender a las mujeres receptoras de violencia, mientras que el 39.8% respondieron que sí tienen un lugar exclusivo para atender a las usuarias y el 24.6% no contestó la pregunta.



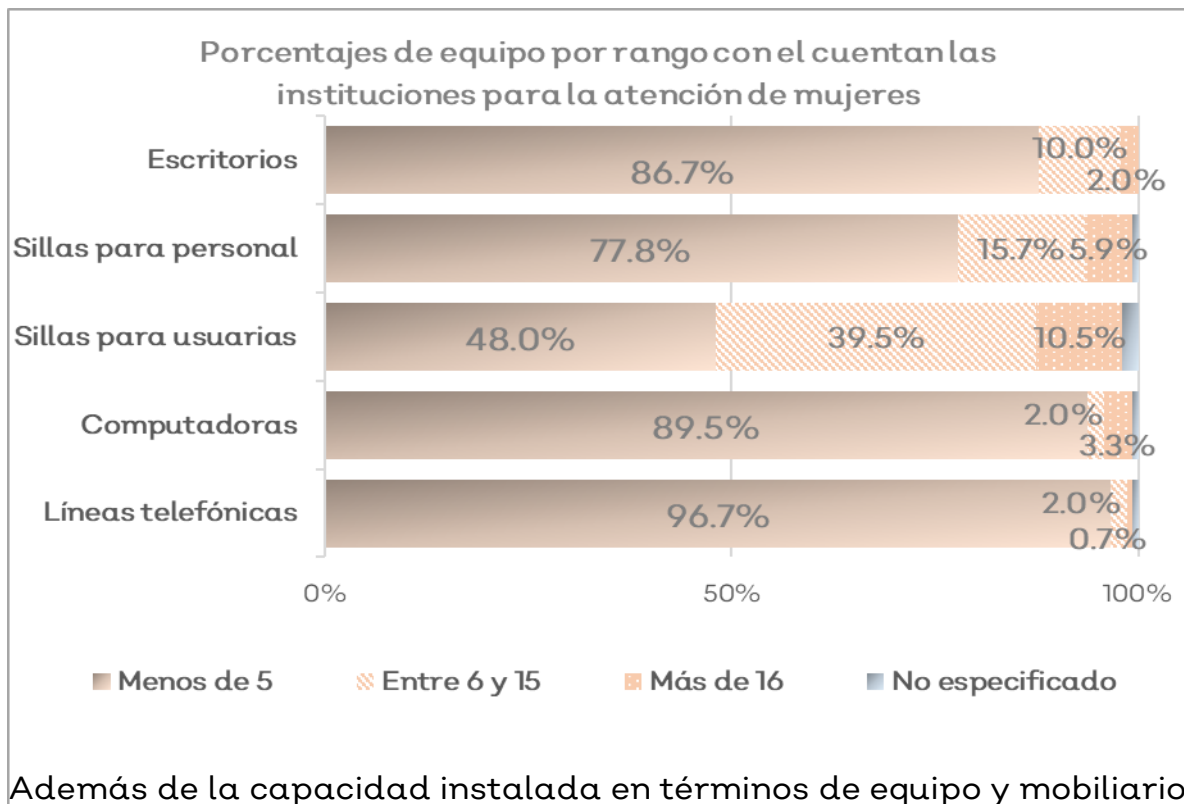
Como parte de las características de equipamiento y disposición de los espacios para brindar atención, se observa una clara deficiencia

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

de espacios para atención de niñas, niños y adolescentes, salas de espera, así como seguridad necesaria para el personal que labora en las instalaciones y las propias usuarias. Mientras que aspectos como la ventilación, la ubicación de las instalaciones (accesibilidad) y acceso a internet resultaron ser más frecuentes en estos espacios.

La capacidad instalada de equipo y mobiliario con el que cuentan las instituciones para brindar la atención necesaria, permite apreciar, por una parte, la disponibilidad de estos instrumentos de trabajo y por otra, el tamaño y características del espacio que condicionan la calidad y número de mujeres que pueden ser recibidas de manera adecuada.

De esta manera, los porcentajes muestran un número limitado de equipamiento que hace suponer espacios pequeños y poco mobiliarios, según se puede ver en el siguiente gráfico.

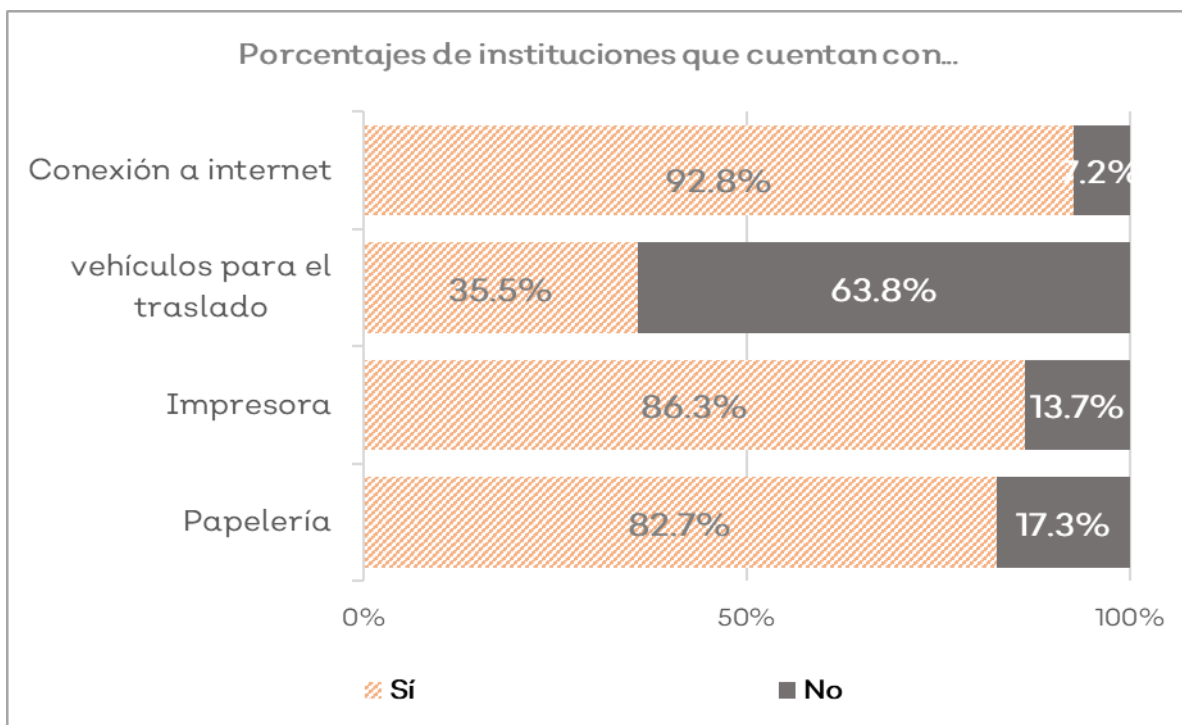


Además de la capacidad instalada en términos de equipo y mobiliario para el desarrollo de las actividades institucionales, existen algunas necesidades importantes complementarias, tales como, conexión a internet, vehículos o unidades para el traslado de las receptoras de violencia, impresoras, y papelería.

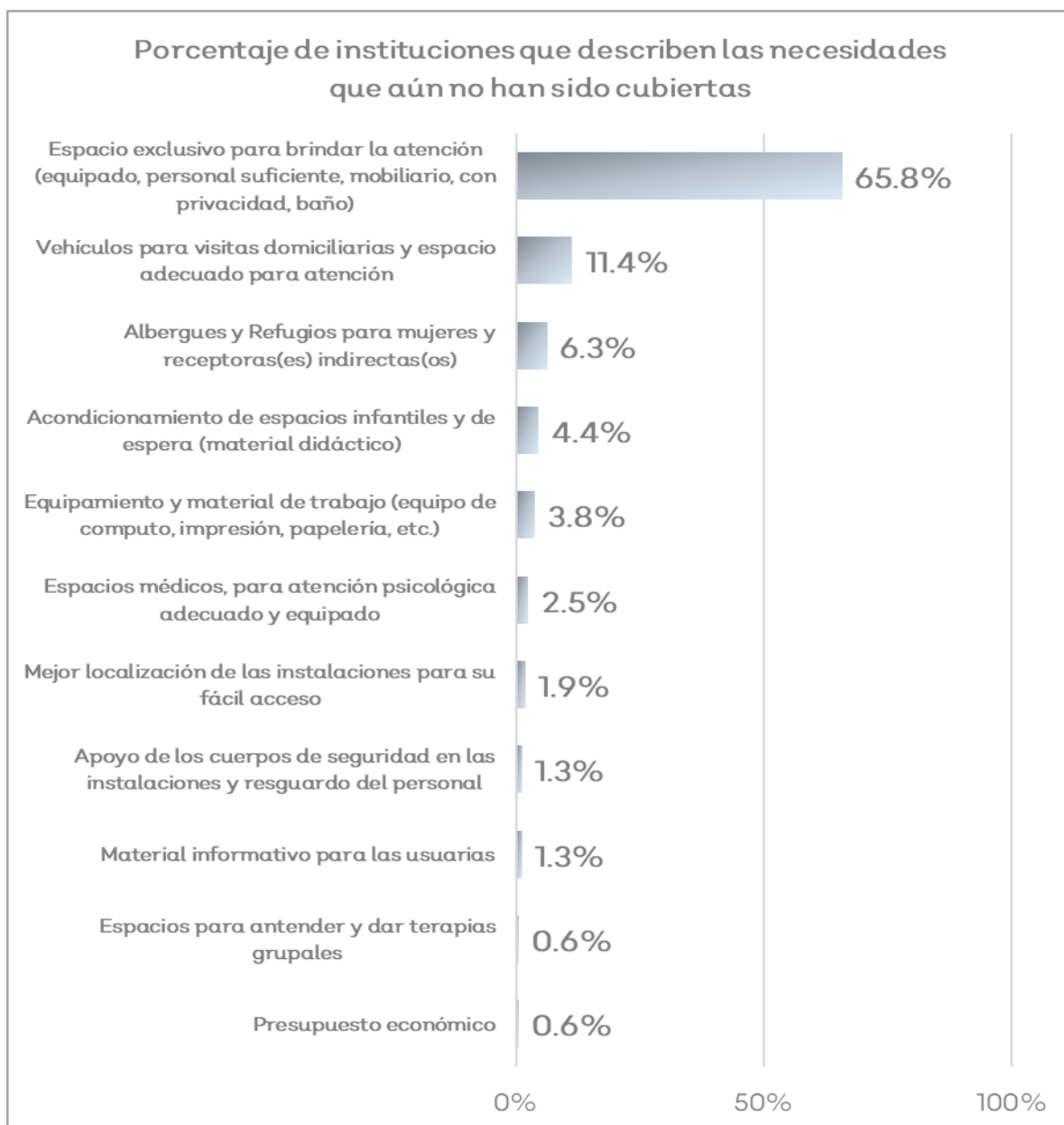
Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

De acuerdo con los datos recabados, las instituciones cuentan con elementos básicos de trabajo, como conexión a internet (92.8%), impresoras (86.3%) y papelería, para lo cual cabe señalar que del 82.7% el 3.3% consideran que no es suficiente.

Por otra parte, uno de los elementos más deficientes, y probablemente uno de los más relevantes enunciados en la encuesta son los vehículos para el traslado de las mujeres receptoras de violencia, ya que sólo el 35.5% cuenta con vehículos y el 63.8% no posee estas unidades de trabajo.



Finalmente, con base en las experiencias recabadas se obtuvo que las necesidades centrales que aún no han sido cubiertas en términos de infraestructura, materiales, equipamiento y mobiliario son, por una parte, el espacio exclusivo para brindar la atención (65.8%), los vehículos para visitas domiciliarias y espacio adecuado para la atención (11.4%), albergues y refugios para mujeres y receptoras(es) indirectas(os) (6.3%), así como el acondicionamiento de espacios infantiles y de espera.

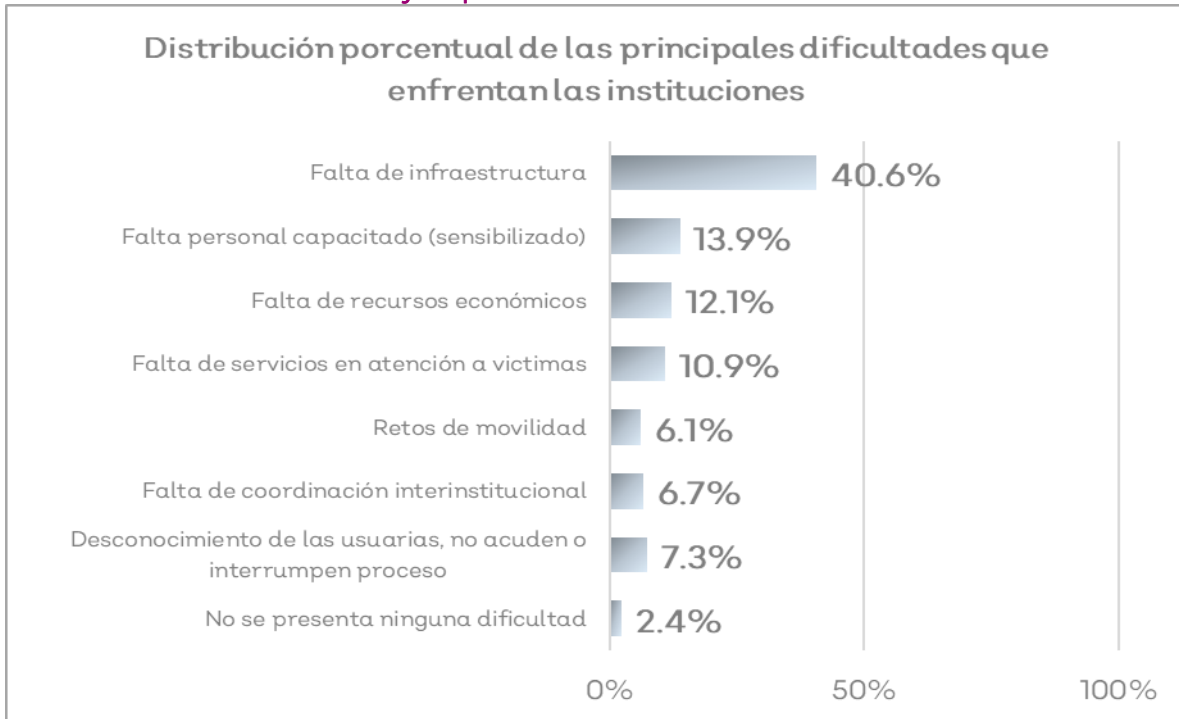


La labor de atención requiere elementos básicos que permiten a las dependencias municipales y estatales proveer de un mejor servicio a las usuarias. Desde equipamiento hasta mobiliario existen deficiencias que deben ser atendidas tales como, la disponibilidad de espacios dignos que permita a su vez reforzar y complementar las capacidades y actitudes de servicio del personal y de las usuarias en conjunto.

h) Coordinación interinstitucional

Para comprender mejor el contexto de las necesidades de coordinación interinstitucional, la sección correspondiente del cuestionario, inició preguntando por la dificultad principal que enfrentan las instituciones para la adecuada atención de mujeres violentadas. Las respuestas apuntaron en su mayoría a carencias relacionadas con vehículos para traslados de las mujeres atendidas, espacios adecuados, insumos o recursos humanos y en el caso de recursos económicos como un medio que podría utilizarse para mejorar su infraestructura, por lo que, en conjunto, más de la mitad de las instituciones (52.7%) considera que el gran obstáculo a superar es contar con elementos suficientes para fortalecer sus condiciones estructurales de trabajo. También se mencionan retos de movilidad (6.1%) como otra condición material que impide brindar un servicio adecuado.

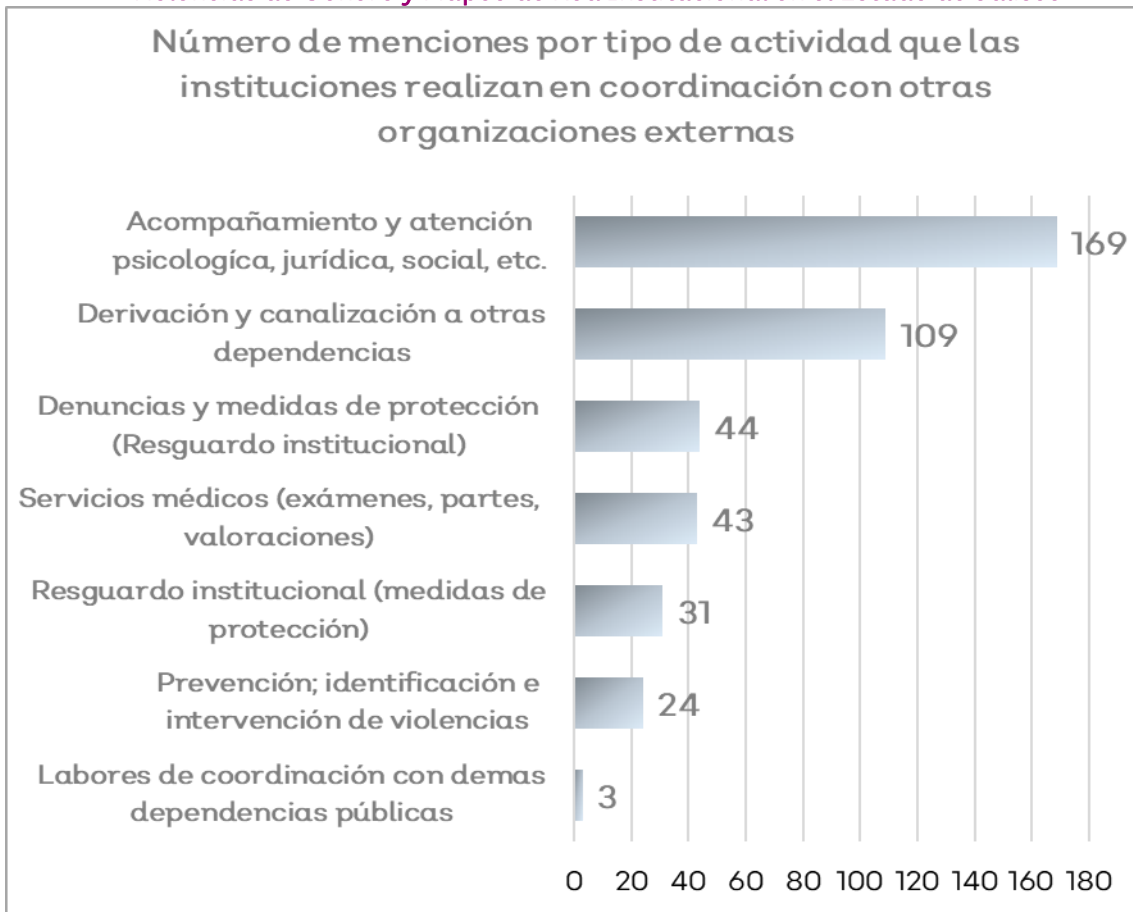
En cuanto a otros factores internos, las instituciones reconocen que carecen del número necesario de personal capacitado para la atención a mujeres (13.9%), falta de servicios en atención a víctimas (10.9%), y falta de coordinación interinstitucional (6.7%). Una pequeña proporción localiza su mayor reto en conseguir que las mujeres se acerquen o continúen su proceso en la institución (7.3%).



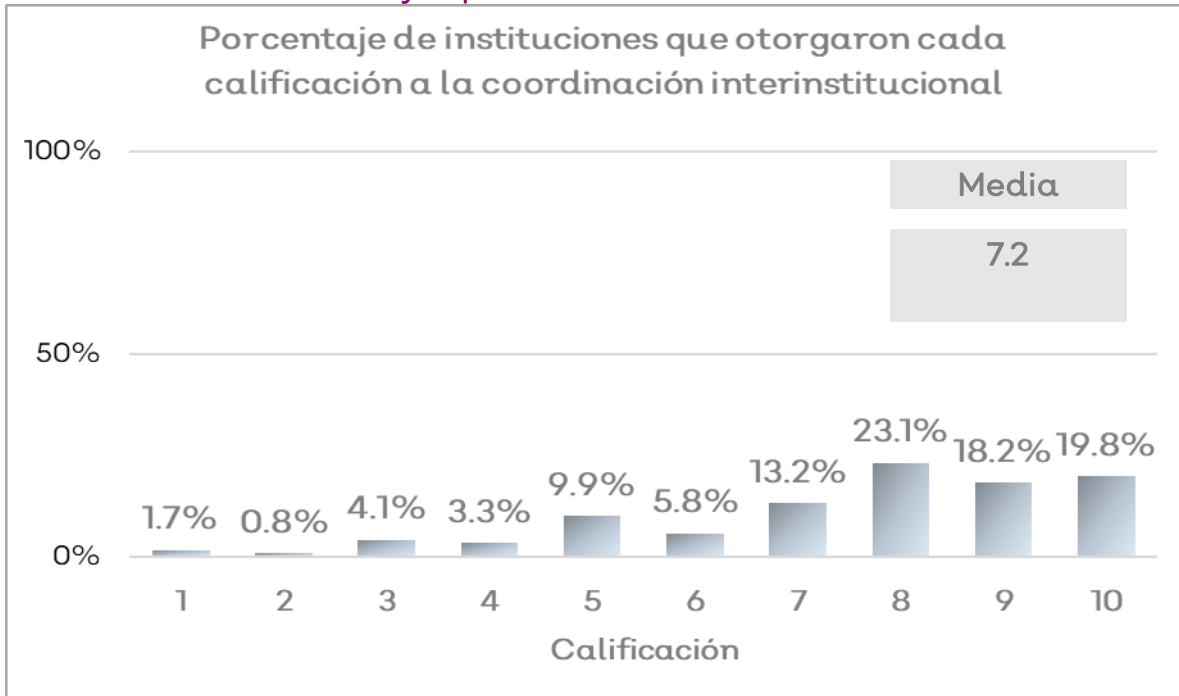
Respecto a información detallada de las organizaciones o instituciones con las que se relacionan para atender problemas en conjunto, un poco menos de la mitad de los encuestados (46.7%) no proporcionó información. En el resto, existe una relación significativa con el Sistema DIF, tanto estatal como municipal, pues es mencionado 69 veces; en un segundo término, hay ocho organizaciones o instituciones a las que se recurre con relativa frecuencia y cuyas menciones están por arriba de 20: cinco pertenecen a la esfera de procuración e impartición de justicia, Fiscalía (31 menciones), Seguridad Pública (28), Ministerio Público (26), Juzgados Municipales (26) y Procuradurías (24); las tres restantes son servicios o institutos concebidos para brindar servicios específicos de salud, resguardo o canalización: Servicios Médicos y Psicológicos (37), Casas Hogares y Asociaciones Civiles (24), e Instituto de la Mujer (22).



El tipo de actividades que se realizan en coordinación con otras instituciones son principalmente de acompañamiento (169 menciones) tanto psicológico, jurídico, social o económico; mientras que, en segundo lugar, el contacto se realiza únicamente con la intención de canalizar o derivar a las usuarias (109 menciones). Con una frecuencia similar, las denuncias y medidas de protección (44 menciones), los servicios médicos (43 menciones) y el resguardo institucional (31 menciones), podrían calificarse como acciones que de forma secundaria realizan en conjunto las instituciones, dejando en último lugar de frecuencia la prevención, identificación e intervención de violencias (24 menciones) y otras labores de coordinación poco específicas (3 menciones).



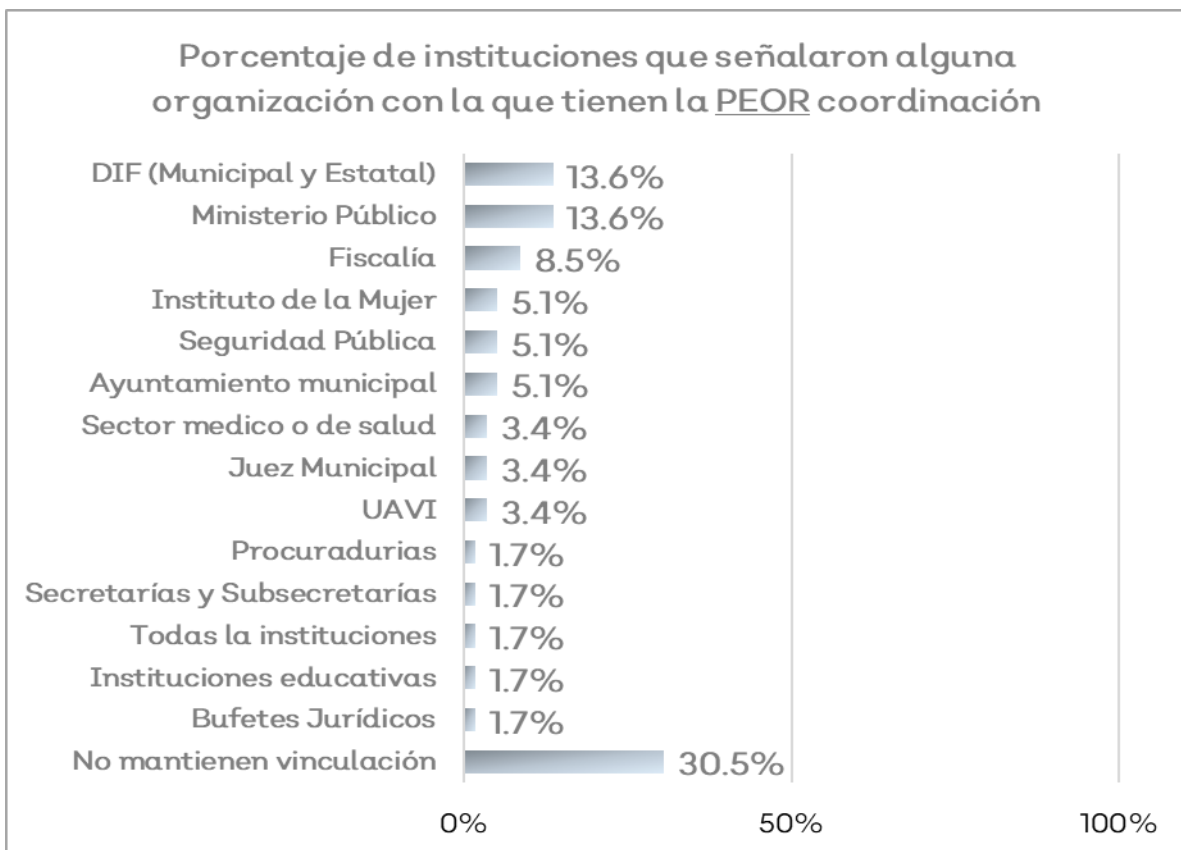
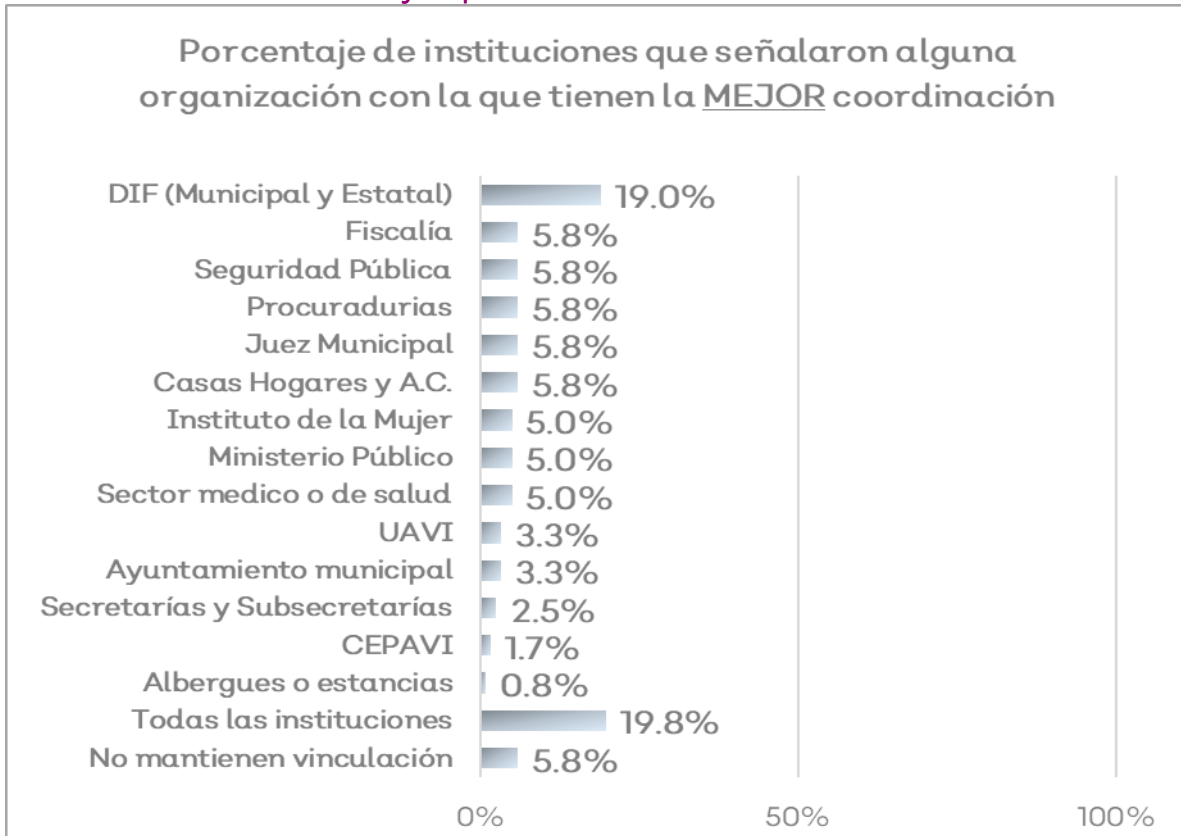
Al pedirle a las instituciones que calificaran del uno al diez la coordinación con las instituciones que se vinculan la gran mayoría (74.3%) otorgó calificaciones positivas, sugiriendo que, una vez establecida la comunicación, los procesos suelen fluir de forma satisfactoria o de acuerdo con lo que el solicitante espera. La media de calificación general es de 7.2.



Cuando se trata de nombrar a la institución con quien mantienen la mejor y la peor coordinación institucional, llama la atención ver al Sistema DIF, tanto municipal como estatal, encabezar las dos listas, situación de apariencia contradictoria pero que, sin embargo, refleja la alta frecuencia con que se recurre a esta institución generando una cantidad considerable tanto de buenas (19.0%) como de malas experiencias (13.6%).

El resto de las menciones, tanto positivas como negativas, sigue una distribución similar a la mostrada en la pregunta donde debían mencionar con quién se vinculan o coordinan, sugiriendo el efecto anteriormente mencionado para el caso DIF: al ser las instituciones con quien más frecuentemente se establecen enlaces, son ellas mismas quienes entregan resultados tanto satisfactorios como insatisfactorios.

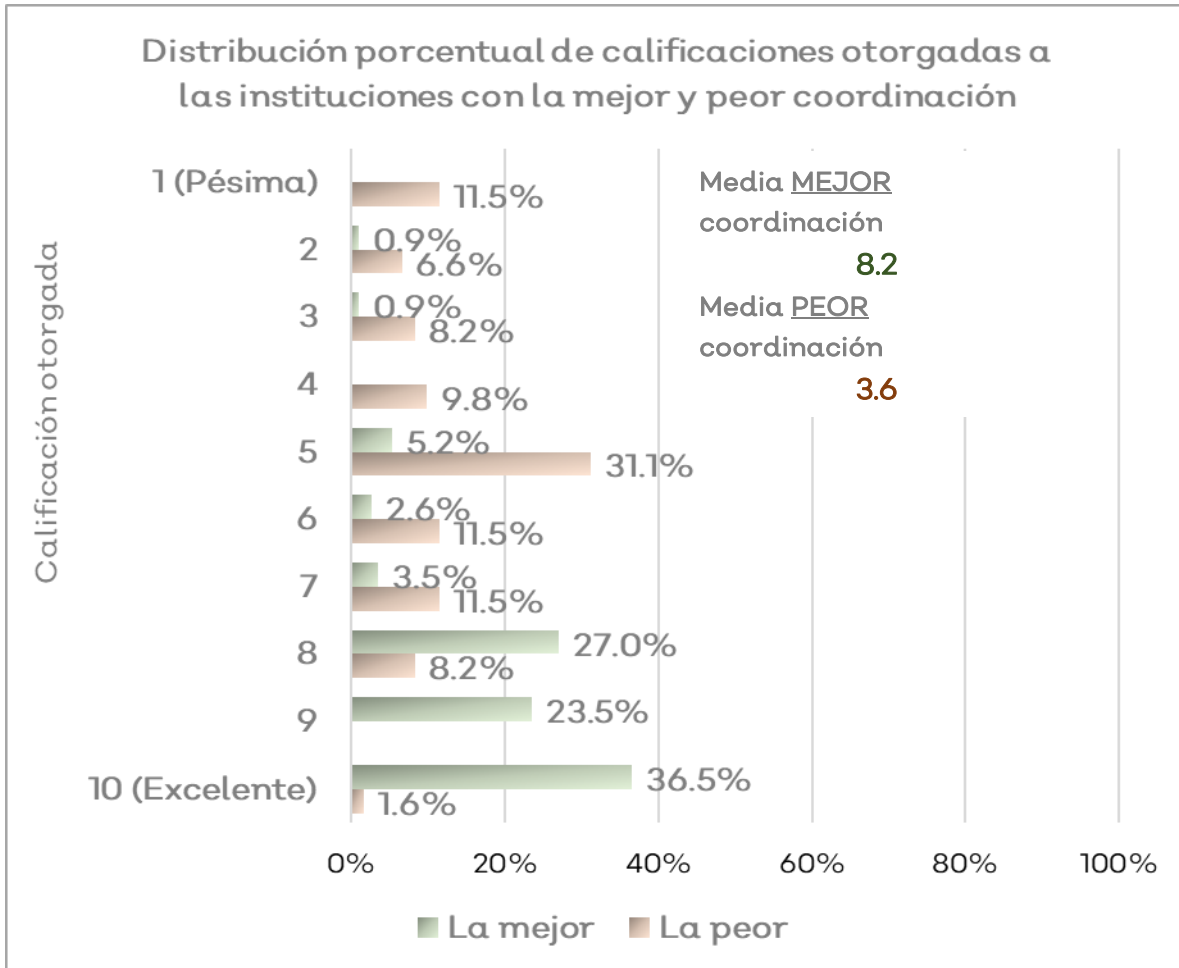
A pesar de lo anterior, habría que decir que las proporciones son menores para las calificaciones negativas, sugiriendo con ello que, en la generalidad, la comunicación y el trabajo interinstitucional suele resultar satisfactorio para quienes respondieron la encuesta.



En contraste, al pedir una calificación en la escala del uno al diez para la institución con mejor y peor coordinación, sí se observa una

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

diferencia significativa entre la percepción de quienes respondieron, pues los primeros llegan a una media de calificación de 8.2, mientras que los segundos la reducen a 3.6. La moda o valor de calificación más repetido fue 5 para las instituciones calificadas como las peores y 10 para las categorizadas como las mejores.

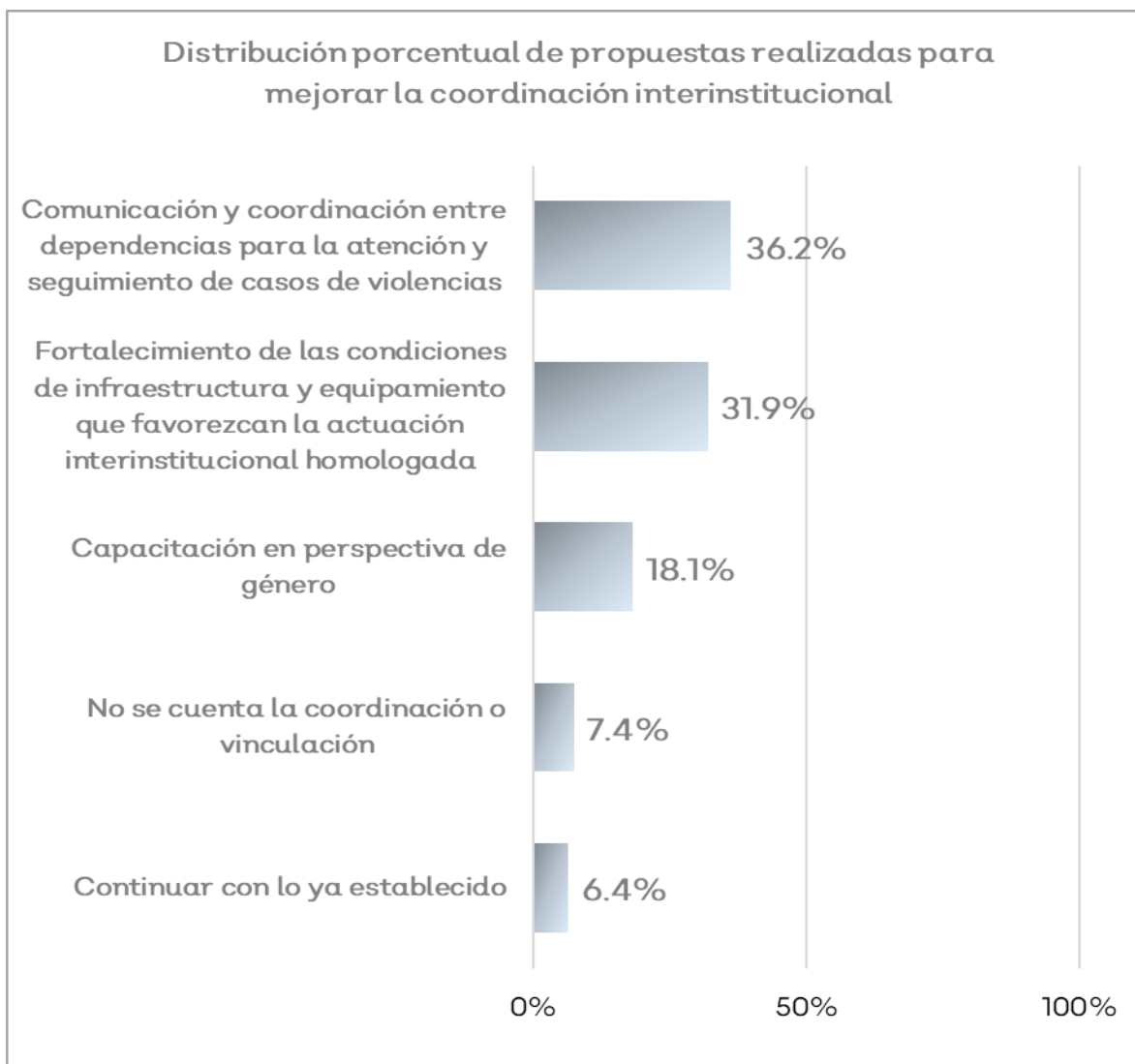


Finalmente, se les preguntó a las instituciones encuestadas qué propondrían para mejorar la coordinación interinstitucional, como respuestas, destacan principalmente el incremento de personal, insumos e inmobiliario, la generación o mejoramiento de los protocolos de atención (31.9%); y aquellas que directamente apuntan a mejorar la comunicación entre dependencias para la atención y seguimiento (36.2%).

Secundariamente, consideran que la capacitación en perspectiva de género (18.1%) es una necesidad importante que también impactaría

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

positivamente en la vinculación entre organizaciones. Y finalmente, continuar trabajando tal y como se hace (6.4%).



i) Recursos financieros

Al observar el presupuesto que las instituciones señalaron haber recibido durante el ejercicio fiscal 2019 para la atención a mujeres receptoras de violencia, fueron pocas las instituciones que pudieron ofrecer datos sobre los montos, entre estas instituciones que sí respondieron están el Sistema DIF estatal y municipales, DIPPNNA, IMM, Seguridad Pública, instancias del SIAMUVIV.

En cuanto a los montos, las instituciones que integran el SIAMUVIV son las que registraron los montos más altos conformados en su mayoría por recursos estatales. En segundo lugar, se encuentran los institutos municipales de las mujeres (IMM), los cuales suman cantidades de los tres niveles, pero alrededor del 60% es otorgado por el municipio. En tercer lugar, con cantidades más reducidas, UAVIFAM y DIPPNNA refirieron cantidades que resultan relativamente similares si se comparan con el resto y, para ellos la fuente estatal es la principal.

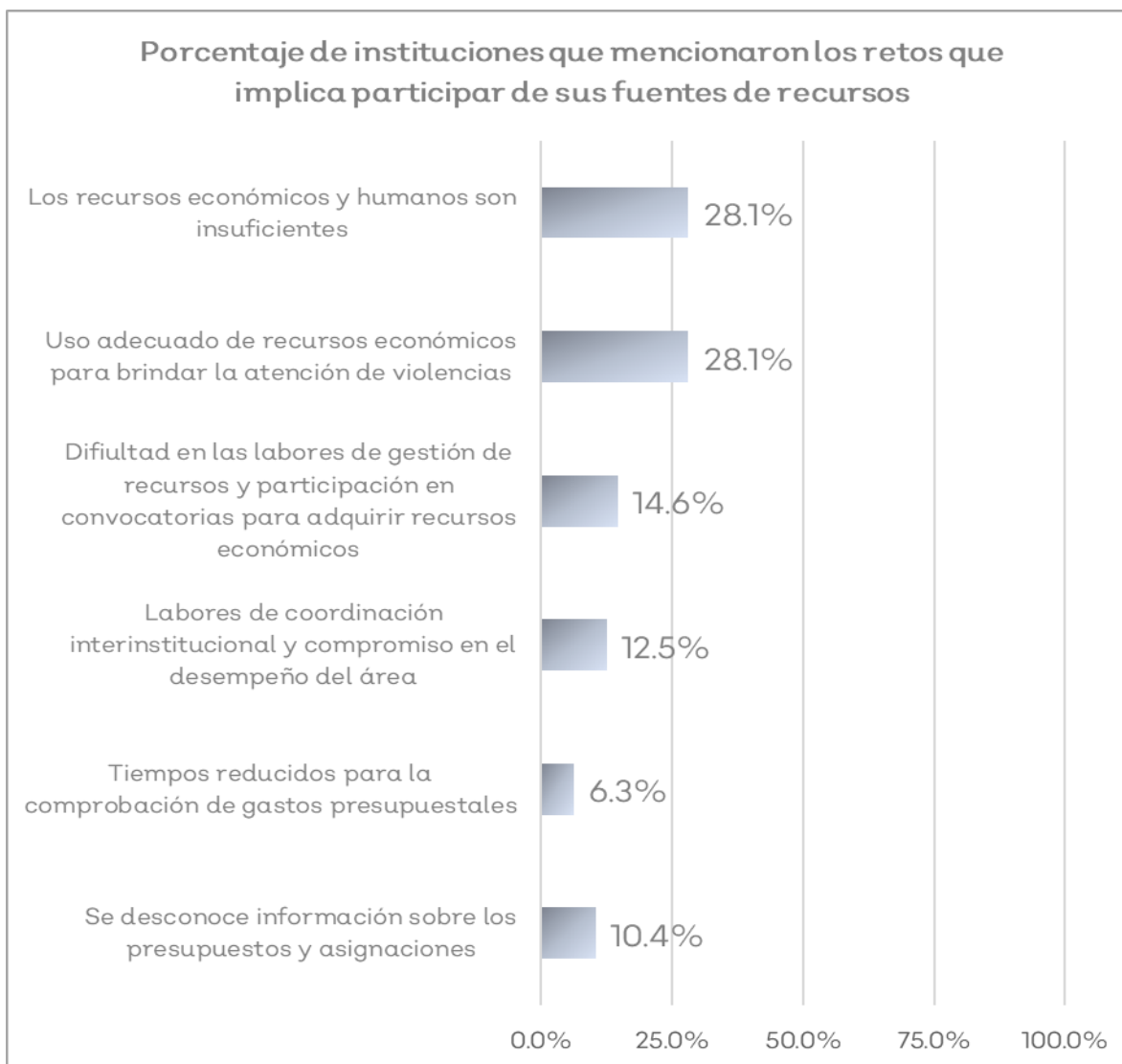
Al consultar sobre los retos o implicaciones que conlleva participar de las fuentes de recursos municipales, estatales y federales, las instituciones mencionaron, con el mismo porcentaje de frecuencia (28.1%), que los recursos obtenidos no son suficientes para sus necesidades y que no se hace el mejor uso de estos de acuerdo a la finalidad de brindar atención a las violencias.

Otros problemas que impactan, aunque con menor peso, fueron la dificultad de gestionar los recursos necesarios para participar en las convocatorias que den la posibilidad de recibir un mayor presupuesto (14.6%), así como las labores de coordinación institucional y el compromiso con el desempeño en el área correspondiente (12.5%). Finalmente, una pequeña proporción (6.3%) mencionó como un reto, los tiempos reducidos con los que cuentan para comprobar los gastos presupuestales.

Cabe mencionar que aproximadamente uno de cada diez respondientes (10.4%) no contaba con la información suficiente sobre

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

temas presupuestales y asignaciones, por lo que les resultó imposible responder esta pregunta.



IV. Aproximaciones cualitativas en torno a los problemas de atención

¿Qué problemas afectan la atención de las mujeres receptoras de violencia de género en Jalisco? Para responder a esta pregunta, esta aproximación cualitativa plantea tres consideraciones.

- En primer lugar, centra la mirada en la atención, que de acuerdo con el artículo 59 del *Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco* es “el conjunto de servicios integrales que se proporcionarán a las mujeres que hayan sufrido algún tipo o modalidad de violencia establecida en la Ley, conformando estrategias eficaces para su rehabilitación emocional, física y social, así como la capacitación para participar plenamente en la vida pública, privada y social” y contempla que se cubrirán las necesidades de las mujeres y sus derechos en materia de salud, educación, trabajo, igualdad y acceso a la justicia.
- En segundo lugar, focaliza la lectura en tres ejes analíticos clave para la comprensión de los problemas de atención que, además, posibilitan darle un sentido de orden al cúmulo de información colectada durante el trabajo de campo:
 - ⇒ la caracterización de la situación actual de la problemática de violencia contra las mujeres,
 - ⇒ la experiencia institucional-profesional-personal en los procesos de atención y coordinación interinstitucional,
 - ⇒ la percepción de las lecciones aprendidas y la identificación precisa de problemas de atención, con miras a la definición de áreas de oportunidad y mejoras.
- En tercer lugar, esta aproximación parte de la experiencia de las/los servidoras/es públicas/os involucradas/os en las políticas, programas y servicios de atención para identificar los elementos problemáticos, plantear rutas alternativas de solución y oportunidades de mejora que garanticen el derecho a la atención.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

El objetivo principal del diagnóstico es *comprender los problemas identificados por las/los servidoras/es públicas/os involucradas/os en la atención a mujeres receptoras de violación de género*. La metodología de esta aproximación parte de un enfoque exploratorio y cualitativo y propone un análisis descriptivo de los problemas existentes en la atención de mujeres receptoras de violencia. El trabajo se ha soportado sobre dos herramientas principales: entrevistas semiestructuradas y conversatorios con prestadoras/es de servicios policiales, médicos, psico-sociales y jurídicos, así como con servidoras/es públicas/os adscritas/os a las instituciones rectoras estatal y municipales facultadas para consolidar las políticas de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, a fin de garantizar los derechos humanos de las mujeres. La labor de recolección de información y trabajo de campo se desarrolló durante los meses de enero y febrero de 2020. Fue de especial interés tener conocimiento de cómo se atiende a las mujeres que acuden o acaban en los servicios de atención primaria, de salud, asistencia social, policiales o de justicia. No se trataba de conocer el trabajo de cada una de las personas entrevistadas, sino de identificar junto con ellas y ellos las dificultades y problemas que se producen desde el punto de vista de quienes trabajan en estos ámbitos con mujeres receptoras de violencia y que necesitan atención, acompañamiento y seguimiento para poder emprender el camino hacia la reparación del daño, la independencia y la autonomía. Durante este tiempo fue posible conversar con alrededor de 36 servidoras/es públicas/os de las siguientes dependencias:

- Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres (SISEMH)
- Centro Justicia para las Mujeres (CJM)
- Secretaría de Seguridad Pública de Jalisco (SSP)
- Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA)
- Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI)
- Centros Especializados para la Erradicación de las Conductas Violentas (CECOVIM)

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

- Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara (IMM-Guadalajara)
- Instituto Municipal de las Mujeres de Ameca (IMM-Ameca)
- Instituto Municipal de las Mujeres de Tala (IMM-Tala)
- Instituto Municipal de las Mujeres de Tlaquepaque (IMM-Tlaquepaque)
- Comisaría de Seguridad Pública de Tala (Comisaría-Tala)
- Unidad de Atención a la Violencia Familiar-Tala (UAVIFAM-Tala)
- Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección (UPAVVIP-Ameca)
- CeMujer-Lagos de Moreno
- Visitaduría Regional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
- COMUSIDA Lagos de Moreno
- Unidad de Atención a la Violencia Familiar- Lagos de Moreno (UAVIFAM-Lagos)
- DIF Municipal de Lagos de Moreno (DIF-Lagos)

Como se puede observar, en la lista de dependencias con las que se tuvo contacto a través de las personas servidoras públicas que en ellas laboran, no aparecen todas las que existen y brindan atención a las mujeres en el estado de Jalisco. Hay muchas más, de ahí la importancia de los anteriores capítulos que ya documentaron lo posible a partir de otro tipo de recursos metodológicos. En este sentido, este *diagnóstico cualitativo* es exploratorio. Construye una radiografía del momento a través de la voz, conocimiento y experiencia de las personas servidoras públicas en la atención. Ejercita una mirada cualitativa que no busca hacer generalizaciones, sino un inventario de problemas que permita dilucidar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad y mejora.

¿Por qué es importante determinar elementos problemáticos en la atención a las mujeres víctimas de violación de género? Debido a que estos constituyen un severo riesgo para que el Estado garantice plenamente la protección de los derechos de las mujeres receptoras de violencia. Son insumos importantes con miras a posteriores exploraciones detalladas sobre cuán frecuentes son estos elementos problemáticos en la atención, qué factores explican su presencia y

desarrollo y de qué manera generan impactos concretos en los derechos de las víctimas de violencia de género. Por otro lado, el carácter descriptivo de este ejercicio, como ya se dijo, integra un inventario inicial (pero no exhaustivo) de problemas. Es un inventario útil para el diseño del *Modelo Tipo para el Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV)*. La información que arroja sirve para definir la misión, visión y orientaciones fundamentales del *Modelo* y para privilegiar en el mismo una concepción de la atención con enfoque de derechos y perspectiva de género que aborde de manera ordenada y eficaz la atención a las mujeres que sufren cualquier tipo o modalidad de violencia. Del *Modelo* habrán de emanar los pilares y directrices del sistema funcional de atención donde la intervención y colaboración de todas las instancias públicas y agentes sociales y una actuación coordinada, integral, integrada, profesional y de calidad, harán las veces de una importante condición de éxito que les permita a las mujeres poner fin a la situación de violencia que viven.

El capítulo se organiza en tres secciones cuyo contenido está directamente vinculado con los ejes analíticos planteados al inicio. Los hallazgos e ideas que se expresan a continuación se apoyan en lo obtenido en las entrevistas y los conversatorios con personas servidoras públicas directamente involucradas/os en la atención que accedieron a ser consultadas/os. Es importante recordar que lo aquí expresado no agota todas las voces o perspectivas que deben ser consideradas cuando del derecho a la atención a mujeres receptoras de violencia se habla. Esto es un ejercicio exploratorio que aporta evidencias de un complejo entramado institucional- burocrático que ante la creciente y ya casi sistemática violencia ejercida contra las mujeres en Jalisco, demanda una profunda reingeniería institucional encaminada a la instauración de un sistema de respuesta integrado, integral, moderno y profesional que les permita a las mujeres no solo la reparación integral del daño, sino sobre todo el acceso efectivo a sus derechos.

Caracterización de la situación de violencia en Jalisco

a) La violencia contra las mujeres en Jalisco

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

La violencia contra las mujeres en Jalisco es una problemática compleja. Preguntamos al funcionariado público que brinda atención a las mujeres su opinión el estado de las cosas. Hay coincidencias en sus apreciaciones. La UAVIFAM-Ameca, SISEMH, CEPAVI, UAVIFAM-Lagos de Moreno, IMM y Comisaría de Tala, Servicios Médicos Municipales de Guadalajara coinciden en que la incidencia de casos de violencia contra las mujeres ha crecido, es persistente y se agrava cotidianamente.

Observan desde distintas experiencias cómo se manifiesta, se produce y reproducen las nefastas consecuencias de la normalización con la que se concibe y vive la violencia contra las mujeres en el estado:

En el servicio diariamente vemos estas situaciones y cómo se normalizan. Las golpean y acuden acá cuando les dicen una palabra altisonante o les dicen “puta”. Ahí vemos la diferencia. Existe la creencia de que es normal que las golpeen, más no que les digan algo. (SISEMH)

Influye mucho la cultura. Se les achaca a las mujeres: “¿Te casaste? Es tu cruz, te aguantas”. (UAVIFAM-Lagos de Moreno)

Está muy normalizada la violencia contra las mujeres. Las usuarias tienen mucho miedo de levantar la voz, no se sienten protegidas. Por lo menos aquí en Ameca, desde que se creó la Unidad, nos han referido mucho que se han sentido protegidas por nosotras. No es lo mismo que un policía acuda y solamente haga el informe y sea todo. (UPAVVIP-Ameca)

Vemos focos alarmantes. Siempre está presente el alcoholismo, las drogas y pues todos estos roles culturales que aún nos los hemos adjudicado como propios. A lo mejor sí creo que hay una igualdad, una paridad de género, pero la verdad es que no la aceptan las familias como tal, no lo están ejecutando. Esta parte de aceptarlo más no ponerlo en práctica, pues sigue acarreado los mismos problemas. (UAVIFAM-Tala)

Hay quienes con sus reflexiones apuntan a que este crecimiento ha desbordado a las instituciones responsables de la atención, ha puesto

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

al descubierto la falta de capacidades institucionales y la falta de recursos humanos y materiales que dificulta un conocimiento más a fondo, más certero, de la magnitud de la problemática que se enfrenta de manera específica en cada municipio de Jalisco.

Es un fenómeno social que ha ido creciendo a pesar de las capacitaciones que pudiéramos tener, del alcance tecnológico. Es un problema latente y en todos los niveles socioeconómicos. (Servicios Médicos Municipales de Guadalajara)

Yo tengo más o menos quince años litigando en materia familiar. Nos damos cuenta que sí ha aumentado. Lamentablemente, como no hay una estadística aquí en Tala, no participamos en municipios con alerta. Pero considero que por eso mismo Tala debería ser un municipio con alerta de género porque no sabemos el tamaño del problema. Nosotros checamos hace poco y no había ninguna estadística, ni en Ministerio Público, ni en Comandancia, ni nada de las denuncias que se levantaban, de los reportes que se daban, no existen... (Comisaría-Tala)

Nosotros hemos visto que la violencia ha crecido demasiado, demasiado. Ahora, si nosotros que estamos en la prevención, no contamos con los espacios, con el personal suficiente para salir y concientizar y hacerles ver, pues muy difícil vamos a erradicar esa violencia que se está viviendo acá. (UAVIFAM-Lagos de Moreno)

Históricamente en Jalisco -y en muchas latitudes- la violencia contra las mujeres que es perpetrada por la pareja sentimental ha sido y sigue siendo la más frecuente, documentada y generalizada. Hoy, a este tipo/modalidad de violencia, se le suma la incidencia de otras formas, interrelacionadas y recurrentes de violencia que han venido cobrando cada vez mayor fuerza. Sus manifestaciones varían según los distintos contextos culturales, sociales, económicos y políticos de los municipios donde se ejercen, pero lo que es común a ellos es lo poco que todavía se conoce respecto a sus dinámicas, características y alcances.

Los feminicidios han ido en aumento, pero también un alto índice de desaparición de mujeres relacionado con el crimen organizado. Digo relacionado, no en el sentido sexista y pernicioso de que las desaparecen porque tienen una relación amorosa o sentimental y la realidad es otra. La realidad es que las mujeres en el estado de Jalisco están siendo desaparecidas para convertirlas en víctimas de trata sexual. Todavía no hay datos justamente de cuántas son las víctimas de desaparición por crimen organizado. Tenemos relación con todos los municipios del Estado y las propias áreas de Fiscalía y policías. Es lo que nos transmiten. Si tú buscas en las fuentes oficiales, todavía no están desagregadas de esa manera. (SISEMH)

En este primer repaso de la opinión general que las instituciones de atención tienen respecto a la problemática en Jalisco, sobresale la opinión del CJM que no es del todo coincidente en algunos puntos con las otras instancias.

Las mujeres están confiando en nosotros como instituciones, por ello el Centro de Justicia ha quedado rebasado en cuanto a la atención y servicio. Sin embargo, no es que la violencia haya crecido. Es que la gente tiene más confianza en acudir a nosotros a denunciar. El 80% nos indica que son recomendadas por otra señora. Tenemos ese indicador de cuando se les pregunta a las señoras cómo llegaron aquí. (CJM)

El CJM sigue siendo la institución a donde más se deriva a las mujeres receptoras de violencia, de ahí que observen un mayor número de denuncias presentadas, lo que no necesariamente signifique que se tenga mayor confianza en el propio CJM o incluso que es por esa confianza que más mujeres acuden al Centro. Las mujeres también acuden al CJM y las derivan allí porque tiene la cualidad de ser un espacio de atención especializada donde se encuentran todos los servicios que conforman un servicio integral, más allá de la discusión respecto a si este centro en especial cumple adecuadamente con ello o no.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Ahora bien, en la valoración que de la problemática se hace en el anterior testimonio del CJM, introduce uno de los principales problemas de la atención que se brinda: la denuncia como fin. En los relatos colectados adquiere un valor preponderante, algo que seguramente en el imaginario más amplio de los servicios de atención es compartido. Es comprensible que se piense así, es el paso central para garantizar justicia a las mujeres, y, al tiempo, es un indicador de mejora en la implementación de las políticas de atención. Sin embargo, es importante colocar el abordaje jurídico como una pieza clave de un andamiaje más amplio y holístico de atención a la problemática (al menos de ello parten las orientaciones de una política como la del modelo de centros de justicia en México), pero no como “la meta” a la que todo caso debe llegar, especialmente si las mujeres mismas racionalmente deciden no caminar esa senda. Todos los componentes de un modelo de atención integral/integrado con perspectiva de derechos humanos y perspectiva de género deben guardar los equilibrios necesarios para garantizar, con una oferta amplia e interconectada de servicios, el derecho a la atención y por ende, el derecho a una vida libre de violencia.

Dadas las complejidades de los entornos institucionales, la desconfianza histórica hacia las instituciones de justicia y de seguridad y la impronta por la denuncia en los procesos de atención, es importante también hacerla objeto de análisis y reflexión, pues no solamente debe lograrse su concreción en todo caso que se requiera, sino la posibilidad de que las mujeres no claudiquen en el camino. Y es ahí, en el no claudicar donde todavía hay mucho por comprender sobre todo porque aquello a lo que más se apuesta -que las mujeres denuncien los actos de violencia que las han vulnerado y violentado- es lo que con más frecuencia se abandona primero, como señalan desde Ameca:

Aquí en el Estado de Jalisco yo creo que es alta. Aquí en el municipio de Ameca estamos en Alerta de Género. Se dice que la incidencia es alta porque el Ministerio Público es regional y aquí se recibe de toda la región las denuncias. Pero aquí en Ameca sí hay un índice, se puede decir, elevado nomás que muchas mujeres no denuncian. Bueno, muchas usuarias que sí hicieron la denuncia, pero al final regresan

con él por la cuestión económica, por la presión de la familia...
(UAVIFAM-Ameca)

En Jalisco se sabe poco sobre los factores inhibidores que entran en juego para que una mujer no interponga una denuncia o desista de seguir en el proceso judicial que ello implica. Más allá de los lugares comunes, parece necesario generar indicadores que permiten explorar la dimensión y tamaño de esos factores inhibidores, que pueden ir desde la falta de información adecuada, temor a los procesos judiciales y sus consecuencias, temor a represalias si interponen la denuncia, indefensión aprendida, miedo, alteración emocional, culpa, circunstancias laborales/económicas o socio-familiares, entre otros. Seguramente algunos de estos inhibidores tienen más fuerza que otros o algunos van perdiendo importancia a la luz de un mayor acceso de las mujeres a los servicios integrales y a la comprensión que ellas mismas van teniendo de sus derechos conformen transitan por una ruta de atención -al menos así debería de ser-, que a su vez se puede ver retroalimentada por la exposición pública y masiva del movimiento feminista y amplio de mujeres en el mundo demandando a sus gobiernos justicia y no más violencia contra ellas.

Así pues, comprender de manera compleja el estado que guarda la problemática en Jalisco, obliga a las instituciones de atención a documentar a fondo la continua tendencia de la no denuncia o el desistimiento o abandono de la causa por parte de las mujeres receptoras de violencia, más que conformarnos con saber que hay algunos factores inhibidores de orden cultural y contabilizar los casos para una estadística. Así también las autoridades rectoras de las políticas de erradicación de la violencia de género están llamadas no sólo a mitigar -con la poca información disponible- estos inhibidores de manera más estratégica en el marco de un modelo de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres que de sentido a un sistema de respuesta homologado donde el fin no esté puesto solo en que “más mujeres denuncien”, sino en la conjugación de acciones estatales basadas en evidencia que permitan un aumento significativo de casos de mujeres que logran alcanzar una vida libre de violencia.

b) Tipos y modalidades de violencia contra las mujeres con mayor incidencia

¿Cuáles son los tipos y modalidades de violencia que afectan más a las mujeres que acuden o son auxiliadas por las instituciones públicas que brindan atención de primer contacto, atención especializada, acompañamiento y/o seguimiento de casos en Jalisco? Como referencia para dar respuesta a esta pregunta, vale la pena recordar que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, establece en su artículo 10 los tipos de violencia: la física, psicológica, patrimonial, económica y sexual; y en su artículo 11 como modalidades de violencia: la familiar, laboral, docente, comunitaria, institucional, feminicida, política y en el noviazgo.

De acuerdo con una buena parte de las personas servidoras públicas entrevistadas, la modalidad de violencia más recurrente que reportan las mujeres receptoras es la violencia familiar. El tipo de violencia que se registra como manifestación inicial es la violencia psicológica, seguida de la física, la sexual, la económica. Así lo mencionan desde el CJM, la instancia estatal con la mayor demanda de atención de todo el estado.³

Los tipos de violencia por los que más recurren las mujeres al Centro de Justicia es por violencia psicológica, seguido de la violencia física y la violencia sexual. En cuanto a las modalidades más recurrentes, en primer lugar, violencia familiar, seguida por la violencia comunitaria. (CJM)

Como se sabe, la violencia familiar es un fenómeno histórico, que no es nuevo ni consecuencia de la vida moderna. Adquiere visibilidad en el momento actual como problema social y como preocupación del Estado, a partir de la desnaturalización de los significados, relaciones e interacciones de sometimiento vividas por las mujeres dentro del espacio de lo familiar. Hoy la violencia familiar está sancionada en los códigos penales locales y nacional como delito y socialmente es

³ Como se especificó al inicio del capítulo, se ha optado por omitir los nombres y cargos de las personas servidoras públicas que colaboraron y participaron en las entrevistas y conversatorios para este trabajo. Ello permite rescatar la voz institucional por sobre la voz personal o individual y su saber en tanto operadores de las políticas y servicios de atención.

repudiada. Pese a estos valiosos avances en su comprensión y abordaje, siguen teniendo peso y fuerza las creencias misóginas, las creencias sobre la inferioridad "natural" de las mujeres, empleadas tanto para justificar el sometimiento, como el castigo a las transgresoras del orden de género. Esas creencias cobran sentido en las situaciones de violencia contra las mujeres en contextos como el de Jalisco, donde "lo familiar" eclipsa la especificidad de los problemas que al interior de su seno se viven.

La situación de la violencia contra las mujeres en Jalisco... ¿Cómo la describiría? ¡Como muy jalisciense! ¡Se cuidan mucho las apariencias! Hay mucha violencia contra las mujeres en el ámbito familiar, pero se oculta y eso permite que se maquillen mucho las cifras y que se invisibilicen muchas de las problemáticas que pasan. Así describiría la violencia contra las mujeres en Jalisco como un tema de invisibilización y de doble discurso. (SSP)

Aquí vienen mujeres de entre 18 y 19 año hasta mujeres de muy avanzada edad. Muchas de las jóvenes viven en unión libre y es muy común que vivan violencia familiar. Si vemos a una mujer de edad avanzada o de la tercera edad, lo más probables es que el agresor sea uno de sus hijos, sobretodo cuando ya enviudaron. Aunque también vienen mujeres que han vivido toda su vida violencia junto al esposo, con el que todavía viven, pero el señor ya no se encuentra ni siquiera en condiciones físicas de violentar porque ya también es una persona mayor. (CJM)

Aunado a lo anterior, la mayoría de las receptoras de violencia en el ámbito familiar son dependientes económicas de concubinos o cónyuges con los que con bastante regularidad se tienen hijas e hijos. La persona generadora de violencia suele ser el compañero sentimental de la mujer. Las/los servidoras/es públicas/os entrevistadas/os señalan que, debido a que la víctima depende económicamente del agresor, suele ocurrir que ésta no interponga una denuncia o que por lo regular tarde en tomar una decisión al respecto. A ello hay que agregar que además de esa preocupación vital por su situación económica, el mensaje que ha habido de la

sociedad a estas mujeres se podría concretar en la siguiente oración: “Si te maltratan rompe la relación. Te ayudaremos, pero eres tú la que tiene que romper”. Pero romper no es fácil, y romper denunciando violencia de género aún más complicado, como se refirió en el apartado anterior. Son procesos de ruptura de relaciones de pareja y familiares que suelen ser una auténtica tormenta emocional que exacerba el temor por la violencia y la propia integridad y la de hijas e hijos. De ahí también que prevalezca en la percepción de las personas servidoras públicas la certeza de que la violencia psicológica es la que tiene más presencia, la que causa los mayores estragos.

La violencia psicológica está muy extendida. Si hablamos de violencia familiar o violencia en la calle o cualquier otro tipo de violencia, veremos que siempre traerá aparejada una violencia psicológica. Sea del grado que sea y se ejerza la violencia, siempre habrá una afectación emocional. Siempre encontraremos violencia psicológica, además de patrimonial, sexual, física.... ¡Lo que atraviesa todo es la violencia psicológica! (CEPAVI)

Tenemos un alto índice de violencia contra las mujeres aquí en Tala. La verbal, psicológica y la física, pero también la sexual. Algunas nos han dicho: "Me obliga a tener relaciones sexuales, pero eso como quiera". La mayoría de estos incidentes ocurre en las orillas o en las nuevas colonias que se van integrando al municipio. Tenemos algunas colonias donde tenemos identificados altos índices de violencia a las mujeres y que lamentablemente cuando acuden con nosotros la mayoría no se decide por denunciar. Es quizás por el nivel de educación y cultura. Las mujeres nos suelen decir: "¿Sabe qué?, no voy a denunciar, no quiero ver al papá de mis hijos en la cárcel. Yo nada más vengo a hacerles de conocimiento de que me maltrata, me pega, pero nada más". Son pocas las mujeres que se deciden por realmente iniciar un proceso de demanda. Muchas mujeres aquí ya han normalizado la violencia. Tenemos casos donde las propias mujeres nos dicen: "Sí, me

pegó fuerte, pero yo me lo merecía, en efecto me lo merecía porque no tenía que hacer esto". (UAVIFAM -Tala)

Se sabe que todas y todos los ciudadanos tenemos la obligación de denunciar delitos, como los señalados en este último extracto de entrevista. Es una manera de contribuir a la sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y de género. Pero, ¿es aplicable este razonamiento a las mujeres violentadas y la denuncia de los delitos de los que han sido objeto? La respuesta penal, ¿es la auténtica solución?. Es indudable que es una parte central de la solución, especialmente cuando la violencia en el ámbito de lo familiar se intersecta con otros tipos y modalidades de violencia, como se ha referido párrafos arriba.

Desde nuestra experiencia, observamos que los tipos más recurrentes de violencia son la física y la psicológica. Hemos detectado que esta última comienza desde el noviazgo y es tan sutil que muchísimas mujeres la viven todos los días y no se dan cuenta que es violencia. Se sienten muy incómodas, pero no saben y como es tan sutil, pues ni si quiera saben nombrarla. También observamos una importante incidencia de violencia económica, especialmente en las relaciones cotidianas de pareja. Hay que advertir también que sigue prevaleciendo una alta incidencia de violencia sexual contra niñas. Sabemos que estamos entre los primeros lugares de abuso sexual infantil a nivel nacional. Los casos de maltrato infantil son múltiples y sus diversas manifestaciones: las omisiones de cuidado, maltrato físico y maltrato psicológico son los que más predominan en los reportes. Ello está estrechamente vinculado con el alto índice de embarazo adolescente. Si consideramos que 8 de cada 10 adolescentes embarazadas sufrieron de abuso sexual por parte de un adulto mayor de treinta años, pues se comprenderá que estamos viviendo un problema muy serio de violencia sexual. (SSP)

Las personas servidoras públicas lo dicen y repiten: la violencia vivida por las mujeres, sus hijas e hijos produce cambios psicológicos, que hace a las mujeres no denunciar lo vivido, -especialmente si consideramos que la huella de un acto de violencia sexual sobre su

cuerpo o el de sus hijas e hijos es muy difícil de borrar-, algo que cualquier persona racional denunciaría. Por ello, la atención psicológica es una pieza vital para superar los instintos de apego y la falta de la validación de las emociones que se observan en estas circunstancias socioculturales. Los esfuerzos institucionales y sociales por concientizar sobre las complejidades de la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar, según refieren desde el Instituto Municipal de las Mujeres de Ameca, han contribuido a que cada vez más mujeres receptoras de violencia re-conozcan que las violencias que viven no son normales y que pueden acceder a la atención para remontar el problema.

En Ameca, la violencia que más se presenta es la familiar, seguida de la comunitaria. De hecho, hay páginas de redes sociales donde se difunde mucho este tipo de violencias. A partir del 2012 se empezó a hacer más concientización y es lo que muchos, dicen: “aumentó la violencia contra las mujeres”. No es así. Se ha realizado mucho trabajo de concientización y eso ha servido para que las mujeres se atrevieron a hacer las denuncias, ya se atrevieron a poner un alto. Por ejemplo, quienes no solicitaban el divorcio, ya por lo menos piden su parte médico -no su orden de restricción- para empezar a generar antecedentes. Las mujeres ya saben que están siendo violentadas y no normalizan la situación. Antes muchas mujeres venían únicamente cuando había violencia física. No reconocían ningún otro tipo o modalidad de violencia. Con el apoyo de las campañas, las mujeres volvían y nos decían: “Sí, ya me di cuenta que sí me violenta de estas otras maneras”. (IMM-Ameca)

No es un paso menor el que dan las mujeres cuando reconocen su realidad y la importancia de su derecho a la atención. Ello obliga a las instituciones estatales/municipales responsables de las políticas, programas y servicios de atención a dar una respuesta articulada y sólida a las violencias múltiples que viven las mujeres en el ámbito de lo familiar.

El conjunto de las personas servidoras públicas que participaron en las entrevistas y conversatorios coinciden en que mirar las formas de

la violencia contra las mujeres sólo a la luz de las relaciones interpersonales (maridos, parejas, exparejas, familiares) basadas en la desigualdad, resulta insuficiente para dar cuenta de la complejidad e intensidad que el fenómeno de la violencia ha adquirido en un contexto como el jalisciense, donde se vive una prolongada crisis de inseguridad y con presencia activa del crimen organizado en su territorio. Ello obliga a pensar en cómo se intensifica la violencia contra las mujeres y la urgencia de incorporar nuevas perspectivas de atención que consideren escenarios como los siguientes:

En nuestra comunidad hay presencia de la delincuencia organizada y hemos tenido usuarias que dicen: "es que es mi pareja", "como que mi hijo anda en eso", "yo quisiera salirme y no puedo porque ya estoy amenazada que si me salgo a mí o mi familia nos va mal". Vemos casos de chavas de dieciséis años, dieciocho, que andan por la popularidad con estos chavos. Se sienten con la seguridad de que no les puede llamar la atención a veces ni sus familiares porque "si me haces algo, pues yo tengo quien me proteja", "quien me cuide". Esto para las familias es algo muy complicado. Conocemos de casos donde el papá se ha querido enfrentar con el novio de su hija que anda metido en esas situaciones de delincuencia, entonces genera un fuerte temor de que algo le puede pasar a la hija y a la familia misma. Cualquiera falla pueden aparecer o desaparecer. Nos ha tocado y la policía lo sabe, casos donde los propios familiares nos dicen: "Esta muchachita anda mal. No hacemos nada porque ella así lo decidió. Si le llega a pasar algo es su culpa, ella eligió ese camino". Sí, el entorno familiar declina intervenir frente a la situación o se niega a ver que las cosas están sucediendo. O sea, ven que la mi hija o el hijo se están involucrando en situaciones conflictivas y los familiares dicen "son las amistades, no es él", "yo veo a mi hijo como una buena persona, es buen muchacho y las amistades son los que anduvieron haciendo cosas, mi hijo no". (UAVIFAM -Tala)

Las preguntas que saltan a la luz del anterior extracto de entrevistas son muchas. ¿Quién produce y sistematiza información que permita comprender cuáles son las violencias que se entrecruzan en estos escenarios y cómo las están viviendo las mujeres?, ¿cómo varían de

municipio a municipio?, ¿cuáles son las constantes que se observan en los servicios de atención relativas a la presencia de tipos y modalidades de violencia contra las mujeres en espacios/redes de sociabilidad criminógenos?, ¿cuáles son los desafíos que plantean estos casos para garantizar el derecho a la atención?. El dato con el que hoy se cuenta es que la incidencia de situaciones de violencia contra las mujeres que se registran en Jalisco demanda contar con mayores capacidades institucionales técnicas y herramientas para una lectura más compleja de las cambiantes realidades que ha traído consigo los contextos de ilegalidad, paralegalidad, crimen organizado y muertes violentas, tal como se refiere desde la Subsecretaría de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH):

En los últimos años uno de los factores que ha incrementado la intensidad y los índices de violencia contra las mujeres es el crimen organizado. A partir de que Felipe Calderón lanza toda esta estrategia armada de guerra contra el narcotráfico, la violencia sistemática se incrementa. Entre ellos, con los cuerpos castrenses, pero también entre las mismas personas que pertenecen al narcotráfico en sus diferentes niveles y con sus familias, y con sus vecinos y con su comunidad. Lo dice Marcela Lagarde, también Rita Segato, que en conflictos de guerra formal/informal las violencias contra las mujeres o el cuerpo de las mujeres es siempre más que un daño colateral, está siendo como una de los estratagemas centrales dentro de toda la estrategia bélica.

El segundo elemento que identifiqué es el hecho de que el movimiento feminista y amplio de mujeres esté visibilizando cada vez más, la violencia contra nosotras. Por ejemplo, a través de movimientos virales como el Me Too; recientemente “Un violador eres tú” o todas las marchas que se han venido sucediendo y creciendo en los últimos años. Todos estos como elementos de visibilidad también que han o están significando para los hombres y para la cultura patriarcal en general pues un peligro a sus privilegios. Esto genera una reacción violenta.

Por ejemplo, cuando las mujeres tomamos decisiones radicales como separarse del agresor, es cuando vienen los momentos más críticos de la violencia. También sucede así en lo colectivo. Las mujeres estamos visibilizando una problemática, estamos visibilizando que los jueces están liberando feminicidas, estamos visibilizando que no hay acceso a la justicia. La forma del patriarcado de fortalecerse es a través de la violencia. Los incrementos de incidencia de violencia contra las mujeres vienen por ese lado pues la violencia tendencial que históricamente hemos tenido las mujeres no ha disminuido ¿no?. Data Cívica tiene un estudio sobre este tema en donde identifica que a partir de 2007 los recientemente llamados feminicidios, antes “asesinatos de mujeres”, eran en casa por personas que supuestamente las querían y demás. Pero a partir de 2007, en México, esa tendencia no es que se revierta, sino que se complementa con las muertes de mujeres en el espacio público a través de un arma de fuego. Y lo hemos estado viendo, en el último año, 2019 y recientemente en este 2020. De hecho, todas las muertes que han sido visibles, en este 2020, son muertes o asesinatos por arma de si, por arma de fuego, de fuego, son, van, no recuerdo si 11, y todos han sido por arma de fuego. Y la mayor parte han sido en la calle.

El tema de control de armas en violencia contra las mujeres ahorita es sustantivo y por eso es por lo que debemos dar pasos firmes hacia el acceso a la justicia y a la seguridad. Para que los feminicidas o los violadores sean sancionados y generar procesos de reparación integral del daño. Son muchos escenarios. Es el escenario común donde el agresor es la pareja o el novio, pero también tenemos ya los escenarios en donde las mujeres son asesinadas, tienen una pareja que está en el narco y fueron asesinadas por el grupo contrario. O tenemos a las mujeres que de manera tangencial estuvieron o se relacionan por sus hijos, primos o amigos con el crimen organizado. Algo que el protocolo del OEA denomina un “feminicidio por conexión”. Estaban ahí, hubo un

enfrentamiento y entonces también son asesinadas por ello.
(SISEMH)

La urgencia de contar con diagnósticos robustos sobre las situaciones de las mujeres en Jalisco que están viviendo violencia extrema es más que clara. Son cada vez más las dinámicas de violencia que cobran fuerza en el ámbito de lo público y que han venido haciendo más frecuente la búsqueda de apoyo por parte de las mujeres para poder remontarlas. El escenario es amplio: violencia en los espacios laborales, docentes, comunitarios, de la sociedad civil, del activismo, políticos, del mercado, del mundo digital y las redes sociales, entre otros. Ahí se suceden la desaparición, la trata con fines de explotación sexual, la esclavitud laboral, experimentación bioquímica y tráfico de órganos, entre otros-. En ese sentido, los diagnósticos tendrían que hacer las veces de ese termómetro en tiempo real que va monitoreando el tamaño de la problemática y del desafío de su intervención a través del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y abordajes integrales, especializados y profesionales para su prevención, atención, sanción y erradicación.

c) Perfiles de las mujeres receptoras y de las personas generadoras de violencia

Los perfiles de las mujeres receptoras y el de las personas generadoras de violencia se construye a partir del análisis de las características sociales y demográficas, y del funcionamiento y la caracterización de las dinámicas de la violencia. Si se considera que la violencia es plural (porque no hay una sino varias), multiforme (porque la violencia sexual, el homicidio o la violencia callejera son manifestaciones distintas) y polisémica (porque hay diversas maneras de definirla), las políticas públicas no deben ni pueden escapar a esa realidad (Carrión, 2009). De ahí que sea tan importante producir un conocimiento sobre las múltiples dimensiones de la violencia contra las mujeres, así como de las dinámicas que la inician y mantienen, no sólo como objeto de conocimiento, sino también de políticas.

Los servicios de atención pública especializada en situaciones de violencia contra mujeres son uno de los espacios cruciales desde los cuales se debe producir conocimiento, a partir de la información que se recoge en el contacto cara a cara con las mujeres, sus hijas e hijos o

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

personas cercanas, así como con las personas generadoras de violencia. Es una importantísima vía para mejorar la comprensión de esta problemática. Por ello, se indagó en las entrevistas y conversatorios en la construcción de los perfiles, especialmente para comprender quiénes son las/los actores involucradas/os y la relación con la víctima.

La información proporcionada sobre los perfiles de las mujeres receptoras y las personas generadoras de violencia remite regularmente a los datos que se colectan en los registros administrativos y a las entrevistas con las mujeres receptoras de violencia, así como a lo que ellas a su vez refieren de las personas generadoras. Si bien la información que por estas vías se obtiene no es mínima, solo permite tener una primera foto instantánea de quiénes están padeciendo y ejerciendo violencia.

Mujeres de entre 20 a 30 años es el promedio más frecuente, pero, de hecho, sí hay mujeres de 60 o 70 años que son violentadas por los hijos por el yerno, menores de edad. Algunas con primaria, secundaria, pero sí hay profesionistas, hay hasta de posgrado, de todos los niveles, pero sí es más frecuente el nivel bajo-medio. La mayoría es unión libre, la mayoría es unión libre. (CJM)

El rango de edad de las receptoras de violencia está entre los 22 años, a los 45, más o menos; ese es el rango de edad de... de que las víctimas ¿no? receptoras de violencia. El ambiente en el que más se desarrolla, la mayoría... no podemos decir que, a nivel económico bajo, porque se ha dado de todo tipo, pero sí se ha detectado mucho en ambientes familiares donde hay alcoholismo o drogadicción, sin importar el nivel económico. (IMM-Ameca)

Nosotros atendemos a las niñas, niños y adolescentes. Lo que más tenemos aquí es maltrato infantil y en un segundo plano tenemos abuso sexual infantil. Entonces, como atendemos a niños, niñas y adolescentes. Sí, llega más maltrato infantil en sus diferentes manifestaciones, ya sea omisiones de cuidado, físico, psicológico, que son los que más predominan en los reportes. (PPNNA)

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Por ejemplo, cuando se solicitan medidas de protección, la mayoría tienen que ver bueno con abuso sexual. Es un tema muy velado por la cuestión cultural que hay aquí en el municipio. La violencia sexual o el abuso sexual entre las familias es muy marcado, es el papá, a la hija, la hermana, las cuñadas, a las tías, a todas. Y así se va generando esto. No se denuncia. (IMM y Comisaria-Tala)

Los testimonios nos muestran en su coincidencia que la violencia funciona como un mecanismo de control social de las mujeres y sirve para reproducir y mantener el *status quo* de la dominación masculina. La conducta violenta frente a la mujer se produce como patrones de conducta aprendidos y transmitidos de generación a generación. La transmisión se hace fundamentalmente en los ambientes habituales de relación. Históricamente las mismas normas sociales han minimizado el daño producido y han justificado la actuación violenta de los hombres en el espacio privado, sea cual sea el vínculo que tengan con las mujeres receptoras.

En las conversaciones con las personas servidoras públicas, se pudo constatar que en la información que se recoge a través de los registros administrativos y de las entrevistas con las mujeres receptoras de violencia, específicamente no se suele documentar a profundidad las experiencias y contextos de violencia de género en los que puede existir una conexiones con la violencia delictiva (común-organizada). Buena parte del personal entrevistado reconoce que estas expresiones de la violencia han venido haciéndose cada vez más presentes, sin embargo, no se comprenden del todo como redes familiares o comunitarias permeadas por el fenómeno delictivo.

Todas las mujeres desaparecidas que están reportadas en Tala han sido chicas que se han metido a la delincuencia... ¿Cuántas tienen reporte? Bueno, aquí al Ministerio Público no da números. Esa es la realidad, nos tienen prohibido. Pero alguien de confianza me dijo: "el promedio es de una persona por día aquí en Tala". Me imagino que el 30% son las mujeres. Sí, porque cada vez están agarrando más jovencitas. Ellas son con las que comercian. Entre más jóvenes, más en riesgo.

Desafortunadamente se oye de casos donde no levantan el reporte por miedo a que vaya haber represalias contra la familia. Por eso no puede haber una estadística. (IMM y Comisaria-Tala)

Si tomamos en consideración los datos de las mujeres referidos párrafos arriba y lo que este último testimonio evidencia, se podría decir que la violencia delictiva se recicla con la violencia social y la violencia de género, perpetúa y al tiempo, reinscribe el orden de las relaciones de poder y dominación, las viejas jerarquías y el sentido de propiedad masculina sobre las mujeres y sus cuerpos. De esta suerte tanto en los espacios públicos como en los privados se eleva la vulnerabilidad de las mujeres, especialmente jóvenes, niñas y adolescentes.

En ese sentido, el que no haya una estadística de incidencia de mujeres desaparecidas en Tala, por ejemplo, no significa que no pueda haber datos cualitativos que contribuyan a generar interpretaciones plausibles sobre la relación entre la violencia contra las mujeres y la violencia delictiva común u organizada. Esto es, en la medida que no se perciba ni documenten estas recientes tendencias, seguirá prevaleciendo la tendencia del funcionariado público a reproducir ideas estigmatizantes de las mujeres que no invitan a que ellas/ellos mismas/os formulen una nueva manera de interpretar y comprender la problemática. Lo que produce una visión sesgada y limitada de la misma en los contextos de violencia específicos como el comentado. Y por ende, con repercusión en las prácticas de atención y en las respuestas institucionales que se ofrecen. Muchas veces segmentadas y orientadas más a la atención de la violencia que se vive en ámbito familiar y operadas por instancias y servidoras/os públicas/os con pocas capacidades institucionales y experiencia para la atención de situaciones de violencia extrema o de características emergentes en el espacio público. Y si a ello se añade, una coordinación entre instancias débil o que no funcione, lógicamente que todo ello contribuirá a una situación de mayor vulnerabilidad y riesgo para las mujeres.

Es que ahorita aquí así está. A todas las chicas de 14 o 15 años las agarran para empezar a comercializarlas. La verdad nadie va a denunciar. En verdad nadie va a denunciar ese hecho. Yo te digo, yo lo sé por gente que está... y que te dicen: "ni te metas". Eso es lo primero que me dijeron. Yo decía: "Oye, pero a esas niñas, ¿por qué", y me decían "no te metas". De hecho, hay un pueblo aquí, que ni siquiera me dijeron que no me metiera en el tema, me dijeron que no fuera. Mejor no voy. (IMM-Comisaría-Tala)

Cuando se abordó en las entrevistas y conversatorios los perfiles de las personas generadoras de violencia, fue posible constatar su normalidad que se podría resumir en tres elementos principalmente: hombre, varón, de sexo masculino. Ha sido tan reiterado y normalizado históricamente su rol como sujeto agresor y generador de violencia, que hasta los últimos años y con la cada vez mayor exposición de casos de violencia extrema contra las mujeres se ha vuelto prioritario generar un mayor conocimiento no sólo de las características sociodemográficas de éstos, sino también de sus motivaciones y los objetivos de la conducta violenta.

Casi siempre son agresores que son violentos en general. O sea, que serían agresores que tienen o una edad similar a ellas o mayores a ellas. Generalmente viven en unión libre con la víctima o que son su expareja y que vivieron mucho tiempo en unión libre. Ya tienen hijos con esa persona. Es común que consuman alguna sustancia ilegal. Generalmente cuando consumen drogas, casi de cajón, van a consumir marihuana o cristal o las dos casi de cajón. O con problemas del abuso del alcohol. Casi nunca tienen antecedentes penales porque generalmente a pesar de que las mujeres han vivido violencia mucho tiempo con el agresor no denuncian, pero sí tienen antecedentes de haber violentado a otra pareja. Eso es también común que nos refieran las víctimas. También con un promedio de educación entre primaria y secundaria. Generalmente trabajan por su cuenta con un ingreso variable y pueden estar combinado el abuso de sustancias con alcohol también. (CJM)

Bueno también hay de todos los niveles. Hay hasta empleados de gobierno, pero sí, la mayoría son obreros o también este [...] gente que trabaja pues en lo informal, el comercio, ¿verdad? Se drogan, eso es lo que más frecuente se presenta, ¿no? No tienen una estabilidad en lo familiar. Están siempre en riñas, están siempre en problemas y son gente pues de perfil económico bajo-medio y sí es muy frecuente lo que es la zona de Tlajomulco. Se presenta mucha violencia por aquel lado. (CJM)

Dos perfiles específicos que serían los agresores “secretos” y que nadie sabe que son violentos y los agresores “evidentes” que todo el mundo sabe que esa persona está viviendo violencia. Los agresores “secretos” generalmente son casados, profesionistas que nada más son violentos con las víctimas, que todo el resto del mundo piensa que son buenas personas que no son violentos, que no son agresivos, ese sería uno de los perfiles que encontramos. (CJM)

Aunque los tres extractos de entrevista provienen del (CJM), quienes los comparten son funcionarias/os de distintas áreas de atención. Lo que parece común en los testimonios es lo poco que aun sabemos de los generadores de violencia en Jalisco, más allá de lo reiterado: violentos en general, doble comportamiento, consumo problemático de alcohol y drogas. Una “normalidad” social y conductual donde se sigue aceptando que el hombre puede utilizar la violencia sobre la mujer para establecer su criterio en la relación, y porque dicha violencia se produce mayoritariamente en el hogar, es decir, en el ámbito privado en el que nada ni nadie debe entrometerse. Ciertamente cada vez más algunas de estas circunstancias no se cumplen, especialmente cuando el generador se extralimita y las mujeres llegan al límite de la tolerancia, lo que las lleva a solicitar ayuda o denunciar. O porque sucede en el espacio público y la sociedad -principalmente las mujeres mismas-, y no siempre, empiezan a exigir un alto y justicia para todas.

Lo documentado hasta aquí sobre los perfiles de mujeres receptoras y hombres generadores de violencia, junto con otros componentes de la violencia, apuntan a relaciones y asociaciones dinámicas y

cambiantes. Asimismo, indica la necesidad de coleccionar, además de la información básica y que ya se produce, información cualitativa para el análisis permanente de las configuraciones sociodemográficas y las diversas dinámicas de la violencia con el propósito estratégico en el modelo de atención de orientar servicios especializados acordes a las realidades cambiantes que estos perfiles recrean.

Visión, percepción y valoración de los procesos de atención

a) Las necesidades más importantes, urgentes y comunes de las mujeres

A la partir de la caracterización de la situación de violencia contra las mujeres que se viven en Jalisco anteriormente presentada, se pidió a las personas servidoras públicas que pudiesen identificar las necesidades más importantes, urgentes y comunes de las mujeres que viven violencia y que acuden a las diversas instancias de atención. Dado lo vasto de la información, a continuación, se presentan los extractos de entrevista y conversatorios que recogen en buena medida percepciones compartidas por las/los participantes.

Importantes:

- *Atender la falta de información que tienen las mujeres para saber a qué dependencias puedan acudir para recibir orientación que les permita tratar de resolver su problema. Como se sabe, hay en la población masculina un machismo muy arraigado. Es necesario difundir por las redes sociales y los medios de comunicación esta situación para que las mujeres comprendan las situaciones que viven. A veces son cuestiones tan pequeñas (micromachismos) y ellas no se percatan. Entonces es necesario una mayor difusión de información que les permita a las mujeres tomar decisiones acertadas para erradicar esta violencia de sus vidas. Sobre todo porque a las instituciones nos toca dar el impulso procesal a las situaciones legales para que las mujeres decidan lo más pronto posible proceder cuando su vida corre peligro. No es fácil iniciar un proceso de denuncia o demanda, no es tan fácil que las mujeres logremos dar ese paso en contra de nuestro generador de violencia. Como institución debemos apoyarnos en la*

información que se difunda sistemáticamente y tener la sensibilidad para atender a las mujeres receptoras de violencia que ya tienen algún conocimiento y ayudarlas a tomar las decisiones acertadas de acuerdo a sus propias necesidades. (PPNNA)

- *Auxiliar a las mujeres en el proceso de desmitificar el amor romántico, las relaciones de pareja, desenlazar el amor de las relaciones de pareja. Ayudarlas a que entiendan que el amor no necesariamente implica estar en una relación de pareja tóxica. O también ayudar a desenlazar el proyecto de vida de una mujer de la maternidad. Lo hemos observado muchas veces, son estos imaginarios vigentes los que propician en muchas ocasiones que se sostengan relaciones de violencia. Todavía estos mandatos patriarcales y heteronormados siguen permeando las relaciones entre mujeres y hombres y generando mucha violencia en la vida de las personas. (SSP)*
- *Lo más importante es la seguridad de las víctimas. Todo dependerá de cuáles son las condiciones específicas que requiera la víctima. Por ejemplo, si las mujeres van a ser trasladadas por seguridad a otro estado, pues asegurar primero que nada que las vayan a recibir. Independientemente si es dentro o fuera del estado, tenemos que saber si la red de apoyo que la propia mujer refiere efectivamente se encuentra en condiciones de recibirla en el domicilio. Además, es importante saber que el domicilio al que estamos enviando a la víctima y que ella misma refiere como seguro, evidentemente sea seguro. ¿Cómo lo hacemos? Pues por el principio de buena fe, la red de apoyo nos dice que es seguro, la víctima nos dice que es seguro, entonces derivamos. Desde el punto de vista jurídico, garantizar la seguridad jurídica para ella, sus hijas e hijos, sobre todo alimentos, porque son las básicas y las urgentes e inmediatas, aparte de proteger su seguridad y su integridad física, psicológica o sexual. (CJM)*
- *La cuestión económica porque muchas son dependientes económicamente. Entonces es difícil para una mujer separarse. Para empezar, separarse y no tener a dónde o quién le cuide a sus hijos. Para ellas lo primordial sería una guardería para que puedan ir a trabajar y no tener que estar dependiendo muchas veces de la mamá o de un familiar. Ya se han separado tantas veces que las familias se cansan. Ya ni si quiera las quieren apoyar. La cuestión económica es la limitante más grande que*

tienen para salirse de ese núcleo donde están siendo receptoras de violencia. (UAVIFAM-Ameca)

- *Apoyo laboral es la demanda de muchas mujeres. Nos dicen: “No me separo porque no tengo un trabajo. Mi marido es mi apoyo en lo económico. Me da miedo denunciarlo”. Desarrollar talleres o cursos que generen un oficio en ellas, para que tengan esta confianza. Se han hecho los talleres, cursos de enfermería. Muchas de ellas ya tienen empleo de enfermería, de estilismo, corte y confección. Ahorita hay uno de emprendurismo para que ellas empiecen a generar sus proyectos. (IMM-Tala)*
- *Contar con los insumos médicos básicos como son collarines, vendas, gazas, algodón, pero principalmente pues son los medicamentos. Los antiinflamatorios, los analgésicos que es lo que más se necesita aquí porque sí, la usuaria viene pues golpeada, angustiada, deprimida. Entonces aquí también necesitamos un poquito de medicamento para la depresión y la ansiedad, porque esto es de siempre. (CJM)*

Urgentes:

- *La combinación entre urgente e importante sería la derivación a un espacio seguro. Eso es realmente lo que pasa con el refugio de máxima seguridad. A pesar de que se procura que se encuentren en las mejores condiciones posibles, no es lo mismo estar en un espacio de puertas cerradas que estar en su propio domicilio. Donde pueden salir, donde pueden interactuar con el resto de las personas y ese tipo de situaciones. Nosotros ofrecemos el albergue de máxima seguridad muchas más veces de las que son aceptados por las víctimas. Eso es así porque ellas tienen que ser capaces de priorizar a un nivel muy importante la seguridad de ellas y de sus menores, de sus niñas, niños y adolescentes, respecto a las cosas que tienen que hacer en el exterior. Por ejemplo, si estamos en época escolar de los niños, no van a ir a la escuela mientras se mantienen en un refugio de máxima seguridad y la víctima tiene que ser capaz de priorizar la seguridad de ella y de sus menores antes que llevar a sus niños a la escuela. Sí se verán atrasados, por supuesto, porque no van a salir del refugio de máxima seguridad para ir a la escuela. En ese sentido, cuando la víctima solicita el albergue ya de propia decisión es porque ya sabe que es una necesidad*

*importante y urgente. Es sí o sí resguardar su integridad física.
(CJM)*

- *La necesidad más urgente que se nos suele presentar es cuando las mujeres se encuentran en riesgo de violencia feminicida y requieren resguardarse en un albergue o refugio, tanto ellas como sus hijas e hijos. Dado que en Ameca no tenemos refugio, entonces nos apoyamos con el Gobierno del Estado, se hace la canalización y el traslado correspondiente. ¡Urge un refugio en Ameca!(IMM-Ameca)*
- *Resolver la situación jurídica en casos de emergencia o una atención médica inmediata cuando están en una situación de violencia extrema o riesgo de violencia feminicida. (CJM)*
- *Contar con una casa de medio camino y redes de apoyo solidario. Un resguardo donde pudiéramos apoyar a las mujeres que se sienten amenazadas, que si regresan a casa "así les van a ir" o que ya las corre la pareja y ya no quieren regresar por miedo a que les llegue a pasar alguna situación. Sería un lugar donde pudieran estar mientras que se define su situación. Nosotros lo que hacemos es apoyarlas con la denuncia y con medidas de protección, pero no tenemos lugar a dónde canalizarlas aquí mismo en Tala. Les decimos que con busquen también el apoyo con familiares y amigos, pero a veces me dicen: "No tengo con quién ir" o "No me la llevo bien con mis familiares como para pedirles su apoyo". (UAVIFAM-Tala)*
- *La necesidad más urgente es el empoderamiento económico. La autonomía económica, del dinero tal cual, es fundamental para las mujeres. Contribuir a que aquellas mujeres que comiencen el proceso de atención cuenten con flexibilidad en sus jornadas laborales para poder completarlo en todas sus diversas fases. Los casos de quienes ya son madres y quieren separarse, que quieren salir del ciclo de violencia y están trabajando en un Liverpool -por ejemplo- que entran a las once de la mañana, salen a comer dos horas y luego regresan y andan llegando a su casa nueve o diez de la noche y con sueldos que realmente no son reutilizables. ¿En qué momento pueden pensar en aventarse todo un proceso de acceso a la justicia? aparte de hacerse cargo solas del cuidado y crianza de hijos e hijas. (SSP)*
- *Brindar apoyo para despensas, el apoyo para incluso rentas de casas, para que ellas puedan salir de la situación en la que están*

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

y sobre todo apoyos sociales. Esto es, el empoderamiento psicológico, a través de terapias individuales y grupales. El empoderamiento educativo orientado a la regulación de educación básica, hasta maestrías y doctorados. El empoderamiento económico a través de nuestra bolsa de trabajo, con alianzas estratégicas de instituciones y empresas públicas a donde podemos derivar a las señoras. (CJM)

- *Hay que acompañar a las mujeres en el proceso, para que se mantenga en esta decisión de erradicar la violencia de sus vidas ¿no? Eso es lo que hemos identificado y lo que ahora estamos previendo. La prevención es, tiene que ser uno de los pilares más fuertes de toda la estrategia. Es un proceso de empoderamiento emocional para las mujeres, de empoderamiento emocional colectivo, acompañado. Está la terapia individual y tal... Pero, muchas mujeres lo han dicho... Por ejemplo, María Luisa Tarrés decía es que el proceso de cuestionamiento y de transgresión de la práctica hegemónica, de la práctica que hemos aprendido, se da a través del acompañamiento colectivo con otras mujeres. (SISEMH)*

Comunes:

- *Facilitar el acceso a la justicia para las mujeres en situaciones de emergencia y riesgo a su integridad que llegan con nosotros. Hemos tenido situaciones urgentes en las que nos damos cuenta que la víctima violentada físicamente, golpeada y amenazada ya con armas blancas o de fuego o que ha sufrido violencia sexual. Cuando ya es una situación así, aun cuando la víctima todavía no está preparada para denunciar, la Unidad lo hace por ella y la protege junto con el Ministerio Público. Conjuntamente interponemos la denuncia y trabajamos en conjunto, se protege a la víctima y se aleja del agresor, aun cuando ellas no quieran denunciar. (UPAVVIP)*
- *Las mujeres llegan con mucho miedo. Al estar sometidas a tanta violencia, el dar un primer paso para solicitar atención significa que ya transitaron por un largo proceso interno que las lleva a decir "basta". De ahí que para muchas su prioridad sea resolver su situación legal, no tanto denunciar o demandar a la persona generadora. Esto es, no quedar en la incertidumbre económica o en una cuestión muy extrema, el poder ingresar a un refugio,*

porque lo que buscan es justamente salir del espacio donde están siendo violentadas ellas y sus hijas e hijos. (PPNNA)

- *Regularmente las dos necesidades más comunes y frecuentes que presentan las mujeres son el apoyo para conseguir un empleo y el apoyo para obtener una orden de restricción o de protección ante la emergencia que viven de violencia contra ellas, sus hijas e hijos. Hay que señalar que, en este último caso, también nos piden apoyo y acompañamiento para presentar sus denuncias. Muchas de las mujeres nos refieren que no se sienten bien de acudir solas al Ministerio Público porque no se les brinda esa escucha y acompañamiento emocional necesario y se les vuelve a pedir “a ver, cuénteme todo de nuevo”. Una mujer nos pedía ese acompañamiento porque decía que el MP “ni siquiera volteaba a verme”. (CEPAVI)*
- *La necesidad de atención psicológica y la atención psiquiátrica. Muchas de las mujeres que solicitan atención ya traen un trastorno de estrés postraumático que no han advertido o una depresión crónica de la que no se dan cuenta. Eso mismo no permite que reelaboren un proyecto de vida porque están hundidas en esa depresión, pero no lo saben, creen y piensan que así son ellas o que están locas. En ese sentido, es vital dotarlas de espacios donde ellas puedan empezar a reconstruir su proyecto laboral, profesional, económico. (SSP)*
- *Las mujeres suelen llegar a los servicios de atención con una enorme incertidumbre sobre lo que puede suceder si ellas denuncian a la persona generador de violencia. Entonces vienen con una preocupación muy grande respecto a cómo resolverán su situación económica. De ahí su miedo a dejar, separarse o denunciar a la persona que las violenta y que a la vez las mantiene económicamente a ellas y a sus hijas e hijos. (IMM-Ameca)*
- *Comúnmente, a veces nada más quieren no vivir esa situación. Tienen esa claridad o esta conciencia de no querer vivir esa situación, pero quieren que él cambie. Es más, a nivel emocional. Es lo más común que encontramos, una necesidad que nosotras (personal de atención) podamos decirles a ellos que cambien o cómo salir de esa situación, pero sin irse de ahí. No quieren vivir violencia. Cómo le hacen para no vivir violencia, pero seguir con su pareja, es muy común esta solicitud de apoyo. No quieren vivir*

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

violencia, quisieran que habláramos con ellos, que los aconsejemos. Nos dicen: “hablen con él”, o “dígame que no me maltrate”. Quieren seguir todavía con su relación de pareja pues. (SISEMH)

A manera de síntesis se presenta la siguiente tabla. Las diferencias entre las necesidades importantes, urgentes y comunes que explicitan las mujeres al llegar a los servicios de atención son casi imperceptibles.

NECESIDADES		
IMPORTANTES	URGENTES	COMUNES
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Información para tomar decisiones</u> acertadas de acuerdo a sus necesidades. • <u>Orientación para deconstruir los mandatos patriarcales</u> que siguen permeando en sus relaciones • Garantizar su <u>seguridad</u>. • <u>Apoyo económico</u> y de empleo para salir del ciclo de violencia. • <u>Atención médica</u> que cuente con los <u>insumos básicos</u> para la atención médica de emergencia, 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Empoderamiento</u> • <u>emocional</u>, individual, colectivo y acompañado • Resguardar su <u>integridad física</u> y la de sus hijas/os • Resolver la <u>situación jurídica y atención médica</u> inmediata en casos de emergencia • <u>Empoderamiento</u> y <u>autonomía económica</u>. • Apoyo para despensas, renta de casas y <u>apoyos sociales</u>. • <u>Casa de medio camino</u> y <u>redes de</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Atención psicológica y la atención psiquiátrica</u>. • <u>Refugio</u> para ellas y sus hijas e hijos. • <u>Acceso a la justicia</u> en situaciones de emergencia y riesgo a su integridad • <u>Apoyo para conseguir un empleo y para obtener una orden de restricción o de protección</u>. • <u>Consejería para las personas generadoras de violencia y con quien desean seguir en pareja</u>.

NECESIDADES		
IMPORTANTES	URGENTES	COMUNES
principalmente medicamentos para la depresión y la ansiedad.	<i>apoyo</i> solidario mientras que se define su situación.	

Si se tuviese que escribir de manera telegráfica las necesidades de las mujeres receptoras de violencia se podría decir que las más importantes, urgentes y comunes son: atención psicológica, jurídica, médica, apoyo económico y social. Tres necesidades urgentes y comunes: más casas de justicia, refugios y casas de medio camino en todo el estado. Y una necesidad muy común: “hablen con los hombres”. Es muy significativo que sean las propias mujeres víctimas quienes soliciten al funcionariado que realicen un trabajo de proximidad y acompañamiento con las personas generadoras de violencia, especialmente cuando las propias mujeres afirman que quieren seguir manteniendo una relación de pareja. Sin lugar a dudas, frente a las políticas de no mediación en casos de violencia contra las mujeres, lo que aquí aparece como una necesidad común de las mujeres llama a una profunda reflexión respecto a la urgencia de una oferta más amplia e inclusiva de recursos y servicios que respondan a estas realidades/necesidades sin poner en riesgo a las mujeres receptoras de violencia y el cumplimiento irrestricto de todos sus derechos.

b) Modelos, protocolos y coordinación

Desde la perspectiva de la formulación de políticas públicas la noción de modelo se utiliza para hacer referencia a un conjunto de componentes que deben integrar una ley o una política pública. Esto incluye los elementos teóricos que definen, condicionan o afectan la problemática pública en cuestión -en este caso la violencia contra las mujeres-, así como las propuestas para que los gobiernos desarrollen

u organicen acciones y distribuyan los recursos de autoridad, económicos, humanos y materiales destinados a atender la problemática (Olivares e Incháustegui, 2009).

En este sentido, un modelo de atención a las mujeres víctimas/receptoras de violencia supone contar con un marco de referencia donde se articulen elementos conceptuales, técnicos y de metodología para abordar la violencia contra las mujeres. Su punto de partida es el reconocimiento de que ésta es una problemática compleja, polifacética, de raíces biográficas, psicológicas, sociales y ambientales, para el que no existe una solución sencilla o única; por el contrario, cada vez se extiende más la idea de que su tratamiento requiere enfoques multidisciplinarios e intervenciones diversas (Olivares e Inchaustegui, 2009)

En la página web de la Secretaría de Gobernación se señala que de acuerdo al Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los modelos están contenidos en cuatro apartados: prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Ahí mismo se puede acceder a los diversos modelos y protocolos que se han producido desde las diversas instancias federales y estatales para la atención de la problemática.

Cuando se revisa el caso de Jalisco, se puede observar que la Secretaría de Gobernación tiene en su acervo de Modelos de Atención sólo tres modelos de esta entidad federativa:⁴

- *Modelo Único de Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia en el Estado de Jalisco.* Elaborado por el Departamenteo de Desarrollo Social de la Universidad Panamericana, noviembre de 2009.
- *Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia del Módulo de Orientación, Asesoría y Atención del Instituto Jalisciense de las Mujeres.* Elaborado por la organización civil

⁴ Véase <https://www.gob.mx/inmujeres/documentos/modelos-de-atencion>

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Caminos Posibles: Investigación, Capacitación y Desarrollo, S.C., noviembre de 2011.

- *Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia en los Centros de Atención Itinerantes del Instituto Jalisciense de las Mujeres.* Elaborado por la C. Dra. Lidia Karina Macias Esparza, noviembre de 2012.

El complejo contexto de violencia contra las mujeres de los últimos años en el estado de Jalisco, llevó al gobernador Jorge Aristóteles Sandoval, en febrero de 2016, a declarar la Alerta de Violencia contra las Mujeres (AVM) en ocho municipios de la entidad: Ameca, El Salto, Guadalajara, Puerto Vallarta, Tlajomulco de Zúñiga, Tlaquepaque, Tonalá, y Zapopan. La estrategia *Junt@s por Ellas*, como se denominó al conjunto de políticas públicas derivadas de la AVM, estableció entre sus acciones el crear un Modelo Único de Atención a las Mujeres víctimas de violencia. Mismo que se publicó en el Periódico Oficial en noviembre del mismo año bajo el título de *Modelo Único de Atención a las Mujeres en situación de Violencia en el Estado de Jalisco* (MUAJAL).

Resulta significativo que en todos estos esfuerzos por contar con un modelo de atención a las mujeres víctimas de violencia en Jalisco resalten como características principales la integralidad y la unicidad. Esto es, la conjunción de diversas miradas disciplinares y esfuerzos interinstitucionales para proporcionar servicios especializados integrales; y, al tiempo, la necesidad de una actuación coordinada, funcional, homologada y responsable orientada a dar respuesta eficaz, eficiente, oportuna y con la debida diligencia a las necesidades de las mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.

¿Qué pasó con los Modelos elaborados en 2009, 2011, 2012 y 2016? No se cuenta con un diagnóstico concluyente sobre sus éxitos y fracasos. Lo cierto es que en Jalisco ha sido práctica común la de apostar por formular modelos de atención casi siempre carentes de un plan de implementación, monitoreo y evaluación para darle sostenibilidad a un modelo. Práctica afín a una lógica de gobernar cortoplacista, que afecta a toda la gestión que supone concretar la implementación de un modelo y a la posibilidad de garantizar que las mujeres accedan a

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

un sistema de atención integral/integrado, profesional, eficiente y de calidad que a su vez garantice su derecho a una vida libre de violencia.

Dado que el MUAJAL⁵ sigue vigente o al menos no se tienen conocimiento que públicamente se haya referido su caducidad o fecha de conclusión, se conversó con las personas servidoras públicas sobre la importancia de contar con dicho Modelo de Atención. Se les preguntó si el MUAJAL les había permitido abordar de manera ordenada, coordinada, colegiada y eficaz la atención a las mujeres; si les resultaba una herramienta útil de trabajo y consulta para poder intervenir frente a situaciones de violencia, si les servía como un instrumento de apoyo para la sistematización de información, recursos y respuestas profesionales. Esto fue lo que compartieron.

El Modelo Único de Atención a Mujeres en Situación de Violencia de Jalisco (MUAJAL) se trabajó en el entonces Instituto Jalisciense de las Mujeres en el 2016. Buscaron en aquel momento estandarizar los procesos de atención a través de áreas como trabajo social, psicología, jurídico y las tres áreas fusionadas en una consejería que le permitiera, de una alguna o otra manera, a la mujer poder establecer criterios de acción en su beneficio cuando surgieran situaciones de riesgo o indulgencia. Sin embargo, el MUAJAL es un modelo estandarizado que a veces no logra ajustarse a las necesidades reales de las mujeres. (SISEMH)

Nosotros tenemos un protocolo de atención que está publicado en el Periódico Oficial del Estado. Sin embargo, nosotros sí estamos muy apegados al modelo que rige a los Centros de Justicia. El MUAJAL... pues ninguna institución lo socializó. Insisto, a nosotros nunca hubo alguien que viniera a presentárnoslo, a proponérmolo. A decir: “¿Qué le parece? Les mando un borrador para que a la mejor ustedes intervengan” o “ahí métanle mano”. Por lo tanto, en cuanto llega aquí la señora, pues yo aplico mi protocolo. ¿Si me explico? (CJM)

⁵ Véase <https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/MUAJAL.pdf>

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

A mí cuando me lo dieron me dijeron que era como del 2 mil no sé qué... o sea que no lo habían actualizado. Creo que es como de 2016, ya era viejo. Me dijo: "pues ahí te va ese". Yo lo leí y al menos opté por adaptarlo. Quieren que sea homologado, lo leímos y más o menos optamos nosotros por agarrar la ruta, eso fue. (IMM y Comisaría-Tala)

En las administraciones anteriores, nosotros sabíamos que trabajaban con el MUAJAL o no sé qué tanto. Pregúnteme si vinieron a preguntarnos, si vinieron a cuestionarnos, si vinieron a hacer el diagnóstico como lo están haciendo ustedes. ¡No! (CJM)

Ciertamente ningún modelo es efectivo por sí sólo o porque se publica en el Periódico Oficial. Su efectividad es producto del marco institucional que le da legitimidad a las reglas para su cumplimiento por parte de todas/os actores estatales con responsabilidad en la materia y con el apoyo de la ciudadanía. Por eso es tan importante lograr fortalecer la institucionalidad de un modelo que procura que lo acordado desde sus orientaciones fundamentales, en la normatividad vigente y en la gestión misma del trabajo confluyan, hagan sinergia y permitan cumplir con las metas, propósitos y resultados que se han trazado: garantizar el derecho de las mujeres a la atención y a la posibilidad de una vida libre de violencia.

Sin embargo, en la cultura de la administración pública y en la generación de políticas que demandan un quehacer multisectorial e intervenciones multiagenciales, la coordinación y colaboración entre instancias no suelen ser sencillas. No son momentos extraños, sino sucesos comunes los de desencuentro entre diversas instancias y más si se trata de las relaciones entre instituciones estatales y municipales.

Todas las instancias derivan a las mujeres para acá, en lugar de brindarles la primera atención. La única que sí atiende -debo de reconocerlo-, es el Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara. Tan atiende que llena el expediente

electrónico y tan atiende que las deriva ya con la atención. Hay instancias que llenan un camioncito y vienen y las dejan aquí afuera, 10-15 mujeres al mismo momento. Cuando allá tarda una hora en lo que llenan el camioncito... No sé cuánto hayan esperado las señoras, pero llegan aquí desesperadas. Cuando ellos allá tienen psicóloga, tienen trabajo social, pudieran haber brindado la atención de primer contacto. No lo hacen, llegan 10 a 15 señoras al mismo tiempo, pues aquí también se hace un cuello de botella. Ya lo pusimos incluso en un documento, en un convenio, donde los municipios tienen que atender los casos verdes y amarillos y derivarnos los rojos y los morados, que son los de mayor riesgo y graves. Pero les resulta más fácil decir "váyanse al Centro a atender"... (CJM)

El compromiso de las personas servidoras públicas para con su trabajo no alcanza para dar una respuesta como la que se requiere y necesitan las mujeres, sobre todo porque la demanda de atención es creciente y porque el sistema de atención institucionalizado vigente tiene fuertes debilidades en términos de acciones de coordinación, integración y colaboración formal y prácticamente instaladas de acuerdo a los lineamientos de un modelo donde confluyan las atribuciones federal, estatal y municipales en la materia. Frente al tamaño de los retos, se requiere de la conjugación de tres factores y la ausencia de cualquiera de estos, hace que la tarea luzca imposible. Estos tres factores son voluntad política, liderazgo de las/os tomadoras/es de decisiones y suficiencia de recursos institucionales.

En ese sentido, se vuelve necesario reiterar que el modelo de atención es un punto de referencia aspiracional, algo a lo que se aspira llegar. Es una filosofía organizacional, colaborativa y efectiva que le da sentido y consistencia al sistema de atención. Esto es, al conjunto de reglas, procesos y procedimientos que se relacionan y están en interacción para alcanzar esa meta. En este entramado, las personas servidoras públicas deben contar con todas las herramientas conceptuales, técnicas, metodológicas y operativas necesarias para que sus acciones específicas tengan repercusiones efectivas en una ruta de atención integral, donde el rol de cada instancia es una pieza

clave en el proceso de protección y restitución de los derechos de las mujeres receptoras de violencia. De distintas formas, la voz de algunas instancias refleja lo que se piensa de la dinámica cotidiana institucional donde los alcances de la coordinación formal no logran los estándares deseados para garantizar la satisfacción de las necesidades de las mujeres de forma equitativa, eficiente y de calidad.

No hay una coordinación. Yo no veo una coordinación, incluso a nivel interno, que permita de alguna o otra manera establecer líneas de acción en el que la mujer pueda acceder a una denuncia rápida en caso de urgencia o a medidas urgentes de protección y a la par iniciar su proceso de divorcio, de pensión alimenticia y de custodia, que así debiera de ser. Yo he tenido la oportunidad de trabajar en instituciones en materia de derechos humanos y atención de mujeres víctimas de violencia en otros estados, y es impresionante como hay incluso una diferencia. Aquí me ha tocado ver mucha burocracia. Sí capacitaciones de repente. No sólo vamos nosotros, va Fiscalía, va Procuraduría Social y a nivel operativo nosotros podemos ponernos de acuerdo en el hecho de decir: "Oye, te mandé a la señora fulana", "ah, mira, sí". O sea, a nivel operativo puede existir esa sinergia, pero a otros niveles yo te puedo decir que no. (SISEMH)

Los policías municipales nos ayudan a notificar medidas de protección. Digo "ayudan" porque ellos no tienen obligación. O sea, trabajamos muy bien. Nos coordinamos, ellos nos hablan. O de repente, por ejemplo, si hay un detenido, digo pongo un ejemplo, porque también no somos perfectos. Hablan a Centro de Justicia, para solicitar al Ministerio Público para mando y conducción y resulta que el Ministerio Público les dice que no, por lo que ellos quieren. Entonces me hablan: "Oiga me está diciendo esto el MP". ¿Si me explico? Sí tenemos la comunicación y la coordinación, de hecho, todo mundo tiene mi teléfono. Este, y todo mundo me habla para todos los temas habidos y por haber. (CJM)

Los mecanismos y procedimientos que no fueran repetitivos porque, mira, es bien complicado para las mujeres. Llegan aquí y tienen todos los filtros. Llegan al Centro de Justicia para las Mujeres son los mismos filtros. O sea, si yo aquí ya la atendí con esos filtros, allá se elevan en la denuncia. No hay organización entre una dependencia y otra. No hay una coordinación. (SISEMH)

En las conversaciones sostenidas con el funcionariado fue frecuente el desconocimiento del MUAJAL. Este dato es relevante, pues seguramente los modelos anteriores corrieron la misma suerte: no habían nacido cuando ya se estaban elaborando otros que los sustituyeran. En el caso del MUAJAL, la falta de un proceso de difusión, socialización, construcción de consensos y suscripción de acuerdos para su pilotaje, operación e institucionalización quizá no permitió que los actores institucionales se sintieran parte del esfuerzo y por ende, pudiesen ser actores activos en la inauguración de un sistema integral, profesional y moderno de atención. De ahí que algunas instancias consideren que el MUAJAL no tuvo los alcances y la relevancia deseada. Estas experiencias institucionales desestimulan la apuesta por una atención integral, coordinada y eficiente. Se observan ínsulas de atención, en lugar de un sistema vigoroso, dinámico, efectivo y eficiente. Lo que les lleva a adoptar otros modelos a fines a las tareas que realizan en la ruta de atención o incluso a desarrollar sus propios protocolos o recursos técnicos. Así se da paso a relaciones interinstitucionales de colaboración fincadas en acuerdos verbales que facilitan cumplir con los procedimientos de atención o que abren el paso a prácticas informales, pero que se alejan de la concreción de un sistema regido por protocolos y mecanismos que garanticen un abordaje integral con directrices específicas y uniformes, que ordenan procesos de actuación en las distintas disciplinas de atención, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de las propias mujeres.

Nosotros hemos propuesto e incluso los municipios lo querían retomar (el MUAJAL) para hacer sus centros de justicia municipales. ¡Tienen todo para hacerlo, pero no lo hacen! Es falta de voluntad. Lo mismo que tenemos aquí, ellos lo podrían hacer en su municipio. Tienen educación, cultura, salud.

Pueden concentrarlo en una instancia a nivel municipal. Me derivas nada más para puro acceso a la justicia. Porque ellos no tienen el Ministerio Público, porque corresponde al Estado, el juzgado corresponde al Estado. ¡Digo, pero ya nos ahorramos lo que les digo! O sea, el modelo puede estar muy padre. Lo podemos trabajar todos los intervinientes. Podemos estar de acuerdo y le ponemos la florecita o la cerecita y vamos a decir: "wow, vamos a cambiar". Sí, pero al momento de operarlo... Ahí es donde veo la complejidad, por la falta de voluntad política. (CJM)

El modelo nos lo dio la SISEHM. Nos capacitaron en el modelo de atención del módulo fijo. Pero a nivel municipal no hay, lo hay interno. Nosotros tuvimos que crear nuestro propio modelo. Es un manual de organización, es un flujograma. En el Instituto tenemos un plan de trabajo ya definido para la atención a las mujeres. Pero bueno, es interno, pero ya al exterior pues viene todo este problema. (Ce-Mujer Lagos de Moreno)

Nosotros creamos nuestra herramienta, historia clínica, formato de entrevista inicial, este... prácticamente nosotros creamos todo lo de la unidad. El manual operativo también lo creamos. Al momento en que las atendemos, tratamos de crearles su red de apoyo. ¿Con qué personas puede aliarse para tener apoyo, aparte de nosotras, para que no esté sola? Por ejemplo, nos ha tocado que las amenazan, o las buscan, las persiguen: "¿Sabes qué? Vas cambiar de ruta". Creamos un Plan de Seguridad con ellas, dependiendo lo que requiera la usuaria. De hecho, en nuestro manual operativo, nosotros delimitamos nuestras funciones. Nos apegamos totalmente a la Ley. Modelo como tal, no tenemos, básicamente nos basamos en el manual operativo. Todo lo del sustento legal o marco teórico. También hablamos mucho de los casos de violencia que han pasado aquí en México. Protocolos de actuación de otros estados, que ya venían... de ahí nos guiamos mucho la verdad, pero nos apegamos a nuestras leyes. (UPAVVIP)

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Normalmente trabajamos con DIF y hemos trabajado ocasionalmente con Secretaría de Salud, con las regiones sanitarias, hospitales regionales, servicios médicos municipales. Para toda la cuestión de la atención, a veces hay de adicciones o cuestiones también de atenciones psiquiátricas para los procesos tanto de las mujeres receptoras como para los generadores. Las fiscalías regionales o las fiscalías, los ministerios públicos locales. La Procuraduría Social para derivar a las usuarias para los juicios. Por ejemplo, no es una situación oficial, en DIF Guadalajara, cuando llevábamos usuarias a Centro de Justicia, sí compartíamos los datos de registro. (CEPAVI)

Como se puede observar en los extractos de entrevistas anteriores, al no contar con un modelo o filosofía organizacional de la atención que se materialice en un sistema integral/integrado de atención a nivel estatal y municipal, adoptado por todas las instituciones con responsabilidad en la materia, el éxito de la respuesta institucional y pública resultará potencialmente ineficiente. Ello no significa que todas las instancias por sí mismas realicen un mal trabajo. Significa que las políticas de coordinación y colaboración no han sido lo efectivas que deberían ser. Por el contrario, ello ha generado distorsiones y acotaciones muy significativas como se ha visto, que han dificultado la inserción de un enfoque integrador en este campo de intervención pública y particularmente en su proceso para alcanzar el carácter de política transversal cuyo efecto conviene al interés general y al legítimo reclamo de las mujeres de que sea respetado y garantizado su derecho a una vida libre de violencia.

Sin embargo, en este contexto también se combinan reflexiones y valoraciones positivas de lo que van logrando desde cada instancia y en sus ejercicios de proximidad, colaboración y construcción de confianza entre instancias para la mejora sustantiva de los procesos que articulan las rutas de atención donde se entrecruzan lógicas formales e informales. Es decir, van haciendo en el camino y sus esfuerzos no deberían ser en vano. Se requiere documentarlos, ir ganando terreno institucionalizando nuevas prácticas y dándoles sustento jurídico. Sobresale en las conversaciones con las personas

servidoras públicas la importancia y oportunidad estratégica que observan en las Alertas de Género hoy activas en Jalisco.

Es que nosotros en esta dirección no atendemos directamente a usuarias, más bien transferimos estos modelos a instituciones que sí atienden para que ellos los operen. ¿Cómo se articulan? Una gran ventaja de las alertas -porque tenemos dos- fue que se propiciaron espacios interinstitucionales que antes no se daban. Por ejemplo, en el caso muy particular de la Dirección de Prevención de la Secretaría de Seguridad, se les dieron 4 millones de pesos para que atendiera el problema de la alerta de género. Entonces eso nos obliga de alguna manera a enlazarnos con los que traen el tema. Tenemos una gran relación de hermandad con la Secretaría de Igualdad Sustantiva, con Fiscalía -aunque no se dejen, pero tenemos que estar ahí-, con SIPINNA, con la PPNNA, con la Comisión Estatal de Atención a Víctimas, con las UAVIFAM, con los DIF's, con todos los que atienden porque nos tenemos que sentar a trabajar. La alerta de género es el gran vaso comunicante entre las instituciones. Por ejemplo, te puedo hablar de una sesión que tuvimos hace quince días. Hicimos un FODA de los procesos para la atención, la emisión y seguimiento de medidas de protección. Para ello hicimos tres mesas. Una con las unidades que atienden de primer contacto a las mujeres usuarias. Otra de seguimiento policial con policías, nada más fueron dos municipios pero bueno... Tuvimos a Tonalá y a Guadalajara y por otro lado, la de mesa de emisión que nos sentamos con Fiscalía. Fue un ejercicio bastante interesante, salieron cosas muy interesantes que estamos en el proceso de vaciado para la siguiente reunión. Otro ejemplo es que tenemos que cumplir con los proyectos de la alerta de género para los que se nos dio tal presupuesto. Pues vamos con la institución especialista a ver cuáles son las necesidades más apremiantes, ¿no? Entonces nos reunimos con Secretaría de Igualdad Sustantiva y nos dicen "no pues mira, puedes hacer una campaña, puedes meterle a esto, puedes meterle a aquí" y nos vamos fortaleciendo. (SSP)

Sin duda alguna. Se trata de un momento y un espacio histórico propicio para impulsar, adoptar colegiadamente y acuerpar al conjunto de las instancias de atención estatales y municipales en un modelo orientado por una perspectiva más holística de la violencia de género, que posibilite esquemas de intervención multinivel, con criterios de integralidad interdisciplinaria y con diversos espacios activos de participación de la sociedad.

c) ¿Cómo valora el propio funcionariado público la calidad de la atención que reciben las mujeres?

Hoy la sociedad tiene a su alcance y acceso más información, lo que con frecuencia se traduce en demandas de servicios, posible mala percepción o sentimientos relacionados con la calidad, oportunidad y dignidad de la atención que se brinda a las mujeres receptoras de violencia. De ahí que sea tan importante mantener bajo constante observación cómo las instituciones auxiliares y especializadas en la atención a la violencia contra las mujeres, en el marco de sus atribuciones, desempeñan su mandato y lo traducen en prácticas cotidianas que garantizan el derecho a la atención, así como en un espacio de permanente monitoreo, evaluación y análisis que les permita identificar los posibles problemas y desviaciones respecto al objetivo trazado.

Para abonar al anterior propósito se les planteó a las personas servidoras públicas entrevistadas que pudiesen reflexionar sobre la calidad de la atención que brindan y que las mujeres reciben cuando buscan, llegan o solicitan apoyo en sus instituciones.

Las respuestas a esta pregunta planteada en la situación de entrevista previamente a otras preguntas que profundizan en los diversos aspectos que componen la atención, son generales, pero igualmente nos advierten de la complejidad del sistema de atención vigente. Si bien existe un marco normativo que ya establece los principios de coordinación entre las instancias responsables de los diversos tramos de atención, prevalece como regla la falta de armonía real y efectiva entre instituciones, que trabajan de forma

acoplada pero no coordinada, como lo vimos anteriormente. Y ello se traduce en una valoración no siempre positiva de parte de las personas servidoras públicas sobre lo que se hace y sobre aquellos espacios de los que son parte.

¿La calidad? ¿Cómo? ¿Del uno al diez o cómo? Es todo un tema. Pudiéramos decir que estamos en una calificación muy bajita. Seguimos teniendo un problema espantoso donde tienes a servidores y servidoras públicas totalmente quemados. Muchas de ellos y ellas con un trauma vicario incluso. Obviamente eso disminuye muchísimo la calidad del servicio y no permite que matemáticamente solventen la demanda. ¡Es imposible! Justo ayer tuvimos una junta con la Fiscalía de Derechos Humanos. Son diez psicólogos las/los que brindan atención a víctimas y tuvieron veintidós mil casos solo el año pasado. Yo soy psicóloga. Hice las cuentas. Les tocaron de dos mil doscientos pacientes a cada quien. Si atendieron cada uno esa cantidad de víctimas, ¿con qué calidad ofrecieron la atención psicológica? ¡Es terrible! Estamos reprobadísimos para empezar por esa sobredemanda de trabajo que tenemos que atender. Si le sumamos al tema anterior la falta de perspectiva de género en los procesos de atención que caracterizan el desempeño de un número importante de servidoras y servidores públicos, pues el tema se complejiza aún más. Sigue habiendo muchísima resistencia. Tenemos un funcionariado que sigue creyendo que con sus creencias añejas machistas puede seguir atendiendo sin problema alguno a las mujeres. No han entendido que las reglas del juego cambiaron con las reformas penales de 2008 y las reformas en materia de derechos humanos en 2011. Seguimos teniendo graves ejercicios y prácticas de violencia institucional. Entonces yo sí diría que estamos de cinco para abajo. (SSP)

Este, bueno... yo siento que no es muy buena. Aquí, como sea, uno le brinda la atención integral, el servicio, tratando de darles lo mejor, ¿no? Pero, ¿qué pasa cuando las mujeres ya llegan también a esa área? Cuando ya tienen que presentar una denuncia. Yo llegué a tener una experiencia, digamos, a

trabajar muy de cerca con el MP y el trato que reciben en el Ministerio Público es horrible. Suele revictimizarlas. Yo creo que... el trato no es el mejor. Es una de las razones por las que no le dan continuidad a su proceso. Como que no han elegido bien a las personas encargadas de recibir las denuncias. Por la parte acá de la mayoría de personas que trabajan de primer momento, realizan alguna entrevista y les realizan una atención integral, en eso creo que ha sido muy bueno. Pero, ¿qué pasa cuando ahora sí ya llegas a presentar una denuncia allá? La atención que recibes es pésima, pésima, este... Son personas que, no sé, no están capacitadas. Nada sensibilizadas con la temática. (SISEMH)

La calidad de la atención. Sí debo de reconocer que hemos disminuido la calidad de la atención ¿Por qué? Estamos rebasados. Si lo reconozco, estamos rebasados. Ustedes se pueden dar cuenta. Tengo escritorios aquí afuera en el pasillo. El Centro de Justicia está diseñado para atender a noventa mujeres por día, la infraestructura fue creada para eso. Iniciamos con cinco agencias del Ministerio Público. Hoy tenemos veintitrés agencias aquí mismo. Obviamente creció la plantilla laboral para poner atender tener demanda de atención. Por eso, es que ustedes ven escritorios encimados. Realmente ya no tenemos la capacidad para recibir a más gente, ya no podemos crecer para ningún lado. La obra que están haciendo acá atrás es el salón de usos múltiples. Teníamos una sala de capacitación aquí enfrente. ¡Pos ya nos quedó cortita! Ya no cabemos, ya no podemos capacitarnos. Necesitamos un espacio digno y adecuado. Ya hicimos ampliación allá en el primer piso, ya hicimos ampliación acá, ya hicimos ampliación en el sótano, ya no cabemos. Ahorita traemos el tema de dos Centros de Justicia más. Uno en Tonalá y otro en Tlajomulco, para poder despresurizar éste de Guadalajara. Eso nos ayudará mucho a despresurizar los servicios, pues es de estos municipios de donde tenemos la más alta incidencia. Ello nos permitirá volver a tomar el curso de como estábamos en cuanto a estructura, precisamente para brindar calidad. (CJM)

Mira si yo fuera usuaria y me tocara venir aquí, yo te estaría diciendo sí, creo que tenemos una buena calidad en el servicio, además de que es un servicio especializado. Es decir, hay usuarias que de repente van a Procuraduría Social y dicen: "Es que los abogados de Procuraduría Social son buenos licenciada, pero en la demanda no me incluyeron medidas de naturaleza civil, no solicitaron embargo precautorio de los bienes de mi esposo y ya los vendió. Me dicen que yo no tengo derecho de quedarme en el domicilio conyugal con mis hijos y ya me sacaron". Entonces los servicios jurídicos en toda la administración pública que se ofrecen a mujeres víctimas de violencia pueden ser muchos, pero especializados te puedo decir que esta instancia es una de las que ofrecen, si no es que la única que ofrece servicios especializados. (SISEMH)

Pues hablando específicamente en nuestras unidades, el trato es multidisciplinario y lo considero de bastante importancia y al final de cuentas es un trato bastante digno, tratando de evitar la revictimización de las pacientes, y bueno teniendo al frente el doctor Ramón que es nuestro encargado de aquí de urgencias, se le da la atención más expedita y mejor posible, que siempre se busca. (Servicios Médicos Municipales-GDL)

Es notable cómo los extractos de entrevistas presentados muestran diversas percepciones que van de una menor a una mayor aprobación sobre el quehacer institucional y el sistema de atención del que forman parte. Sus narrativas transitan entre la desolación, la desconfianza, el autoreprobarse, el compararse entre instancias a la preocupación y el interés por lograr alcanzar mayores estándares de calidad en los servicios de atención que brindan que implícitamente reflejan también sus voces. Ello es un componente clave de oportunidad: hay entre el funcionariado que brinda atención a las mujeres muchas y muchos que bien podrían ser importantes agentes de cambio si se emprendiera un importante proceso de reingeniería institucional que tuviese como inspiración un modelo y sistema de atención soportado por estrategias integrales y concurrentes que efectivamente se habiliten y que estén orientadas a la mejora sustantiva de los servicios que se ofrecen, donde se privilegie por

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco
sobre cualquier cosa las especificidades de las mujeres y las problemáticas específicas de violencia que les afectan.

Del derecho a la atención: lecciones aprendidas

Con el fin de mantener una lectura coincidente con la noción de *lecciones aprendidas* se adopta aquí la propuesta que hace el Banco Interamericano de Desarrollo sobre éstas: “es el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente”.⁶ Así pues se preguntó a las personas servidoras públicas sobre las fortalezas y debilidades que observan en los procesos y el sistema de atención a mujeres víctimas de violencia. Aquí se rescatan las fortalezas y debilidades que más se mencionaron en las conversaciones y se ilustran con algunos testimonios.

a) Fortalezas

- Representantes de las diversas instancias reconocen una mayor voluntad política de la administración en turno, así como de la instancia estatal encargada de las políticas de erradicación de la violencia contra las mujeres, para la concreción de esfuerzos que garanticen una vida libre de violencia a las mujeres. Esa voluntad con el tema aparece aquí, -de manera implícita y explícita-, como una condición esencial del éxito de todo el sistema mismo de atención a las mujeres.

Mucho apoyo de la Secretaría de Igualdad. Nos sentimos muy respaldadas con ellos. En serio que sí. La verdad sí hay más apoyo de allá que de la Presidencia Municipal, ¿no? La de enlace municipal, ella ha sido una gran persona, siempre en cualquier necesidad, cosa, Digo, pues también mis chicos, que me han apoyado pues siempre, aunque no sean sus horarios me apoyan. Pero también ocupo que me los capaciten porque no tienen mucho conocimiento de la materia. (IMM-Comisaría Tala)

⁶ Véase “Cómo documentar lecciones aprendidas”, en *Abierto al público. BID mejorando Vidas*, Conocimiento abierto. Consultado el 15 de marzo de 2020 en: <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/como-documentar-lecciones-aprendidas/>

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

La fortaleza que veo en este momento es que se está destinando más dinero para la agenda de violencias. Veo en los altos funcionarios, sí, todavía hay deficiencias, pero en muchas áreas hay personas que les interesa el tema y que a pesar de las dificultades aquí están. También veo avances con las coordinaciones del Gobierno del Estado. Son cuatro coordinaciones, dos están a cargo de mujeres y las dos mujeres son súper chidas para el tema de la agenda de género y mujeres. Eso nos permite que si hay algún como en algunas áreas, pues con la coordinación nos apoyamos y van saliendo, va avanzando la agenda. Entonces sí veo mucho más compromiso. Me parece que es una fortaleza que es política, pero que incide en lo institucional. Es que hay un liderazgo del Gobernador y si el Gobernador dice que se haga algo, se hace. Y me parece que en otros gobiernos eso no pasa porque hay como varios grupos políticos. (SISEMH)

- Las/los representantes de las diversas instancias coinciden en que la más importante fortaleza que tienen es el recurso humano. Esto es, los equipos humanos de profesionales, capacitados, con experiencia y abiertos a nuevas visiones de la problemática y a la adopción de nuevos los recursos para su atención:

Una fortaleza es que sí se hace hincapié en no discriminar y no revictimizar. Eso lo tienen que seguir todas las dependencias o las instancias. Tenemos que contar con un grupo integral porque entre varios profesionistas que están observando el mismo hecho. Desde mi forma de pensar creo que esas son las mejores prácticas. (IMM-Tlaquepaque)

Aciertos es el hecho de que se puede agilizar el proceso de atención si ya sabes que dependencia lo atendió y qué servicio o apoyo le otorgaron para tu darle seguimiento. Nosotros tenemos la fortaleza del personal que tiene ya bastante experiencia en el tema y eso hace más fácil la atención porque ya tienen como bastantes años de experiencia en el maltrato infantil. Digamos que la parte profesional es una fortaleza para la institución. (PPNNA)

El equipo, la verdad, no es porque yo esté ahí, pero yo creo que todas las personas que conforman el equipo están muy capacitadas. Muy comprometidos y tienen muchas competencias para hacer su trabajo. Es la gran fortaleza, estamos muy casados con la causa y queremos de verdad ofrecer una diferencia institucional. (SSP)

La actitud de cada uno de los compañeros y compañeras que son personas que tienen muchísima experiencia, aparte están sensibilizados a más no poder. Yo estoy sorprendida. Son personas muy sensibilizadas para el trato que dan a cada una de las usuarias. Yo siento que debemos ser muy, muy delicados con la atención que le brindemos a una usuaria porque ello depende que la mujer no desista hasta que pise el Ministerio Público. Yo tenía un concepto que los servidores públicos eran los desgraciados porque muchas te lo dicen. De hecho, una usuaria me dice: “Ay mira, es primera vez que me tratan muy bien”. Entonces es una gran fortaleza para nosotros porque eso también nos ayuda a que ya no desista, no desista y continúe. (SISEMH)

La familiaridad que tienen las usuarias con el DIF y la cercanía de nuestras instalaciones a su localidad. El compromiso que han mostrado cuando menos las UAVIFAM en la capacitación continua, en la recepción de las nuevas políticas públicas y de la incorporación a sus quehaceres diarios. También el compromiso que tenemos todos, en la Unidad. Sinceramente creo que, de manera interna, el profesionalismo y la seriedad con la que nos tomamos los casos; porque, por mínimo que sea, el detalle o la situación, le damos la importancia que se debe, de acuerdo a la perspectiva de la Unidad. (CEPAVI)

- El funcionariado reconoce esfuerzos y avances en la implementación de políticas y rutas de atención integrales. Destacan ejemplos significativos de avance y mejoras en los procedimientos de atención y en la ampliación de la oferta de servicios.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Sí, si hemos sido muy criticados por los tiempos de espera, Sin embargo, antes de la creación del Centro de Justicia nos demandaban una atención integral, ok. Ahora ya tenemos una atención integral. Antes llegaba la señora, presentaba la denuncia, en un escrito y a los 15 días tenía que regresar para darle el número de carpeta previa. A los 15 días regresaba y le indicábamos la carpeta y el turno y de ahí tenía que esperar un mes o mes y medio para que le dieran su cita, para ratificar, apenas. De ahí otro mes, mes y medio para que le dieran la cita para presentar testigos y demás. Sí es cierto, hoy nos critican porque tardamos 8 o 9 horas. Pero ahorita llega la señora, se le da atención integral, se hace un plan de seguridad, se hace un plan de atención, se detectan necesidades, pasa obviamente a la Consejería, que es una psicóloga, trabajador social y abogado. Ahí definen toda esta parte de plan de seguridad y plan de intervención. Pasa a la denuncia, se le dicta medidas de protección. El 80% de la carpeta sale integrada. De ahí pasa a la policía investigadora para los registros. Ella ya nada más tiene que regresar para completar un 20% del proceso, que es el dictamen perfil psicológico y en su caso algún otro caso de prueba, que son fotografías, imágenes o algún otra situación y los testigos. (CJM)

El tener este tipo de instalaciones. Es el único CECOVIM en todo el país. Es el único que tiene esta infraestructura. Tenemos una sala para dar exclusivamente los talleres, tenemos oficinas exclusivas para hacer las entrevistas a los hombres, de entrada y de salida. O sea, es un espacio realmente grande ¿no? Un lugar que cubre todas las expectativas para tener un centro. Tenemos toda la estructura, el equipo de cómputo, pues la publicidad (CECOVIM)

b) Debilidades

- El funcionariado observa la necesidad de un proceso de formación para reunir todas las competencias para una labor que requiere de conocimientos especializados. Así como de importantes esfuerzos

de resocialización institucional para aquellas personas que tienen un largo tiempo en los espacios de atención y muestran dificultades y renuencia al cambio.

Yo considero que hace falta más sensibilización a funcionarios para el momento de recibir a una persona que es violentada porque lo que quieren muchas veces los funcionarios es ver que la violencia sea física para poder decir “ay sí”. Se habla mucho en capacitación, pero yo creo que van y no sé si nada más van y escuchan, pero al final no se llevan nada. Porque es lo que nos dicen a veces que van y quieren hacer la denuncia y dicen que no porque no les hacen caso, necesitan casi casi algo un documento que diga que vienes dañado o algo para poderle dar mayor atención. (UAVIFAM-Ameca)

Hay muchos servidores y servidoras públicas que están renuentes a actualizar los procesos. El hecho de que, por ejemplo, tal dependencia maneja esta plataforma y darle como una plataforma extra para no revictimizar a mujeres era visto como “No, pero si yo ya lleno la base de datos MISVI y tú exporta los datos”. Hay ese choque generacional con compañeras de otra generación que dicen: “Es que yo entiendo este proceso y se me hace muy complicado que me des otro proceso y pues atiando gente o te lleno tu base de datos”. Entonces pues ha sido una lucha hacer conciencia de todo lo que se iba a ganar con el modelo de único. Así tendríamos todas las dependencias que homologar la atención, ya sea de primer contacto o de seguimiento con las mujeres víctimas de violencia. (PPNNA)

- En la auto-observación que hacen de su trabajo y de los alcances de sus acciones, el funcionariado acepta que existen deficiencias en la atención que brinda que repercuten en los procesos de las mujeres. Entre ellas, la necesidad formativa en habilidades metodológicas y técnicas para construir confianza con las mujeres y generar interacciones en los espacios de atención que reconozca la singularidad de cada caso y por ende, la importancia de una atención adecuada a sus necesidades; la urgente actualización en el uso de recursos avanzados para la

evaluación del riesgo; y, la importancia de contar con una cartera amplia de servicios de atención que considere el fortalecimiento de la atención a las personas generadoras de violencia, sobre todo en casos donde las mujeres se niegan a denunciar.

Creo que de pronto sí podemos caer en una dinámica de no personalizar la atención, de no hacer el traje a la medida. Por ejemplo, yo sí me he detectado que varios planes de seguridad parecen copy-page. Y la verdad es que sí les mando a hablar a todo mundo. Sí, esa puede ser una mala práctica en la atención. Sí, creo que de repente nos podemos quedar cortos en cuanto a personalizar el proceso de atención. Tenemos que hacer el traje a la medida. Siempre lo hemos... Pero también tenemos una alta demanda de atención y la presión de las señoras que nos dicen “Ya me quiero ir” y “No se me vaya señora, espéreme”... (CJM)

En el área de investigación de los delitos, soy la cara amable y ruda, de alguna manera porque tengo que investigar los delitos y a veces las señoras ya no quieren. “Es que ya no quiero, yo ya quiero desistirme”, “Señora, no podemos desistarnos porque es un ciclo vicioso”. Hacemos la labor también de la contención, las pláticas. Yo no quiero que se peleen con la familia. Yo siempre trato y les digo: “Para mí sí la familia es fundamental”. Entonces pues que haya una plática para ellas, pero también para ellos. Como lo hay en CECOVIM y que esa se salve. Yo sí creo en eso. Yo apuesto a que se salve la familia, pero igual también el delito existe y al delito tenemos que seguirlo y tenemos que investigarlo. Entonces no puedo ser omisa, dejar de investigar, tenemos que investigar. (CJM)

La verdad es que el proceso es adecuado. Lo sí me parece es que se requiere de pericia a la hora del desarrollo de la evaluación del riesgo que presenta una persona, en específico hacia una víctima. Me parece que también es cierto que hay herramientas de extracción de información de obtención de información que podrían ser más específicas a la hora de

valorar el riesgo que la que tenemos que el DANGEROUS. El DANGEROUS puede tener sus fallas en tanto que podría considerar que ciertas expresiones de violencia no son de violencia extrema si no se conjugan con otros factores, a pesar de que nuestro criterio diría que sí. Por ejemplo, si yo lleno la herramienta DANGEROUS diciendo que la única violencia que hay es amenazas de muerte, lo más probable es que me diga que no hay violencia extrema cuando en realidad es violencia extrema. En ese sentido, la herramienta, evidentemente como cualquier herramienta psicométrica, no puede ser aplicada sin contexto, sin un evaluador experto. Entonces una de las partes vitales a la hora de la evaluación de riesgo es necesariamente la entrevista. (CJM)

- Es unánime la demanda de mayores recursos humanos, materiales y de infraestructura adecuada para brindar un atención integral y apegada a los principios de respeto a la decisión y dignidad de la mujer, no revictimización, confidencialidad y debida diligencia, entre otros.

Nos hace falta, a nivel de infraestructura, desde la rampa para personas con discapacidad hasta elevadores habilitados para personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia, adultos mayores. Nos hace falta que los manuales también sean inclusivos. Es decir que tengan la posibilidad de que si viene una mujer que no ve o una adulta mayor que no ve, mínimamente exista el sistema Braille. Nos hace falta que los espacios sean más amplios para la atención psicológica de menores, que haya un área lúdica, que contemos con una cámara Gesell para atención psicológica, que contemos con un área médica, que contáramos también con servicios de atención a la salud para las mujeres. Más vehículos para su traslado. La posibilidad de tener aquí arriba mínimamente un área de refugio donde las mujeres puedan estar o pernoctar en tanto se visibiliza la posibilidad de un refugio. Nos hace falta elementos de seguridad competentes. Si tú te fijas, en la entrada no contamos con un área detección de metales. (SISEMH)

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

No se cuenta con atención médica en las UAVIFAM. Carencias, sobre todo, en cuestiones económicas. Hablando de personal operativo y de insumos. Transporte, o sea, poder mover a las personas receptoras porque eso se les complica. (CEPAVI)

Tener los espacios dignos para ellas en lugar de que lleguen a un espacio deprimente. Necesitamos un espacio donde ellas sientan la confianza y la tranquilidad. Se tiene un espacio... Son 3 oficinas, quitamos un baño para hacer la oficina de Trabajo Social y el gobierno nos apoyó. El presidente nos apoyó en hacernos otras dos oficinas porque solo se contaba con una. (Ce-Mujer Lagos)

- De manera particular destacan algunos de los rasgos más negativos de la cultura institucional vigente a la que no escapan las diversas instancias que componen el sistema de atención de Jalisco: la violencia institucional contra las propias mujeres funcionarias, la obstrucción en los procesos de atención por las relaciones conflictivas entre actores de las distintas instancias y la falta de apoyo y respaldo institucional para el buen desarrollo y desempeño de las personas servidoras públicas.

El municipal a mí me ha limitado mucho en recursos. “Y luego eres mujer”, me dicen. He vivido violencia aquí dentro por parte de mis compañeros. Me da una tristeza porque han sido comentarios que me han atacado. Tú dices, “bueno, por qué”, “es que eres bien terca”. Es que yo digo: “es que yo voy a trabajar”. ¿Me entiendes? Yo vengo a trabajar. O sea, yo no vengo a quedar bien con nadie, pero siempre me salgo con la mía. Es que yo soy así. Yo busco algo y hasta que lo logro, ¿no? Es para del beneficio porque siempre me ha gustado esto. Pero acá el presidente es un hombre y son mayoría los hombres. ¿Sabes cuántas direcciones tiene el Gobierno Municipal? Somos 53. ¿Sabes cuántas mujeres somos encabezando una dirección? Doce mujeres de 53.

No siempre, pero a veces pasa que con no todas las Dependencias se tiene buena comunicación y en algunos procesos de la restitución de derechos de las niñas, niños y adolescentes esa relación con las dependencias es muy importante. Ejemplo. Si mandamos judicializar una medida y si no hay una buena relación entre juzgado y Procuraduría, ahí podría haber un atorón del proceso. Si yo te hablo de que tengo buena comunicación con Fiscalía, te hablo de la Unidad Especializada de Delitos Contra Niños, Niñas y Adolescentes, pero Fiscalía es muy amplio. Entonces, si yo no tengo buena comunicación o no hay buena comunicación entre Procuraduría y el área de Homicidios de la Fiscalía... Ya ahí es externo porque tú haces todas las gestiones pertinentes, pero no hay retroalimentación de las otras Dependencias y el proceso se estanca. Es decir, puede haber un bloqueo entre nosotros también. (PPNNA)

La falta de recursos, la falta de apoyo y de respaldo institucional, de los presupuestos. Sí, yo diría que hasta una cierta apatía por las cosas que hacemos. Yo cuando le presento a altos mandos o les hablo del feminicidio, así como "ash, feminicidio". Digo, si Andrés Manuel ya dijo que eso no era importante, que no nos distrajéramos, qué se va a esperar de

otros mandos. Creo que sigue faltando ese gran respaldo desde arriba para que los que queremos empujar podamos hacerlo, porque es muy cansado, ya se han ido varias personas porque entran en esta frustración. (SSP)

c) De los problemas de atención: una síntesis en diez puntos

En este capítulo del *Diagnóstico* se ha privilegiado la voz de las personas servidoras públicas y una narrativa que fuese inventariando los problemas de atención a las mujeres víctimas de violencia. Es importante aclarar que los problemas que fueron identificados a lo largo de este capítulo no deben verse como problemas que funcionen como compartimentos separados: son tipos generales que se interrelacionan, se complementan, se superponen o se suceden. Algo que ha quedado más que evidente en buena parte de los relatos del funcionariado y que aquí se ha buscado darles un orden de exposición.

En este último apartado se presenta a continuación una lista de diez problemas de atención que resumen en buena medida lo expuesto en las páginas precedentes. Ciertamente hace falta trabajar mucho más en las especificidades de cada uno de esos problemas, en cómo se da la interrelación entre ellos, cómo se vinculan en la práctica cotidiana de la atención, tomando en cuenta la perspectiva de las mujeres receptoras de violencia. Sin embargo, los problemas de atención aquí identificados y colocados ya abonan como insumo clave para la elaboración de una agenda más amplia de modernización y reingeniería del sistema de atención a las violencias contra las mujeres que demanda cambios profundos, sostenibles y consistentes con el legítimo derecho a la vida, a la paz y a una vida libre de violencia.

1. Déficit en la articulación de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres. El funcionariado fue

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

consistente en referir la persistente naturalización de la violencia que se ejerce contra las mujeres y los esfuerzos que supone su deconstrucción en el plano práctico de la atención y de la sanción. Las mujeres violentadas que no se conciben violentadas, las dificultades para emprender procesos de denuncia y las dificultades muchas veces de su ratificación por miedo o temor a quedar abandonadas a su suerte son expresiones de la fuerza cultural de los mandatos de género que siguen incidiendo fuertemente en que las mujeres abandonen o dejen trunco el proceso integral y completo de la atención. Aquí el modelo de prevención es clave porque uno de sus objetivos debe ser empujar cambios culturales orientados a la superación de los estereotipos de género y la promoción de una tolerancia cero a cualquier tipo de violencia contra mujeres, jóvenes y niñas.

2. Pese a los esfuerzos reiterados del Gobierno del Estado de Jalisco para contar con un modelo único y homologado de atención, lo cierto es que hasta la fecha no se ha logrado concretar el sueño anhelado que lo haga efectivo en un sistema integral/integrado de atención que unifique los procedimientos básicos y las fases de atención en un proceso de aproximación sucesiva y ordenada, mediante la intervención y colaboración de diversas instituciones y actores, cuyo marco de actuación se rija por una visión compleja de la problemática y de un conjunto elementos conceptuales, técnicos y de metodología para abordar la violencia que viven las mujeres de manera mucho más holística y poner fin a la situación en la que se encuentran.
3. Falta de una normatividad procedimental homologada que se desprenda de un modelo de atención adoptado por el conjunto de las instituciones responsables de la atención a la violencia. Por ejemplo, la falta de esta normatividad produce que en algunas instancias se cuente con protocolos propios, en otras su inexistencia reina y en otras más, la urgencia de contar con protocolos lleva al funcionariado formular desde su propio entender herramientas que se le asemejen o que en sus procedimientos cumplan esa función.
4. Articulación de servicios de atención integral a la violencia y servicios sociales, salud, desarrollo social, educación o trabajo que

potencien el trabajo interdisciplinario para el empoderamiento general de las mujeres a partir del desarrollo de sus capacidades y la resolución de los problemas que se entrecruzan con los de violencia que viven. Por ejemplo, programas de rehabilitación de consumos problemáticos de alcohol o droga o programas de educación a distancia o educación para el trabajo, que al intercalarse con el propio proceso de atención a la violencia, sirvan para fortalecer a las mujeres en la toma de decisiones acertadas en su plan de vida.

5. Existencia de políticas y estrategias formales de colaboración y cooperación en los procesos de atención entre instituciones federales, estatales y municipales obligadas en materia de atención, que en sus procesos de implementación no logran una respuesta multidimensional y multiagencial a la violencia contra las mujeres capaz de gestionar el incremento de la demanda de atención, el aumento del riesgos y vulnerabilidad de las mujeres y la desconfianza histórica en instituciones que conforman el sistema de atención.
6. Los mecanismos y prácticas informales instaladas en procesos de interacción, coordinación y colaboración entre las instancias vinculadas con la atención a los casos de violencia se sostienen por relaciones y acuerdos informales. Es decir, sigue vigente la gestión de trámites y servicios mediante relaciones no institucionales que facilitan los procesos burocráticos de la ruta de atención. Algo que debe revertirse para hacer válidos los principios de una atención diligente, oportuna y eficiente.
7. La prevalencia y el perfil poblacional de las personas generadoras es el de hombres jóvenes y de mediana edad. Se han identificado diversos rasgos coincidentes: con una media de educación de primaria y secundaria, de estratos socioeconómicos bajo-medio y con mucha regularidad, con historias familiares e individuales marcadas por la recurrente vivencia de relaciones e interacciones sociales violentas a lo largo de su desarrollo. En el proceso de elaboración de este diagnóstico cualitativo fue recurrente la insistencia de los actores institucionales respecto a la urgencia de diseñar políticas de atención para los hombres generadores de violencia, que trasciendan la sola atención

psicoterapéutica individual y colectiva o los talleres. Ciertamente se requieren procesos de reeducación, pero igualmente de servicios de salud, asistencia jurídica, servicios de desarrollo humano, laboral y ciudadano orientados a la recuperación, especialmente en los casos recurrentes de mujeres cuyo generador es su pareja o compañero y de quienes no quieren separarse.

8. El Gobierno del Estado si bien cuenta con un Banco Estatal de Datos de Casos e Información de Violencia Contra las Mujeres en Jalisco donde es posible acceder a información principalmente sociodemográfica y generales del caso, carece de un sistema robusto de datos cuanti-cualitativos que capitalice la información generada en cada servicio brindado. Es muy importante la alimentación de las bases de datos existentes, en cumplimiento a las Leyes, que contengan datos desagregados tanto de personas receptoras y agresoras para integrar un sistema único de información. En este sentido, los servicios de atención suponen lugares estratégicos para la recolección y validación de información. Son una fuente privilegiada de insumos para la generación de conocimiento sobre el comportamiento del fenómeno de la violencia contra las mujeres y la generación de políticas públicas más avanzadas y orientadas a la modernización de los procesos de atención. Lo que a su vez contribuiría al establecimiento de una cultura de transparencia y rendición de cuentas como una forma de construir confianza con la ciudadanía y especialmente con las principales usuarias de los servicios ofertados.

9. No se ha logrado institucionalizar una política formativa para el funcionariado que brinda atención a mujeres víctimas de la violencia. En las conversaciones con las personas servidoras públicas hablan simultáneamente del enorme interés y compromiso de los equipos de atención y al mismo tiempo, de la necesidad de continuar capacitándose y formándose. Aunque hay una constante oferta de capacitación, ésta no ha logrado alinearse a procesos de modernización o actualización de dinámicas y prácticas que respondan a un modelo de atención donde confluyan todas las instancias de atención. En años pasados se avanzó en el diseño de un Programa Estatal de

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Formación orientado a estas/os servidores públicos, la continuidad en ese esfuerzo sería muy loable. Más aún si se convierte en un pilar fundamental del modelo de atención a las mujeres y en insumo central para formación de nuevos cuadros que respondan de manera profesional y eficiente a los desafíos que plantean las cada vez más inquietantes expresiones de violencia.

10. Insuficiencia en recursos humanos especializados, recursos materiales e infraestructura adecuada. Se requiere personal profesional sin interrupción de sus labores por motivo de las formas de contratación temporal como es el caso de quienes son contratados por honorarios durante algunos meses del año a través de los recursos del Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF), lo cual tiene una afectación directa en el seguimiento de los casos atendidos. Es importante ofrecer estabilidad laboral a los perfiles profesionales capacitados que se desempeñan en las diversas áreas para la atención de las situaciones multicomplejas de violencia que viven las mujeres en los municipios y la urgente habilitación de programas de cuidado emocional de las personas servidoras públicas que están en constante interacción con las mujeres receptoras y que manejan fuertes niveles de estrés, cansancio y agotamiento emocional. Con respecto a las limitaciones en la cobertura geográfica de los servicios: en los casos de los municipios de las diversas regiones de Jalisco se requiere contar de una infraestructura más sólida y adecuada a la creciente demanda que están teniendo los municipios de las diversas regiones. Ello debería llevar a considerar la posibilidad de priorizar el fortalecimiento de los servicios integrales de atención de las UAVIFAM, ya que son las instancias que cuentan con la mayor capacidad de cobertura en el estado de Jalisco, junto con el Centro de Justicia para las Mujeres.

V. Caracterización de los espacios de atención por tipo de institución

Para conocer las características y tipo de espacios donde se brindan servicios de atención a mujeres, se realizó un inventario fotográfico de **110 dependencias estatales y municipales** de las áreas donde reciben y atienden a mujeres receptoras de violencia, con un total de **803 fotografías**.

Dependencias Estatales:

1. Centros de Justicia para la Mujeres de Guadalajara y Puerto Vallarta.
2. Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas Jalisco
3. Instituto Jaliscienses de Ciencias Forenses, Consultorio de Delitos Sexuales
4. Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco
5. Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH)
6. Centro Especializado para la Erradicación de las Conductas Violentas hacia las Mujeres (CECOVIM)⁷.

Dependencias Municipales:

1. Instancias Municipales de las Mujeres de 57 Municipios de Jalisco.
2. Sistemas DIF municipales, Unidades de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) y Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes de 29 municipios de Jalisco.

⁷ Aunque no es una dependencia que atienda de forma directa a mujeres receptoras de violencia es considerada dentro del Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV).

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

3. Comisarías municipales de 12 municipios y la Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección Ameca.
4. Servicios Médicos Municipales de 5 municipios de Jalisco.

Las fotografías corresponden a las siguientes áreas:

1. Exterior o fachada de sus instalaciones
2. Recepción o sala de espera
3. Espacio para registro
4. Oficina de Trabajo Social
5. Oficina para Asesoría Jurídica
6. Oficina de Atención Psicológica
7. Sala para niñas o niños que acompañan a mujeres que recurren para atención.
8. Cualquier otro espacio que se dedique a la atención de mujeres receptoras de violencias
9. Vehículo que se dedique al traslado de mujeres receptoras de violencias

Las características generales que se observaron en las diferentes dependencias se describen a continuación.

Dependencias Estatales	Características Generales
Centro de Justicia para las Mujeres	Cuentan con recepción, sala de espera, áreas de Consejería donde se reúne la atención psicológica, de trabajo social y jurídica, asesoría externa jurídica, consultorio médico para la atención de primer nivel y enfermería, centro de atención telefónica de seguimiento, ministerio público, lactario, áreas lúdicas para las hijas e hijos de las mujeres que acuden por situación de violencia. El CJM de Puerto Vallarta cuenta con vehículo para traslados de mujeres receptoras de violencia.
Comisión	Cuenta con recepción y sala de espera. salas de

Dependencias Estatales	Características Generales
Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas Jalisco	<p>atención multidisciplinaria. Consultorio de atención psicológica.</p> <p>Las instalaciones que se encuentran en Guadalajara están en el tercer piso lo que dificulta a las personas con alguna discapacidad o si son mujeres de la tercera edad.</p>
IJCF, Consultorio de Delitos Sexuales	<p>Cuentan con consultorio médico, área de entrevista y área de revisión médica.</p>
Procuraduría de Protección a de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco	<p>Para la atención de niñas y adolescentes institucionalizados cuentan con salas de atención psicológica y un área lúdica.</p> <p>Cuentan con recepción en donde es atendida por una trabajadora social y sala de espera.</p>
Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres ⁸	<p>Pequeños cubículos para la atención en trabajo social, jurídico y psicológico y atención psicológica infantil, donde no cuenta con espacio y privacidad.</p> <p>Una pequeña área lúdica para las hijas e hijos de mujeres que acuden por situación de violencia.</p> <p>No cuentan con vehículo para traslados.</p>
Centro Especializado para la	<p>Cuenta con área de recepción y sala de espera.</p> <p>Salones donde se llevan a cabo actividades y talleres con los hombres generadores de violencia.</p>

⁸ Actualmente las instalaciones se encuentran en remodelación.

Dependencias Estatales	Características Generales
Erradicación de las Conductas Violentas hacia las Mujeres.	<p>Estas se encuentran generalmente compartiendo un espacio con otras instituciones municipales.</p> <p>En algunas de ellas cuentan con recepción y sala de espera.</p> <p>Algunas cuentan con cubículos o salas de atención por separado. Las asesorías que brindan en su mayoría son psicológicas y de trabajo social, las asesorías jurídicas se limitan a la disposición del espacio y personal.</p> <p>Pocas tienen espacios disponibles para recibir a los hijos e hijas que acompañan a las mujeres que acuden por situaciones de violencia.</p> <p>Y excepcionalmente algunas instancias cuentan con vehículo propio de la dependencia para traslados de mujeres.</p>
Instancias Municipales de las Mujeres	<p>En la mayoría de las UAVIFAM cuentan con oficinas o salas separadas para asesoría psicológica, de trabajo social y jurídica, o comparten las salas de atención de trabajo social y jurídico.</p> <p>En algunas de ellas se cuenta con área lúdica para recibir a las hijas e hijos de las mujeres que acuden por situaciones de violencia.</p> <p>En pocas de ellas cuentan con vehículo disponible</p>
Unidades de Atención a la Violencia Familiar	

Dependencias Estatales	Características Generales
	<p>para traslados o para realizar los trabajos de campo de las trabajadoras sociales. Deben esperar disponibilidad de las camionetas del DIF de cada municipio.</p>
Servicios Médicos	<p>Las áreas donde se reciben y atienden a mujeres receptoras de violencia que se observan son consultorios médicos, sala de urgencias. En la mayoría de las dependencias de salud cuentan con oficinas de trabajo social y en algunos casos con área de asesoría psicológica.</p>
	<p>Las áreas donde reciben a mujeres en las comisarías son en las salas o cubículos de atención ciudadana, oficinas de denuncia. En pocas cuentan con consejerías, área de asesoría jurídica, trabajo social o psicológica.</p>
Seguridad	<p>Recientemente las dependencias de seguridad pública han habilitado unidades de atención a mujeres víctimas de violencia y seguimiento a medidas de protección (UVIs) bajo diferentes denominaciones, en donde operan equipos multidisciplinarios de acompañamiento. Para ello, se han dispuesto de espacios que cuentan con cubículos de atención.</p>

De acuerdo a las entrevistas realizadas a funcionarios públicos sobre qué tan adecuadas son las instalaciones de la dependencia para cumplir sus funciones de atención a mujeres receptoras de violencia las observaciones se centraron principalmente en tres aspectos susceptibles de mejora.

El primer aspecto se refiere a la seguridad, tanto para las mujeres que van por cuestiones de violencia, así como las personas que laboran en las dependencias.

“No contamos con nada de seguridad, que deberíamos de tener, hemos llegado a tener agresores en la sala de espera, entonces a la hora de estar, uno puede entrar con un arma, Dios no lo quiera y llegue a pasar entonces si se presenta su pareja, si supo que llegó aquí, le pasamos, él se mete, tiene fácil acceso y entonces también nos pone a nosotros en cierto riesgo y más en ella”.

El segundo aspecto que fue señalado tiene que ver con el ambiente necesario para atender con calidad a las mujeres receptoras de violencia, quienes requieren de un entorno que garantice privacidad, confianza y tranquilidad.

“Por ejemplo, una terapia psicológica, tú vienes o ustedes vienen y yo las siento aquí y me tiene que contar algo muy personal o muy privado, y así como que, “¿nadie nos oye? por la situación de la privacidad”. “Un espacio privado para ellas, habrá un tema, no sé, que de seguro está diciendo el de al lado; porque a veces también eso, como que las usuarias no te quieren platicar todo porque ellas mismas están escuchando lo que dice la... la vecina, o me van a escuchar, o están escuchando cuando alguien está llorando”.

De igual manera, señalan la necesidad de espacios adecuados para las hijas e hijos de las mujeres que acuden a terapia psicológica para las actividades que realizan junto a la psicóloga infantil

“De terapia de niños, por ejemplo, a veces están con los niños y los niños suelen ser muy ruidosos y es normal porque los niños son así. Los niños tienden a moverse mucho o luego pues hay algunas actividades que hacemos, que tiene que ser más corporales. Entonces no se ve mucho la lógica las necesidades de los niños, porque

los niños no van estar todo el tiempo sentados y atentos. Entonces tengo que buscar actividades que sean más bien como de más tranquilidad, que exprese a través del dibujo, de lo artístico, para evitar como interrumpir”.

El tercer aspecto está relacionado con la carencia de áreas lúdicas para las hijas e hijos de las mujeres que acuden a las dependencias, las cuales se esperarían que fueran seguras y equipadas para estos fines.

“Hace falta esas áreas para los niños cuando si sus mamás tienen que estar esperando digo sus mamás están en terapia tener espacio también donde los niños están adentro y no fuera”. “Área lúdica para sus hijos; a veces los niños, como se nos juntan usuarias y traen niños, casualmente los niños andan corriendo por todo el pasillo, los niños están gritando, entonces se necesita que los papás los dejen en nuestra área lúdica”.

De forma complementaria a estas valoraciones, es importante traer a la reflexión los lineamientos emitidos por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) publicados en el año 2011 con apoyo del Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat) de los lineamientos urbanos y de diseño arquitectónico para la edificación de Centros de Justicia para las Mujeres.

Este documento advierte la importancia de los espacios para atender las necesidades y derechos de las mujeres en cuanto a características de accesibilidad geográfica y física, en donde se dispongan de áreas de acceso, unidad de asistencia, denuncia y servicios integrales, en donde se genere un “clima seguro, agradable, cómodo y confiable”, con la ventilación e iluminación adecuadas de acuerdo a la normatividad local.

Un último aspecto que es importante no dejar de mencionar es que la selección de la ubicación de nuevos espacios para la atención

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

requiere considerar los usos de suelo para el arrendamiento o adquisición de inmuebles, ya que en una de las entrevistas realizadas con personas servidoras públicas, se advirtió un cambio de domicilio obligado por no cumplir con este requisito de uso de suelo, lo cual ocasiona gastos adicionales de remodelación y cambio de domicilio, además de nuevos ajustes de organización logística de traslados que realizan las mujeres atendidas.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

Como resultado de la lectura de la información arrojada por la encuesta en línea⁹ y de la aproximación cualitativa¹⁰, se hizo un ejercicio que permitiera trazar un mapa de los problemas identificados, en donde se definió como problema central que las mujeres receptoras de violencia en el estado de Jalisco reciben una atención desarticulada, parcial, débilmente documentada y sin seguimiento efectivo que dificulta el acceso a una vida libre de violencia.

Los factores que se evidenciaron a partir del diagnóstico y que se considera que contribuyen a explicar el problema central, se dividen en cinco vertientes, la primera relacionada con una gran heterogeneidad de las capacidades institucionales a nivel municipal para la atención que se acompaña de un desconocimiento del modelo y protocolos estatales en la materia, por lo que, en el mejor de los casos, se recurre a marcos de referencia propios.

La segunda vertiente, muy relacionada con la primera tiene que ver con una escasa vinculación intra e interinstitucional, resistencia a compartir información, informalidad en la gestión de acciones conjuntas, lo que en su conjunto derivan en una débil institucionalidad de los servicios.

La tercera vertiente muestra que, ante el incremento de la demanda de atención, se manifiesta de forma más grave la insuficiencia de recursos humanos, la especialización restringida a sólo una parte de los equipos humanos dedicados a la atención, el agotamiento y estrés laboral por la carga excesiva de trabajo que no cuenta con el acceso necesario a programas de contención emocional.

La cuarta vertiente incluye la insuficiencia presupuestal y de infraestructura en cuanto a espacios que garanticen la adecuada atención, así como la inexistencia o escasez de mecanismos que

⁹ Se puede ver el Anexo 1 que recapitula los resultados obtenidos por sección y principales variables del cuestionario.

¹⁰

atiendan a las personas generadoras de violencia a través de programas para la erradicación de conductas violentas.

Y la quinta vertiente que se refiere a la ausencia y dispersión de información sistematizada, actualizada y validez de los casos de violencia contra las mujeres en el estado de Jalisco y que imposibilitan el monitoreo, seguimiento y evaluación para una mejora continua de las políticas públicas.

En consecuencia, se produce una revictimización constante de las mujeres receptoras de violencia que aumenta la probabilidad de desistimiento de denuncias y con ello, aumenta el riesgo y vulnerabilidad, mientras las deja en un estado de desprotección que se convierte en una violencia institucional y aumenta la desconfianza en las instituciones, lo cual alimenta el ciclo peligroso de la violencia alimentado desde el estado.

Para atender esta compleja red de problemas, las recomendaciones que surgen están alineadas a cada una de las cinco vertientes señaladas anteriormente, como se describe a continuación:

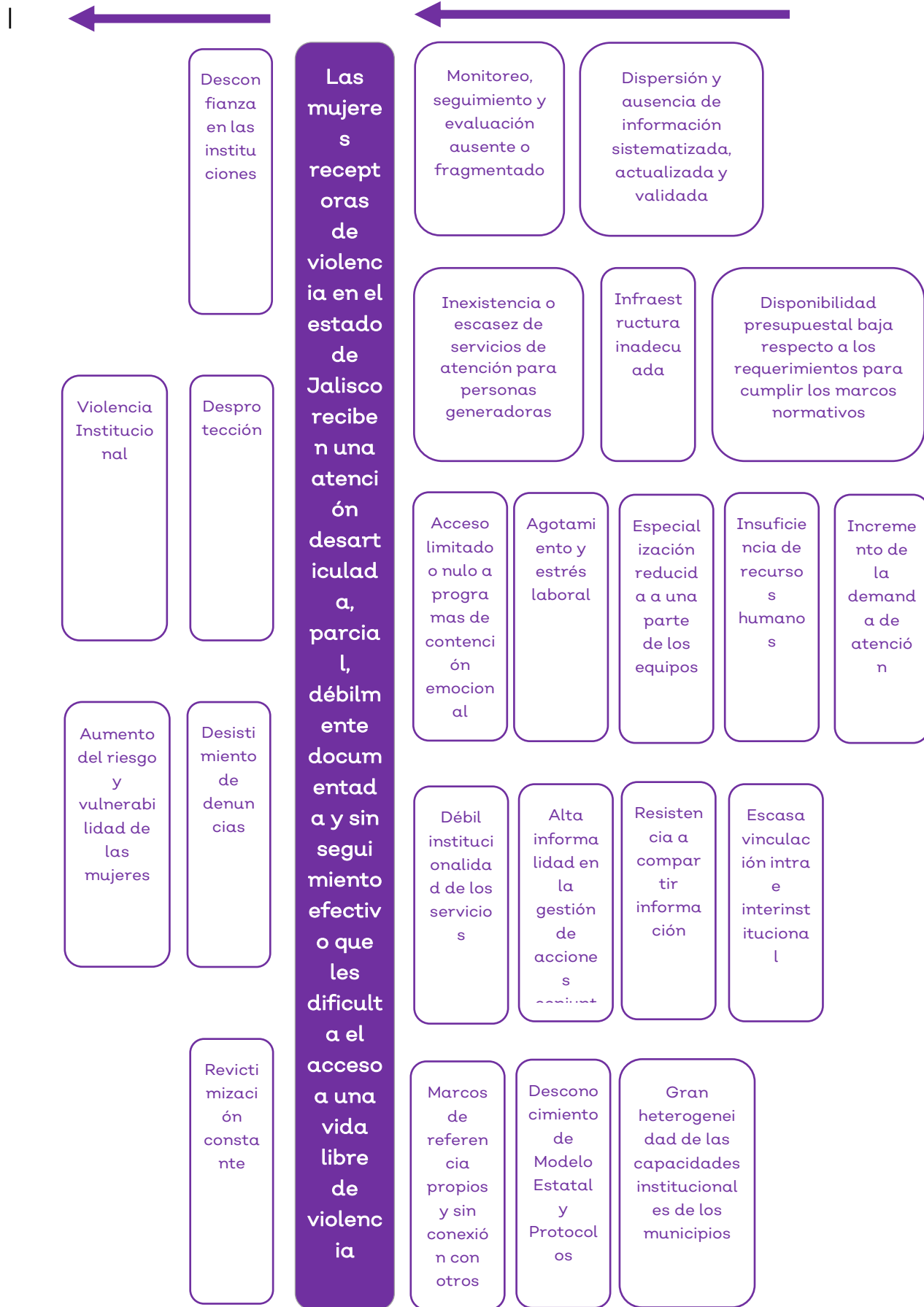
- I. Impulsar el conocimiento, uso y apropiación del Modelo y Protocolos estatales para la atención de las mujeres receptoras de violencias con base en los marcos normativos internacionales y federales dentro de un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género para la atención con el fin de homologar las prácticas institucionales en todas las dependencias estatales y municipales.
- II. Establecer de forma clara y dar seguimiento puntual y sistemático a mecanismos de coordinación intra e interinstitucionales que promuevan la producción y uso compartido de información, formalicen la gestión de acciones conjuntas y fortalezcan la institucionalidad de los servicios de atención.
- III. Generar estrategias para la disposición de recursos humanos suficientes, capacitados adecuadamente en las tareas de atención y apoyados con programas de contención.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

- IV. Asignar de forma suficiente y eficaz presupuesto para mejorar la infraestructura de atención con una cobertura territorial al interior del estado de Jalisco.
- V. Crear una sola base de datos para el registro de los casos de mujeres receptoras de violencia que solicitan atención con el fin de lograr integrar información sistematizada, actualizada y validada para que sirva como insumo de un monitoreo, seguimiento y evaluación efectivos de las políticas públicas de atención.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Figura 1. Árbol de problemas en torno a la atención que se ofrece a mujeres receptoras de violencia en el estado de Jalisco.



Bibliografía

Carrión, Fernando (2009). “Introducción. Tematizar la seguridad ciudadana, una propuesta metodológica”, en *120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana*, Flacso-Ecuador/Quito Distrito Metropolitano/Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad, Quito.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco. Última reforma publicada 30 de noviembre de 2019 sec. VII. Recuperado en enero de 2020 de <https://congresoweb.congresoajal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes>

Olivares, Edith y Teresa Incháustegui (2009). *Modelo ecológico para una vida libre de violencia de género*, CONAVIM-Secretaría de Gobernación, México.

Periódico Oficial Estado de Jalisco (2014). Acuerdo que establece la Regionalización Administrativa del Estado de Jalisco para impulsar el Desarrollo de Entidad publicado el 22 de noviembre de 2014. Recuperado en: <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/>

Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco. Última reforma publicada 12 de junio de 2018. Recuperado en enero de 2020 de <https://congresoweb.congresoajal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Reglamentos>

Siglas

BAEDAVIM: Banco Estatal de Datos de Casos e Información de Violencia Contra las Mujeres.

CAETF: Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar.

CAIAM: Centro de Atención Integral para el Adulto Mayor.

CECAJ: Consejo Estatal contra las Adicciones.

CECOVIM: Centro Especializado para la Erradicación de las Conductas Violentas.

CEEAV: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas

CEPAVI: Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Familiar.

CE-Mujer: Centro de Atención a la Mujer.

CISAME: Centros Integrales de Salud Mental.

CJM: Centro de Justicia para las Mujeres.

COMUSIDA: Comité Municipal para la prevención del SIDA.

CONAVIM: Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

DEAVIM: División Especializada en la Atención a las Violencias contra las Mujeres.

DIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

DIPPNNA: Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes.

IIEG: Instituto de Información Estadística y Geográfica.

IFE: Instituto Federal Electoral.

IJA: Instituto de Justicia Alternativa.

IJCF: Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses.

IMM: Instituto Municipal de las Mujeres.

INE: Instituto Nacional Electoral.

IPH: Informe Policial Homologado.

MISVI: Módulo de Información Sobre Violencia Intrafamiliar.

MP: Ministerio Público.

MUAJAL: Modelo Único de Atención del Estado de Jalisco.

OEA: Organización de los Estados Americanos.

ONG: Organización no gubernamental

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PAIMEF: Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas.

PPNNA: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

SALME: Instituto Jalisciense de Salud Mental.

SIAMUVIV: Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV).

SISEMH: Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres.

SSP: Secretaría de Seguridad Pública.

UAVIFAM: Unidad de Atención a la Violencia Familiar.

UPAVVIP: Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección.

USAID: United States Agency for International Development (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional).

ANEXO 1. Instituciones que registraron el mayor número de mujeres atendidas en el año 2019

Nota: Se presentan aquellas instituciones que declararon más de 100 mujeres atendidas.

NOMBRE COMPLETO DE LA DEPENDENCIA/ INSTITUCIÓN	TOTAL DE NIÑAS, ADOLESCENTES Y MUJERES ATENDIDAS
CENTRO DE JUSTICIA PARA MUJERES DE LA FISCALÍA DEL ESTADO DE JALISCO	56,446
CONJUNTO DE UNIDADES DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR (UAVIFAM)	5,158
ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO	1,950
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE GUADALAJARA	1,945
COMISARIA DE LA POLICIA DE GUADALAJARA	1,663
INSTITUTO JALISCIENSE DE CIENCIAS FORENSES	1,488
CENTRO DE JUSTICIA PARA MUJERES DE PUERTO VALLARTA, FISCALIA DEL ESTADO, DIRECCIÓN REGIONAL ZONA COSTA NORTE	1,298
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN	1,260
COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS JALISCO	969
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES DE TENAMAXTLÁN	768
DIF IXTALAHUACAN DE LOS MEMBRILLOS	700
REGIÓN SANITARIA VIII PUERTO VALLARTA (SERVICIOS DE SALUD JALISCO)	540
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES EN GUADALAJARA	529
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES ZAPOPANAS PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA	360
INSTANCIA MUNICIPAL DE LA MUJER TUXPAN	350

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

NOMBRE COMPLETO DE LA DEPENDENCIA/ INSTITUCIÓN	TOTAL DE NIÑAS, ADOLESCENTES Y MUJERES ATENIDAS
INSTITUTO TEPATITLENSE DE LA MUJER	342
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES TAMAZULENSES	271
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	229
INSTANCIA MUNICIPAL DE LAS MUJERES DE LAGOS DE MORENO	226
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER DE TONALÁ	222
INSTITUTO PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE JOCOTEPEC	213
COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DE TALA	154
CE-MUJER DE LAGOS DE MORENO	150
INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER AUTLAN	138
FISCALIA REGIONAL DE TLAJOMULCO DE ZUÑIGA	120
CE-MUJER DE SAN JUAN DE LOS LAGOS	114
AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE HIDALGO	113
COMISARIA DE ZAPOTLAN EL GRANDE	107

ANEXO 2. Número de mujeres atendidas en cada una de las UAVIFAM en el estado de Jalisco durante el año 2019.

UNIDAD	MUJERES ATENDIDAS COMO NUEVOS CASOS	MUJERES ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO	TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS
TEP - UAVIFAM TEPATITLÁN	279	376	655
TON - UAVIFAM TONALÁ	331	140	471
ZAP - UAVIFAM ZAPOPAN	217	193	410
GUA2 - UAVIFAM GUADALAJARA, PARQUE HUNDIDO	157	105	262
OCO - UAVIFAM OCOTLAN	96	105	201
CHA - UAVIFAM CHAPALA	82	113	195
JALO - UAVIFAM JALOSTOTITLAN	92	70	162
PTV - UAVIFAM PUERTO VALLARTA	47	111	158
TLZ - UAVIFAM TLAJOMULCO DE ZUÑIGA	41	107	148
SAL - UAVIFAM EL SALTO	70	71	141
GUA1 - UAVIFAM GUADALAJARA, EL SAUZ	63	61	124
TEC - UAVIFAM TECALITLAN	36	88	124
TLQ - UAVIFAM TLAQUEPAQUE	68	45	113
LAG - UAVIFAM LAGOS DE MORENO	66	46	112
CUC - UAVIFAM CUQUIO	39	67	106
PURI - UAVIFAM VILLA	57	45	102

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

UNIDAD	MUJERES ATENDIDAS COMO NUEVOS CASOS	MUJERES ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO	TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS
PURIFICACIÓN			
AUT - UAVIFAM AUTLAN	41	59	100
ATO - UAVIFAM ATOTONILCO	60	39	99
CIU - UAVIFAM ZAPOTLAN EL GRANDE	96	0	96
ZAPO - UAVIFAM ZAPOTLANEJO	96	0	96
MIG - UAVIFAM SAN MIGUEL EL ALTO	46	46	92
AMEC - UAVIFAM AMECA	59	30	89
TUX - UAVIFAM TUXPAN	50	28	78
JAMA - UAVIFAM JAMAY	47	23	70
COL - UAVIFAM COLOTLÁN	33	35	68
TAM - UAVIFAM TAMAZULA	62	5	67
TILC - UAVIFAM ZAPOTILTIC	33	29	62
BARC - UAVIFAM LA BARCA	31	25	56
ZACO - UAVIFAM ZACOALCO	37	19	56
TAL - UAVIFAM TALA	54	0	54
TLP - UAVIFAM TALPA DE ALLENDE	25	21	46
HUE - UAVIFAM HUEJUQUILLA	16	29	45
BOL - UAVIFAM BOLAÑOS	20	17	37
TEQ - UAVIFAM TEQUILA	28	8	36
MART - UAVIFAM SAN MARTIN HGO.	26	8	34
MAZA - UAVIFAM MAZAMITLA	23	11	34

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

UNIDAD	MUJERES ATENDIDAS COMO NUEVOS CASOS	MUJERES ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO	TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS
TEO - UAVIFAM TEOCALTICHE	17	17	34
SJL - UAVIFAM SAN JUAN DE LOS LAGOS	28	5	33
GUA - UAVIFAM GUADALAJARA	21	11	32
AYO - UAVIFAM AYOTLAN	30	0	30
MEZ - UAVIFAM MEZQUITIC	17	11	28
JUL - UAVIFAM SAN JULIÁN	27	0	27
IXTL - UAVIFAM IXTLAHUACAN DE LOS MEMBRILLOS	24	0	24
ETZ - UAVIFAM ETZATLAN	16	1	17
PONC - UAVIFAM PONCITLAN	11	6	17
COCU - UAVIFAM COCULA	13	3	16
GOM - UAVIFAM GÓMEZ FARÍAS	16	0	16
MAGD - UAVIFAM MAGDALENA	13	0	13
USAN - UAVIFAM UNIÓN DE SAN ANTONIO	12	1	13
TEU - UAVIFAM TEUCHITLAN	10	2	12
ACAT - UAVIFAM ACATIC	7	4	11
AHU - UAVIFAM AHUALULCO	8	3	11
TOMA - UAVIFAM TOMATLAN	10	0	10
TOT - UAVIFAM	5	0	5

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

UNIDAD	MUJERES ATENDIDAS COMO NUEVOS CASOS	MUJERES ATENDIDAS EN SEGUIMIENTO	TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS
TOTOTLÁN			
CAS - UAVIFAM CASIMIRO CASTILLO	3	1	4
PIHU - UAVIFAM, PIHUAMO	4	0	4
TUXC - UAVIFAM TUXCUECA	2	0	2
GRU - UAVIFAM EL GRULLO	0	0	0
Total	2,918	2,240	5,158

Fuente: Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI).

ANEXO 3. Numeralia a partir de los resultados de la encuesta

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	Variable	Datos
	Número de instituciones participantes	259 instituciones.
	Perfil de instituciones participantes	86 Instancias Municipales de las Mujeres; 58 Comisarías de Seguridad Pública; 25 Sistemas DIF Municipales; 22 UAVIFAM; 14 dependencias del SIAMUVIV; 11 Instituciones de Servicios Médicos; 8 Sistema DIF Municipales y UAVIFAM; 4 Fiscalías Regionales; 4 Sistemas DIF Municipales y Delegaciones de la PPNNA; 3 Delegaciones de la PPNNA; 3 Jueces Municipales; 2 Instancias Municipales de las Mujeres y Jueces Municipales; 2 Síndicos(as) y Regidores(as); 1 Sistema DIF e Instancia de las Mujeres; 1 Ayuntamiento.
	Perfil de las personas respondientes	73% de quienes respondieron la encuesta fueron principalmente titulares, directores, encargados o coordinadores de las instituciones o personas directamente responsables de la atención como psicólogos, trabajadores sociales o abogados que fungen como asesores jurídicos durante el proceso de atención.
	Año de inicio de operaciones de las instituciones respondientes	82.8% se pusieron en marcha después del año 2010 y en el caso de los municipios esto se ha incrementado durante los últimos dos años, a partir de 2018.
	Mandatos institucionales	49 leyes generales, estatales, reglamentos, códigos, manuales, acuerdos y decretos que muestran la carencia de referencias comunes y agregadas.
	Programa de trabajo para la atención de mujeres receptoras de violencia	21.3% tiene un programa anual de trabajo.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
	Percepción sobre suficiencia y capacidad del personal	21.3% considera que tiene el personal suficiente y 46.7% que cuenta con el perfil, formación y experiencia necesarios.
	Mecanismos y protocolos para la adecuada atención	39.3% de las instituciones mencionaron contar con mecanismos y 38.9% con protocolos.
	Mención de protocolos	11% de las instituciones mencionaron protocolos específicos.
	Forma de aplicación de la perspectiva de género	21.7% señaló trato igualitario, integral y sensibilizado (sin discriminación) bajo los marcos normativos; 14.8% hizo descripción general de sus procesos.
	Alcances de los servicios	23% mencionó contar con equipo multidisciplinario (jurídico, trabajo social, psicología) para una atención integral y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencias).
	Limitaciones de los servicios	16.4% dijo no contar con el personal suficiente; 9% infraestructura insuficiente; 6.6% acompañamiento limitado a víctimas de violencia (personal no capacitado, sin tomar en cuenta a generadores de violencia, deserción de usuarios o usuarias); 4.1% falta de presupuesto.
SERVICIOS QUE OFRECE PARA LA ATENCIÓN	Características de servicios que ofrece	57.0% mencionó que el servicio que ofrece es atención psicológica; 52.0% la derivación con otras instituciones; 51.6% la asesoría jurídica; 26.6% los servicios de atención médica básica o de pronta respuesta.
	Características de la que ofrecen de servicios (Otra mención)	28.6% señaló que el servicio que ofrece es de trabajo social; 23.8% derivaciones mediante solicitud a otras áreas gubernamentales; 23.8% apoyos económicos, transporte y compensaciones.
	Coordinación interinstitucional	66.0% de 38 dependencias mantiene coordinación con al menos una institución, mientras que la mayoría de dichas instituciones mantiene vínculos de cooperación con por lo menos 3

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Variable	Datos
	dependencias.
Vínculos con otras dependencias para derivación	85 menciones Sistema DIF municipales; 65 agencias del ministerio público; 45 servicios de atención médica.
Razones principales de derivación de usuarias	31.4% señaló que las razones principales de derivación son por ausencia de los servicios especializados; 18.2% existe un alto riesgo por la situación que vive la mujer y las condiciones de salud física y emocional en las que llega a la institución; 10.1% se considera que poseen atribuciones limitadas.
Tipo de servicio que brinda	126 menciones asesoría jurídica; 123 apoyo en los procedimientos legales; 110 apoyo integral.
Recepción de mujeres de otras dependencias	48.0% de las instituciones señaló que reciben usuarias derivadas de otras dependencias. Siendo el DIF con el 18.6%; agencia del ministerio público con el 15.0% y la fiscalía del estado con el 9.7% las que tienen mayor frecuencia de derivación.
Tipo de servicio que brinda cada dependencia que derivan a mujeres receptoras de violencia	35.2% mencionó apoyo integral a mujeres receptoras en donde se provee de apoyo jurídico, psicológico y atención a cargo del personal de trabajo social; 27.6% procedimientos legales de las usuarias, no sólo en servicios de seguridad y protección, sino de restricciones y denuncias penales en contra de los agresores según sea el caso; 10.5% atención psicológica integral.
Protocolo de atención	28.7% de las instituciones respondientes sí cuentan con protocolos de atención. De los cuales el 46.9% mencionó que hace uso del protocolo de atención a mujeres con perspectiva de género de CEPAVI; 15.6% emplean leyes y reglamentos para la prevención y erradicación de la violencia de género; 9.4% hacen uso del protocolo

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Variable	Datos
	del primer respondiente para el llenado del Informe Policial Homologado.
Soporte legal de los protocolos de atención	40.0% menciona que el soporte legal de los protocolos usados es normatividad propia de la institución; 58.8% normatividad internacional. En el ámbito jurídico estatal y municipal es donde existe una alineación más próxima con 96.8% y 93.8% respetivamente.
Seguimiento en la intervención o derivación	49.4% mencionó que realizan algún tipo de seguimiento posterior a la derivación de las usuarias y un 20.8% solo en algunos casos.
Tipo de seguimiento que se brinda	52.8% de las instituciones que realizan seguimiento mencionó que el tipo de seguimiento son: dan seguimiento del proceso; 20.3% son visitas domiciliarias; 20.3% atención de salud y/o mental complementaria a la asistencia legal. 27.0% de las instituciones que da seguimiento solo en algunos casos es de acompañamiento legal y seguimiento del debido proceso; 24.3% cuando la mujer que se presenta como usuaria solicita el apoyo y cuando no se consigue el apoyo necesario porque la dependencia no cuenta con servicios especializados.
Tiempo que se le destina al seguimiento	43.4% de las instituciones estima que el seguimiento dura menos de 5 meses, mientras que el 41.1% estima una duración de entre 6 y 15 meses.
Criterios de duración de seguimiento	68.2% refiere que los criterios de duración del seguimiento son de acuerdo a las características del caso, es decir, su gravedad, evolución, necesidades y alcances, avance del caso y tratamientos de salud física o mental a los que se

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
		inscribe a la usuaria.
PERFIL DE LAS MUJERES QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN	Edad	62.0% de las instituciones menciona que reciben más frecuentemente mujeres receptoras de violencia en el rango de edad de 30 a 44 años; 55.9% de 18 a 29 años de edad
	Situación conyugal	53.9% señaló que reciben más frecuentemente mujeres receptoras de violencia cuya situación conyugal son, casadas; 49.4% concubinas; 36.7% separadas; 26.1% soltera.
	Maternidad	76.7% mencionó que con mayor frecuencia reciben a mujeres con hijos; 22.9% embarazo adolescente. Respecto al número de hijos, los datos señalan que el 50.6% el promedio es de 3 hijos y el 20.5% el promedio es de cuatro hijos.
	Red de apoyo	44.5% de las instituciones mencionó que las mujeres que atienden no cuentan con red de apoyo; 31.5% sí cuentan con red de apoyo.
	Tipo de apoyo que reciben de su red	31.0% refiere es el tipo de apoyo que se le brinda a la mujer por parte de su red de apoyo son de tipo moral; 13.9% apoyo en el cuidado de sus hijos; 13.5% vivienda. También se hace referencia a otro tipo de apoyo con el 17.6% donde se mencionaron asesorías, atención psicológica y colecta comunal de dinero.
	Ocupación	75.9% de las instituciones mencionan que más frecuentemente reciben a mujeres cuya ocupación son, se dedican al hogar; el 31.4% empleadas; el 20.0% estudiantes; el 4.1% donde se engloban trabajadoras del campo, sexo servidoras o que se encuentran por el momento en alguna

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Variable	Datos
	situación laboral de incapacidad.
Lugar de residencia	42.0% refieren que las mujeres que reciben su lugar de residencia son de, zonas urbanas; el 33.9% zonas periurbanas y 35.5% zonas rurales.
Situación de alcoholismo	74.3% menciona que la situación de alcoholismo es por parte del generador de violencia; 19.6% alcoholismo por parte de otro(s) integrante(s) de la familia con la que vive y 8.6% por parte de la receptora de violencia.
Situación de adicciones	70.6% refiere que la situación de adicción es por parte de la persona generadora de violencia; 21.2% adicción por parte de otro(s) integrante(s) de la familia con la que vive y 8.6% adicción por parte de la receptora de violencia.
Problema de salud y enfermedad mental	15.4% de las instituciones que las mujeres que reciben presentan un problema de salud y el 13.8% presentan alguna enfermedad mental.
Antecedentes generacionales de violencia familiar	62.2% menciona que hay antecedentes generacionales de violencia familiar.
Vida en riesgo	42.7% refiere que las receptoras que reciben en las dependencias se encuentran en riesgo su vida, mientras que el 25.1% señalan que no se encuentran en riesgo.
Filiación con el generador de violencia	75.1% señaló que la persona generadora de violencia es el esposo o pareja actual; 44.1% esposo o expareja; 24.5% padre, padrastro o tutor y el 4.1% otras posibles relaciones donde se agrupan principalmente compañero de clase, vecinos o "cualquier persona que genere un riesgo".

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
	Perfil del generador de violencia	70.2% refirió que el generador de violencia no tiene antecedentes penales; 15.1% con antecedentes penales y 15.1% vinculado a la delincuencia organizada.
	Espacio de interacción donde proviene la violencia	97.6% dijo que el espacio donde proviene la violencia es en el espacio familiar y un 2.4% en el espacio público.
IDENTIFICACIÓN DE LOS PATRONES DE VIOLENCIA	Frecuencia y modalidad de violencia en las mujeres que se atiende	67.3% dijo que el tipo de violencia familiar son las que se presentan más frecuentemente; 30.2% en el noviazgo; 26.9% en la comunidad.
	Frecuencia y tipo de violencia en las mujeres que se atiende	74.2% dijo violencia psicológica; 68.9% violencia física; 57.5% violencia económica. La suma de "muy frecuente" y "algo frecuente".
	Condición del primer contacto	55.3% mencionó que las mujeres receptoras de violencia llegan solas; 47.5% llegan acompañadas por algún familiar, vecino o vecina; el 23.4% proviene de otras dependencias las derivan; 18.0% va acompañada el primer respondiente.
	Acompañamiento de la mujer receptora de violencia y si se brinda atención a ellos	79.2% las mujeres van acompañadas por sus hijos de los cuáles solo el 68.5% también se les brinda atención a ellos; 76.9% acuden acompañadas por otros familiares y al 31.3% reciben atención.
	Intervención con las redes personales (familiares cercanos, amigos, hijos, etc.) y criterios	42.6% refiere que no considera intervención con las redes personales; 35,2% sí considera intervención con las redes personales cercanas en donde los casos en donde se decide intervenir, el 19.8% indicó que se busca realizarla en todos los casos; el 16.3% de acuerdo a la gravedad y el 15.1% cuando hay vida en riesgo.
	Represalias en la red cercana a la receptora de violencia	5.3% señaló muy frecuente; 11.4% algo frecuente; 40.7% poco frecuente; 19.9% nunca.
	Represalias en contra del personal que labora	3.7% señaló muy frecuente; 8.6% algo frecuente; 29.1% poco frecuente; 41.8%

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
	en la institución	nunca.
	Lineamientos para prevenir y/o proteger a la receptora de violencia de represalias	41.1% señaló que cuentan con lineamientos para prevenir y/o proteger a la receptora de violencia de represalias; 40.7% no cuentan con estos lineamientos.
	Lineamientos o protocolos para prevenir y/o proteger al personal que labora en la institución	61.1% no cuentan con lineamientos o protocolos para prevenir y/o proteger al personal que labora en sus instituciones; 11.9% sí cuentan con lineamientos; 9.4% sí cuenta con protocolos.
	Frecuencia de interrupción de atención o seguimiento a mujeres receptoras de violencia	6.1% muy frecuente; 17.2% algo frecuente; 28.3% poco frecuente; 30.3% nunca.
	Motivos por el cuál se dio la interrupción de atención o seguimiento	31.3% señaló que de las razones por lo cual se dio la interrupción fue porque, la receptora lo solicita; 28.1% la receptora se niega a proceder (denuncia, separarse, etc); 17.7% por miedo, normalización, regresa con la pareja; 7.3 %cambio de residencia; 4.2% nexos con el crimen organizado; 3.1% problemas con el ministerio público.
DETECCIÓN Y ORIENTACIÓN	Detección de la violencia y orientación	43.0% mencionó que la evaluación psicológica se aplica en todos los casos, el 21.3% solo lo aplica en algunos casos y el 10.2% nunca lo aplican; 35.7% aplica el uso del violentómetro en todos los casos, 16.4% solo en algunos casos lo aplican y el 21.3% nunca lo aplican,
	Protocolo de orientación	25.0% dijo que sí cuentan con protocolo de orientación mientras que el 57.7% señalan que no cuentan con protocolo de orientación.
	Flujograma de atención	17.6% de las dependencias si cuentan con flujogramas de atención; 62.7% no cuentan con flujograma de atención.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
	Registro, sistematización y análisis de la información de los procesos de detección y orientación	38.6% refirió que sí llevan registro de las usuarias que atienden, de este porcentaje el 24.2% lo realiza en físico; 8.2% hace lo propio en alguna base electrónica externa como BAEDAVIM, CONAVIM, CEPAVI, MISVI, PPNNA, entre otras; 3.7% lo realizan en una base electrónica propia y el 2.5% lo hace tanto en físico como en electrónico.
	Disponibilidad de la información generada	39.3% mencionó que su información disponible; mientras que otra proporción similar 35.2% refiere que no es así.
	Instituciones que alimentan el BAEDAVIM	12.3% dijo que sí alimentan el Banco Estatal de Datos de Casos de Violencia Contra las Mujeres (BAEDAVIM).
RECURSOS HUMANOS	Número de personal dedicado a la atención	44.3% instituciones mencionó que cuentan con tres o menos personas para atender las usuarias; 8.2% entre cinco y diez; 2.0% más de diez.
	Sexo y edad del personal dedicado a la atención directa de mujeres receptoras de violencia	68.8% refirió que son del sexo femenino; 42.8% son de 30 a 45 años; 33.8% son de 18 a 29 años; siendo la media de la edad 32 años.
	Escolaridad del personal dedicado a la atención directa de mujeres receptoras de violencia	80.9% mencionó que cuenta con licenciatura; 7.3% posgrado; 4.2% bachillerato. El resto se distribuye entre secundaria, diplomados, especialidades, nivel técnico, primaria y no especificado.
	Formación del personal dedicado a la atención directa de mujeres receptoras de violencia	32.1% señaló que su formación es en psicología; 27.9% derecho; 15.8% trabajo social.
	Tipo de contrato del personal dedicado a la atención directa de mujeres receptoras de violencia	53.2% de las instituciones mencionó que el tipo de contrato de su personal es temporal o eventual; 22.6% indefinido; 8.4% honorarios; 7.7% de base/permanente.
	Frecuencia de capacitaciones	26.1% dijo que no han tenido capacitaciones en temas de relacionados con la atención

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Variable	Datos
recibidas	de mujeres receptoras de violencia; 22.2% acuden a capacitación una vez al año; 17.0% una vez al semestre.
Abordaje temático en capacitación	132 menciones atención a la violencia de género; 38 autonomía, liderazgo, reeducación y derechos humanos.
Rango de horas de capacitación	13.5% mencionó en la primera mención las de mayor duración (más de 21 horas) que corresponden con capacitaciones periódicas, diplomados y posgrados, por mencionar algunos. 60.4% mencionó en la tercera mención las capacitaciones con menor duración (menos de 5 horas);
Instancias responsables de impartir la capacitaciones en 2019	70 menciones Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres; 38 Institutos Municipales de las Mujeres; 21 Centro de Prevención Social del Estado de Jalisco.
Valoración de la capacitación para desempeñar su función adecuadamente	19.4% señaló que las capacitaciones si son suficiente para desempeñar su función adecuadamente y el 49.1% menciona que no es suficiente para desempeñar su función adecuadamente.
Capacitación obligatoria para ingresar a la institución	40.2% de las instituciones dijo que sí existe una capacitación obligatoria para ingresar a laborar; 59.8% dijo que no hay capacitaciones obligatorias como requisito.
Mención del tipo de capacitación obligatoria	61.5% refirieron que el tipo de capacitación es de formación inicial especializada (violencia de género, atención, sensibilización, derechos humanos); 19.2% aprobación de exámenes (control, confianza, psicométricos); 19.2% cursos de inducción a la labor institucional.
Correspondencia entre las capacitaciones recibidas con las necesidades prácticas	40.4% de las instituciones afirmó que existe correspondencia entre las capacitaciones recibidas y las necesidades de la práctica cotidiana de las y los funcionarios; 29.1% no está de acuerdo con esto y consideran que

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS CASOS DE ATENCIÓN		no hay una correspondencia directa.
	Contribución de las capacitaciones	51.5% consideró que las capacitaciones recibidas han contribuido en el trabajo colaborativo e interinstitucional; 50.6% en la atención integral; 44.4% en la procuración de justicia.
	Competencias y capacidades que se deben considerar para mejorar la práctica y atención de las mujeres receptoras de violencia en el Modelo Único de Atención	29.6% consideró que se debería profundizar en los conocimientos sobre los protocolos, guías, manuales y normativa; 25.6% coordinación y cooperación interinstitucional para la homologación de criterios de atención; 16.8% capacitación conjunta y actualizaciones (más frecuentes, estudio de casos relevantes) para mejorar la práctica y atención de las mujeres receptoras de violencia.
	Contención psicoemocional	44.7% señaló el personal que atiende directamente a las receptoras de violencia no reciben contención psicoemocional; 25.0% sí recibe estos servicios como parte de su labor institucional.
	Registro sistemático	57.0% dijo que llevan un registro sistemático de los casos que atienden, de las cuáles el 31.6% realizan estos registros en formato impreso, mientras que el 16.8% genera sus registros en Excel y de manera similar el 16.0% utiliza algún tipo de sistema electrónico.
	Registro sistemático mención otro modo	22.2% mencionó que el medio donde realizan el registro son plataformas institucionales; 20.0% expediente o registro de caso; 13.3% libro de gobierno; 8.9% no realizan ningún registro.
	Datos que se solicitan	129 menciones nombre de la usuaria; 128 modalidad de violencia que da orientación al caso; 122 antecedentes del caso; 113 edad de la usuaria; 109 domicilio de la usuaria.

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Variable	Datos
	Área que se encarga del registro	14.2% mencionó que el área que se encarga del registro de información es el área de trabajo social; 11.5% área de atención y primer contacto; 10.1% área de psicología; 6.8% no cuenta con un área específica designada.
	Compartir información con otras instituciones	58.6% señaló que sí comparten la información con otras instituciones. Siendo las instancias con las que se comparte con mayor frecuencia la información recabada son, DIF y el Poder Judicial 24.3%; el ministerio público, seguridad pública y jueces 16.2%; fiscalía y otras instancias del poder judicial 14.9%.
	Reciben información de otras dependencias	54.1% mencionó que si recibe información de otras instancias, y proviene principalmente del DIF y el Poder Judicial 32.4%; fiscalía y otras instancias del Poder Judicial como tribunales, procuradurías y juzgados 14.7% .
	Errores más comunes en el llenado y manejo de los datos	14.3% señaló que en el llenado y manejo de datos se presentan en los datos generales de la usuaria; 12.5% datos incompletos; 11.6% errores causados por datos falsos u ocultados. Por otra parte, el 29.5% de las instituciones aseguró que no existe o no se presenta ningún problema durante el llenado y/o manejo de los datos que registran.
Espacio exclusivo para la atención	35.7% de las instituciones mencionó que no poseen un espacio exclusivo para atender a las mujeres receptoras de violencia; 39.8% respondió que sí tienen un lugar exclusivo para atender a las usuarias.	
Características del espacio	53.3% dijo que tienen acceso a internet; 44.7% tienen ubicación de fácil acceso; 41.8% cuentan con ventilación adecuada. Mientras tanto el 25.4% refirió que cuenta con seguridad necesaria para el personal	

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
COORDINACIÓN INTERSINSTITUCIONAL		que labora en las instalaciones y las propias usuarias; 14.8% cuenta con espacio para atención de niñas, niños y adolescentes, sala de espera.
	Cantidad de equipo y mobiliario	89.5% mencionó que cuentan entre 1 y 5 computadoras; 86.7% escritorios; 77.8% sillas para el personal; 48.0% sillas para las usuarias, lo que permite apreciar, por una parte, la disponibilidad de estos instrumentos de trabajo y por otra, el tamaño y características del espacio que condicionan la calidad y número de mujeres que pueden ser recibidas de manera adecuada.
	Recursos materiales disponible para la atención	92.8% dijo que cuentan con elementos básicos de trabajo, como conexión a internet; 86.3% impresoras; 82.7% papelería; 35.5% vehículo para traslados
	Necesidades de infraestructura	65.8% espacio exclusivo para brindar la atención (infraestructura, materiales, equipamiento y mobiliario); 11.4% vehículos para visitas domiciliarias y espacios adecuados para la atención; 6.3% albergues y refugios para mujeres receptoras de violencia.
COORDINACIÓN INTERSINSTITUCIONAL	Principales dificultades	40.6% dijo que es la falta de infraestructura; 13.9% falta de personal capacitado (sensibilizado); 12.1% falta de recursos económicos; 10.9% falta de servicios en atención a víctimas.
	Relación con otras instituciones, dependencias u organizaciones de la sociedad civil	69 menciones DIF; 37 servicios médicos y psicológicos; 31 Fiscalía como las dependencias con mayor número de menciones. El 46.7% no respondió a este apartado.
	Actividades que se realizan en coordinación	169 menciones acompañamiento psicológico jurídico social o económico; 109 derivaciones y canalizaciones con otras dependencias; 44 denuncias y medidas de

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

	Variable	Datos
		protección.
	calificación a la coordinación entre instituciones	74.3% otorgó calificación positiva, con calificación promedio de 7.2
	Mejor y peor coordinación	19.0% calificó al DIF con 8.2 como la mejor coordinación y el 13.6% como la peor coordinación con una calificación de 3.6.
	Propuesta para mejorar la coordinación	36.2% señaló que una propuesta para mejorar la coordinación es tener comunicación y coordinación entre dependencias para la atención y seguimiento de casos de violencia; 31.9% mejoramiento de infraestructura (personal, insumos, mobiliario) para generar protocolos; 18.1% capacitación en perspectiva de género.
RECURSOS FINANCIEROS	Implicaciones y/o retos	28.1% de las instituciones mencionó que los recursos económicos y humanos son insuficientes; 28.1% uso adecuado de los recursos económicos para brindar la atención de violencias; 14.6% dificultad en las labores de gestión de recursos y participación en convocatorias para adquirir recursos.

ANEXO 4. Fotografías de trabajo de campo

Fotografía 1. Grupo focal con funcionariado de instituciones municipales de Lagos de Moreno que atienden a mujeres receptoras de violencia.



Fotografía 2. Grupo focal con funcionariado de instituciones municipales de Lagos de Moreno que atienden a mujeres receptoras de violencia.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Fotografía 3. Reunión informativa con instituciones del Sistema Unificado de Atención Integral a Mujeres, Adolescentes y Niñas Víctimas de Violencias (SIAMUVIV).



Fotografía 4. Conversatorio con instituciones municipales de San Pedro Tlaquepaque que atienden a mujeres receptoras de violencia.



Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Fotografía 5. Conversatorio con instituciones municipales de San Pedro Tlaquepaque que atienden a mujeres receptoras de violencia.



Fotografía 6. Discusión grupal en equipos conformados por funcionarias y funcionarios públicos de instituciones municipales de San Pedro Tlaquepaque que atienden a mujeres receptoras de violencia.



Fotografía 7. Entrevista grupal con funcionarias públicas de la Comisaría Municipal de Seguridad Pública de Tala, Jalisco.



ANEXO 5. Relación de personas entrevistadas y participantes en grupos focales y conversatorios para la elaboración del diagnóstico

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
1	17 de enero de 2020	Secretaría de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH)	María Elena García Trujillo	Subsecretaria de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
2	20 de enero de 2020	Secretaría de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH)	Patricia Guadalupe Sandoval Martínez	Directora de Acceso de las Mujeres a la Justicia
3	21 de enero de 2020	Secretaría de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres (SISEMH)	Luz Elena Rosas Hernández	Directora de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias
4	23 de enero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco (CJM)	Jorge Baltazar Pardo Ramírez	Coordinador de División adscrito a la Dirección General en Delitos de Violencia Contra las Mujeres en Razón de Género y Trata de Personas
5	23 de enero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco (CJM)	María Celia Córdova Briseño	Directora de la Unidad de Investigación en Delitos contra las Mujeres y Delitos en Razón de Género
6	27 de enero de 2020	Comisaría Municipal. Tala,	Fabiola Sarahí Díaz	Policía Operativa

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
		Jalisco	Flores	
7	27 de enero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres. Tala, Jalisco	María Rosalía Margarita Checa Contreras	Directora General
8	27 de enero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM). Tala, Jalisco	Carlos Ernesto Jiménez Ocampo	Director de la Unidad
9	27 de enero de 2020	Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección (UPAVVIP). Ameca, Jalisco	Esmeralda Guadalupe Fausto Toro	Abogada
10	27 de enero de 2020	Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección (UPAVVIP). Ameca, Jalisco	Elora Danna Sandoval Banda	Psicóloga
11	27 de enero de 2020	Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección (UPAVVIP). Ameca, Jalisco	María Rosa Luquín Curiel	Psicóloga

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
12	27 de enero de 2020	Unidad Preventiva de Atención a Víctimas de Violencia y Medidas de Protección (UPAVVIP). Ameca, Jalisco	Elda Viridiana Verdín Arreola,	Trabajadora Social
13	27 de enero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) Ameca, Jalisco	Yessica Alejandra Bustamante Salazar	Trabajadora Social
14	27 de enero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) Ameca, Jalisco	Gabriela Sabrina Rodríguez Verdín	Psicóloga
15	27 de enero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres de Ameca, Jalisco	Xóchitl Graciela Aguirre Díaz	Psicóloga
16	27 de enero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres de Ameca, Jalisco	María Cristina Vázquez Quijas	Trabajadora Social
17	28 de enero de 2020	Módulo Fijo Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres	Leticia Vargas Varela	Área Psicológica de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias
18	28 de enero de 2020	Módulo Fijo Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres	Cynthia Ruth Karina Padilla Romero	Área Psicológica Infantil de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
19	29 de enero de 2020	Módulo Fijo Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres	Ángela González Macías	Área Jurídica de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias
20	29 de enero de 2020	Módulo Fijo Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres	María Guadalupe Castillo Camacho	Área Trabajo Social de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias
21	5 de febrero de 2020	Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI)	Eunice Adriana Avilés Valencia	Directora del Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI)
22	5 de febrero de 2020	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco (PPNNA)	Rosa del Carmen Cota Ochoa	Directora de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Jalisco (PPNNA)
23	6 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco, Consejería	Víctor Alejandro Nodal Silva	Psicólogo del Área de Consejería del Centro de Justicia para Mujeres
24	6 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco. Atención telefónica, Atención por	Rosa Castañeda Rodríguez	Encargada del Área de Seguimiento de Servicios Integrales del Centro de

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
		Canalización y Atención de Trabajo Social		Justicia para las Mujeres
25	6 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco. Atención In Situ	Alfonso Adán Silva Granados	Encargado de Servicios Integrales del Centro de Justicia para las Mujeres
26	7 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco. Área Psicológica	Antonio Hernández Chávez	Responsable del Área Empoderamiento y Prevención del Centro de Justicia para las Mujeres
27	7 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco. Área Jurídica	Abraham Segundo Macías Alvarado	Abogado, Encargado de Área Operativa de Servicios Integrales del Centro de Justicia para las Mujeres
28	7 de febrero de 2020	Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Jalisco. Área Médica	Benjamín Acosta Ramírez	Médico General del Área de Servicios Integrales del Centro de Justicia para las Mujeres

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
29	10 de febrero de 2020	Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres	Joel Sánchez Rodríguez	Abogado, Jefe de Módulo Fijo de la Dirección de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia
30	10 de febrero de 2020	Instituto Municipal de la Mujeres y para la Igualdad Sustantiva. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco	Cecilia Elizabeth Álvarez Briones	Directora General
31	11 de febrero de 2020	Ce- Mujer Lagos de Moreno, Jalisco	Nancy Araceli Gómez Márquez	Directora Ce- Mujer Lagos de Moreno, Jalisco
32	11 de febrero de 2020	Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ)	José Mavio Ramírez Trejo	Visitador Regional de CEDHJ, Lagos de Moreno, Jalisco
33	11 de febrero de 2020	Módulo Semifijo Secretaría de Igualdad Sustantiva Entre Mujeres y Hombres. Lagos de Moreno Jalisco	María Patricia Márquez Pedroza	Abogada, Lagos de Moreno, Jalisco
34	11 de febrero de 2020	Consejo Estatal para la Prevención del SIDA (COMUSIDA). Lagos de Moreno, Jalisco	Erika Galván Hernández	Encargada del Consejo Estatal para la Prevención del SIDA (COMUSIDA)
35	11 de febrero de 2020	Consejo Estatal para la Prevención del SIDA (COMUSIDA). Lagos de Moreno,	Laura Daniela Hernández Hernández	Psicóloga

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
		Jalisco		
36	11 de febrero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) Lagos de Moreno, Jalisco	Anna Karina Olvera Ramírez	Psicóloga
37	11 de febrero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) Lagos de Moreno, Jalisco	Norma Verónica García Pelayo	Coordinadora de Trabajo Social
38	11 de febrero de 2020	Unidad de Atención a la Violencia Familiar (UAVIFAM) Lagos de Moreno, Jalisco	María de la Cruz Hernández Hernández	Asesora Jurídica
39	11 de febrero de 2020	DIF Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco	Rebeca Martín Guerra	Directora
40	11 de febrero de 2020	Delegación Institucional de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (DIPPNA) Lagos de Moreno, Jalisco	María de los Ángeles Romo Padilla	Delegada Institucional
41	12 de febrero de 2020	Secretaría de Seguridad Pública	Samantha Olivares Canales	Prevención del Delito
42	13 de febrero de 2020	Centro Especializado para la Erradicación de las Conductas Violentas	Alejandro Durán Rojano	Coordinador Administrativo

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
		(CECOVIM)		
43	20 febrero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres y para la Igualdad Sustantiva en San Pedro Tlaquepaque	María Elena Rodríguez González	Funcionaria Pública
44	20 febrero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres y para la Igualdad Sustantiva en San Pedro Tlaquepaque	Abigail del C. Castañeda	Funcionaria Pública
45	20 febrero de 2020	Políticas Públicas del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Mireya Huerta Casillas	Funcionaria Pública
46	20 febrero de 2020	Políticas Públicas del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Pablo López Villegas	Funcionario Público
47	20 febrero de 2020	Políticas Públicas del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Emmanuel Hernández López	Funcionario Público
48	20 febrero de 2020	Secretaría General del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Ana Bravo Rodríguez	Funcionaria Pública
49	20 febrero de 2020	Comisaría Municipal de San Pedro Tlaquepaque	Yadira A. Partida Gómez	Funcionaria Pública
50	20 febrero de 2020	Regidora del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	María Lorena López Meza	Funcionaria Pública

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
51	20 febrero de 2020	Regidor del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Christian Rafael Ramos Leal	Funcionario Público
52	20 febrero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres y para la Igualdad Sustantiva en San Pedro Tlaquepaque	Rocío Paola Gómez Cuevas	Funcionaria Pública
53	20 febrero de 2020	Subdirección de Prevención Social del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	Ernesto Enrique Aceves Plascencia	Funcionario Público
54	20 febrero de 2020	Subdirección de Prevención Social del Municipio de San Pedro Tlaquepaque	María Teresa Ávila Madrid	Funcionaria Pública
55	20 febrero de 2020	Servicios Médicos Municipales de San Pedro Tlaquepaque	Alan Jesús Barajas Plascencia	Director de Salud Pública de Servicios Médicos Municipales
56	20 febrero de 2020	Juzgados Municipales de San Pedro Tlaquepaque	Claudio Lara Garza	Funcionario Público
57	20 febrero de 2020	DIF Municipal de San Pedro Tlaquepaque	María Dolores Hernández Rodríguez	Funcionaria Pública
58	20 febrero de 2020	DIF Municipal de San Pedro Tlaquepaque	Patricia Amaro López	Funcionaria Pública
59	20 febrero de 2020	DIF Municipal de San Pedro Tlaquepaque	Ana Bertha González Rodríguez	Funcionaria Pública

Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
60	20 febrero de 2020	Unidad Especializada en Violencia Intrafamiliar (UVI) de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal de San Pedro Tlaquepaque	Juan Antonio Ruvalcaba Paz	Funcionario Público
61	20 febrero de 2020	Unidad Especializada en Violencia Intrafamiliar (UVI) de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal de San Pedro Tlaquepaque	Alejandra González Mancillas	Funcionaria Pública
62	20 febrero de 2020	Instituto Municipal de las Mujeres y para la Igualdad Sustantiva en San Pedro Tlaquepaque	Teresa Lorena Nodal Rodríguez	Funcionaria Pública
63	20 febrero de 2020	Juzgados Municipales de San Pedro Tlaquepaque	José Eduardo Valencia Castro	Funcionario Público
64	20 febrero de 2020	Consejo Ciudadano de San Pedro Tlaquepaque y Observatorio de la Participación Política de las Mujeres, Parité	Rosa María González Carranza	Integrante

**Diagnóstico sobre Infraestructura Institucional de Servicios de Atención Especializada en
Violencias de Género y Mapeo de Red Institucional en el Estado de Jalisco**

Núm.	Fecha	Institución	Nombre completo	Puesto/ Perfil
65	24 febrero de 2020	Servicios Médicos Municipales Delgadillo Araujo	Agustín Martín del Campo Reyes	Director de la Unidad
66	24 febrero de 2020	Servicios Médicos Municipales Delgadillo Araujo	Gisela Lizet Barreda de la Cruz	Trabajadora Social del turno matutino
67	24 febrero de 2020	Servicios Médicos Municipales Delgadillo Araujo	Ramón López García	Médico encargado de Urgencias
68	27 febrero de 2020	Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres (CLADEM)	Alejandra Maritza Cartagena López	Representante
69	29 febrero de 2020	Universidad de Guadalajara	Érika Adriana Loyo Beristáin	Académica
70	29 febrero de 2020	Instituto Tecnológico de Monterrey	Tzinti Ramírez Reyes	Académica
71	29 febrero de 2020	Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO)	Dosia Calderón Maydon	Académica
72	29 febrero de 2020	Universidad de Guadalajara	Paulo Gutiérrez	Académico