



# Talleres de capacitación en planeación, diseño y evaluación de intervenciones de prevención social

Taller 1

Diagnóstico de problemáticas



## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

## Objetivo de los talleres

- 1 Fortalecer las capacidades de funcionarios públicos municipales y estatales en la planeación, el diseño y la evaluación de políticas públicas orientadas a la prevención de la violencia y delincuencia.
- 2 Apoyar a las entidades locales en la elaboración de los documentos requeridos por el **Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD)**.

## Estructura general

### TRES TALLERES

#### DIAGNÓSTICO (2 sesiones – 4 días)

Descripción de la situación, en términos de violencia, en los polígonos y detección de la problemática principal.

#### PLANEACIÓN (2 sesiones – 4 días)

Diseño de una política pública de prevención de la violencia con base en la problemática diagnosticada.

#### EVALUACIÓN (2 sesiones – 4 días)

Seguimiento y monitoreo de la política pública diseñada. Medición de la problemática inicial y su evolución.

## Metodología por cada taller

Habrá una sesión presencial de dos días en la cual se presentarán conceptos para el trabajo en grupo y la producción de documentos clave. Posteriormente habrá otra sesión presencial de dos días para la revisión de los documentos producidos. Entre las dos sesiones habrá un proceso de retroalimentación remota (vía electrónica).

## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

# Agenda de los dos días

## Día 1

9:30-  
10:00

*Registro*

Presentación de los talleres

10:00- Conceptos básicos de prevención de violencia

11:40 Introducción general a las políticas públicas  
El diagnóstico: definición, objetivos y componentes

11:40-  
12:00

*Coffee break*

12:00-  
13:20

El diagnóstico documental

13:20-  
14:50

*Comida*

14:50-  
16:00

El diagnóstico participativo

16:00-  
16:20

*Coffee break*

16:20- Hallazgos del diagnóstico  
18:00

## Día 2

09:00-  
12:00

El árbol de problemas

12:00-  
12:20

*Coffee break*

12:20-  
13:20

Definición de líneas de acción

13:20-  
14:50

*Comida*

14:40-  
15:40

Priorización de líneas de acción

15:40-  
16:40

Alineación con el PNPSVD

16:40-  
17:00

Conclusiones y próximos pasos

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

## Violencia

“**Uso deliberado de la fuerza física o el poder**, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privación de la libertad.”<sup>1</sup>

## Delito

**Infracción indebida o reprobable, descrita como tal en las normas que constituyen el ordenamiento jurídico de un país.** Es un término técnico-jurídico para definir un acto punible penalmente.

## Delincuencia

Se refiere al **rompimiento del orden legal y a conductas socialmente reprobables**. Involucra una serie de factores sociales, económicos y políticos y se expresa mediante una **conducta que rompe el orden social o legal determinado**. Es la ejecución de actos legalmente punibles o que van más allá de lo que es socialmente aceptable, como los que deterioran los espacios públicos o de convivencia. Es una **construcción social** que identifica y reconoce que un fenómeno sea asociado al delito o a la violencia y se refiere a repetidas conductas que son social o moralmente reprobables.<sup>2</sup>



**Fuentes:** 1. OMS, *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, 2002

2. USAID, *Guía del participante para la capacitación en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia*.

# Enfoques de control y reducción de la violencia y la delincuencia: represión vs. prevención

## Enfoque represivo

Se afirma el monopolio del Estado en el control de la delincuencia, con énfasis en el fortalecimiento de las instituciones de seguridad pública.

## Enfoque preventivo

Pone de relieve la importancia de la prevención, mediante la reducción de los factores de riesgo, los límites de las instituciones de seguridad en el control de la delincuencia y el papel de los ciudadanos en la prevención.”<sup>1</sup>

**El Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PNPSVD) tiene un enfoque preventivo social, de seguridad ciudadana:**

Privilegia la participación ciudadana en la construcción de ambientes seguros a través de la prevención, además de entender la seguridad como un derecho humano que debe ser garantizado por el Estado pero que a su vez, debe ser coproducido por todos los actores sociales.

### Acciones REPRESIVAS

- Aumentar penas para consumidores de droga
- Imponer toque de queda para jóvenes
- Aumentar sanciones para grafiteros
- Aumentar penas por acciones de vandalismo menor

VS

### Acciones PREVENTIVAS

- Implementar programas de rehabilitación
- Desarrollar actividades culturales y deportivas
- Abrir espacios especiales para actividades artísticas
- Organizar brigadas comunitarias de concientización

**Fuente:** 1. USAID, *Guía del participante para la capacitación en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia.*

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

## Factor de riesgo

“Son aquellas situaciones de tipo individual, familiar, escolar o social que incrementan las probabilidades de que las personas desarrollen conductas violentas o delictivas.”

**La sola existencia de estos factores no implica que las personas inmersas en tales situaciones cometerán actos de violencia o delincuencia, sino que las coloca en una situación de mayor riesgo de experimentarlas.**

## Factores en el PNPSVD

- **Embarazo temprano**
- **Consumo y abuso de drogas legales e ilegales**
- **Ambientes familiares deteriorados o problemáticos**
- **Deserción escolar**
- **Falta de oportunidades laborales, informalidad y desocupación**
- **Capital social debilitado y ciudadanía incipiente** (organización y participación de la comunidad)
- **Entornos de ilegalidad** (naturalización de prácticas ilegales)
- **Espacios públicos para la convivencia insuficientes y deteriorados**
- **Marginación y exclusión social**

# Los factores de protección están relacionados a los factores ambientales y sociales y a los factores individuales.

## Factores de protección

“Los factores de protección son los activos o las características que disminuyen la probabilidad de que ocurra la violencia y la delincuencia. Son, de una forma general, los contrapuntos a los factores de riesgo.”

Algunos de ellos son:

<b>Individuales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afiliación (sentido de pertenencia e identidad)</li><li>• Estilos de vida saludable</li><li>• Relaciones de noviazgo responsable</li></ul>
<b>Familiares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidades parentales</li><li>• Cohesión familiar</li><li>• Comunicación asertiva en el grupo familiar</li></ul>
<b>Escolares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entorno escolar atractivo</li><li>• Convivencia escolar</li><li>• Oportunidades alternativas de educación</li></ul>
<b>Comunitarios o sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cohesión comunitaria</li><li>• Confianza vecinal</li><li>• Participación ciudadana</li><li>• Organización vecinal</li><li>• Apoyo a redes sociales y comunitarias</li><li>• Cultura de legalidad</li></ul>
<b>Institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendición de cuentas</li><li>• Confianza en instituciones</li><li>• Cultura democrática</li></ul>

# El PNPSVD<sup>1</sup> da prioridad al trabajo con ciertas poblaciones que se ven mayormente afectadas por los factores de riesgo. (1/2)

## Niños y niñas

“Las niñas y niños, debido a su corta edad, tienen altos niveles de dependencia económica, social y emocional. Además, se relacionan y conviven en ámbitos en los que las personas adultas son las responsables de orientar su comportamiento. Sin embargo, en algunas ocasiones, éstas consideran que el castigo u algunas formas de maltrato infantil es una forma de educar a niñas, niños y adolescentes, situación que afecta el desarrollo de este grupo y vulnera sus derechos.”

## Jóvenes y adolescentes

“Las personas jóvenes, sobre todo del sexo masculino, son las principales agresoras y las principales víctimas de la situación de violencia que se vive en México. El total de homicidios juveniles ocurridos entre 2000 y 2010 ascendió aproximadamente a 53 mil personas, lo que significa que la población de 10 a 29 años representó 38.2% de los homicidios en ese periodo.”

## Mujeres

“En la sociedad prevalecen un conjunto de normas, creencias y valores que causan, justifican, producen y reproducen la violencia contra las mujeres. Todo ello es refrendado en diferentes ámbitos sociales y por distintos actores clave. En nuestro país, 9% de hombres y 7% de mujeres creen que los golpes a ellas se justifican, sobre todo en casos de infidelidad. Las mujeres suelen ser víctimas de la violencia y la delincuencia. En efecto, ellas se sienten más inseguras que los hombres desde cualquiera de los ámbitos geográficos en los que transcurre su vida.”

**Fuente:** 1. *Programa Nacional Para La Prevención Social De La Violencia Y La Delincuencia*, 2014.

# El PNPSVD<sup>1</sup> da prioridad al trabajo con ciertas poblaciones que se ven mayormente afectadas por los factores de riesgo. (2/2)

## Población penitenciaria

“La población penitenciaria es uno de los sectores menos visibles de la sociedad. Su condición de privación de la libertad en conjunto con los estigmas que la rodean, la posicionan en un contexto de violencia constante que transgrede sus derechos humanos. (...) La finalidad de la pena es la reinserción social y la prevención de la reincidencia. Estos objetivos deben perseguirse a través del respeto a los derechos humanos, el trabajo, la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte.”

## Migrantes

“En su tránsito por México, los migrantes enfrentan una serie de peligros en un país tan extenso. Los riesgos van desde largas caminatas que deben efectuar por el monte, el desierto y la selva, donde muchas veces padecen sed y hambre, accidentes, extorsión, asaltos, violencia física y sexual, secuestros y trata de personas, entre otros. Por su parte, las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados detenidos por la autoridad migratoria suelen ser resguardados en las estaciones migratorias del país, en condiciones de alojamiento.”

## Víctimas de violencia

“Son aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquier puesto en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos, como consecuencia de la realización de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la constitución y en los tratados internacionales, de los que el Estado Mexicano sea parte.”

**Fuente:** 1. *Programa Nacional Para La Prevención Social De La Violencia Y La Delincuencia*, 2014.

## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

**El fin del PNPSVD es fortalecer los factores de protección para la prevención social de la violencia y la delincuencia e incidir en las causas y los factores que la generan.**

El Programa tiene cinco objetivos específicos, cada uno articulado mediante diversas estrategias.

**Objetivo específico 1.** Incrementar la corresponsabilidad de la ciudadanía y actores sociales en la prevención social, mediante su participación y desarrollo de competencias

**Estrategia 1.1.** Implementar mecanismos de participación inclusiva y libre de discriminación de la ciudadanía y OSC en proyectos locales de prevención social.

**Estrategia 1.2.** Desarrollar competencias en la ciudadanía y en OSC de cultura de paz, cultura de legalidad y convivencia ciudadana.

**Estrategia 1.3.** Promover la participación de actores sociales estratégicos para la prevención social y la corresponsabilidad en materia de seguridad.

**Objetivo específico 2.** Reducir la vulnerabilidad ante la violencia y la delincuencia de las poblaciones de atención prioritaria.

**Estrategia 2.1.** Implementar medidas que disminuyan los factores de riesgo de que niñas y niños vivan situaciones de violencia y delincuencia.

**Estrategia 2.2.** Instrumentar acciones que disminuyan los factores de riesgo de que adolescentes y jóvenes vivan situaciones de violencia y delincuencia.

**Estrategia 2.3.** Realizar acciones para disminuir los factores de riesgo de violencia y delincuencia contra las mujeres

**Estrategia 2.4** Promover la creación de mecanismos y acciones para prevenir la violencia y delincuencia en población migrante.

**Estrategia 2.5.** Promover mecanismos y programas institucionales para la atención integral a víctimas de violencia

**Estrategia 2.6.** Promover mecanismos y programas institucionales para la atención integral a población interna en el sistema penitenciario.

Cada Estrategia se desglosa en diferentes Líneas de acción. Éstas tienen como propósito aterrizar el PNPSVD de forma operativa.

### Objetivo específico 3. Generar entornos que favorezcan la convivencia y seguridad ciudadana

**Estrategia 3.1.** Realizar acciones de prevención situacional que contribuyan a la reducción de oportunidades para la violencia y la delincuencia.

**Estrategia 3.2.** Fomentar acciones de apropiación del espacio público para fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana.

**Estrategia 3.3.** Favorecer el proceso de proximidad entre las instituciones policiales y la ciudadanía.

### Objetivo específico 4. Fortalecer las capacidades institucionales para la seguridad ciudadana en los gobiernos municipales/delegacionales, entidades federativas y federación.

**Estrategia 4.1.** Promover la formación de capacidades técnicas para la prevención social en los servidores públicos de municipios/delegaciones, entidades federativas y Federación.

**Estrategia 4.2.** Impulsar mecanismos que posibiliten la evaluación, comunicación y rendición de cuentas en acciones y resultados de prevención social.

### Objetivo específico 5. Asegurar una coordinación efectiva y sostenida entre dependencias y entidades federales para diseñar, implementar y evaluar procesos de prevención social

**Estrategia 5.1.** Promover la coordinación entre dependencias y entidades federales para implementar programas, proyectos y acciones estratégicas de prevención social.

**Estrategia 5.2.** Promover la coordinación entre dependencias y entidades federales para generar información estratégica, elaborar diagnósticos y construir herramientas de evaluación.

# Índice

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

Una política pública es lo que los gobiernos deciden realizar, o no realizar, respecto a un tema específico.

## Políticas públicas pueden ser

1

### Acciones concretas o acciones simbólicas

Ejemplo: Entrega de despensas a hogares pobres o atención gratuita de salud

2

### La decisión de no actuar ante un determinado problema conforma en sí una política pública

Ejemplo: Ignorar el desabasto de agua en algunas colonias o precariedad en el servicio de energía eléctrica

3

### Plan gubernamental para alcanzar un objetivo de interés

Ejemplo: Negociar un convenio entre municipios para construir un centro de tratamiento de aguas residuales

## Elementos comunes de las políticas públicas

- Los principales actores son las autoridades públicas
- Se movilizan recursos humanos, financieros e institucionales
- Proceso destinado a cambiar un estado de las cosas que se percibe como problemático

## Implica un conjunto de decisiones

- Decidir que existe un problema de interés público
- Decidir que el problema debe resolverse
- Decidir la mejor manera de proceder

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

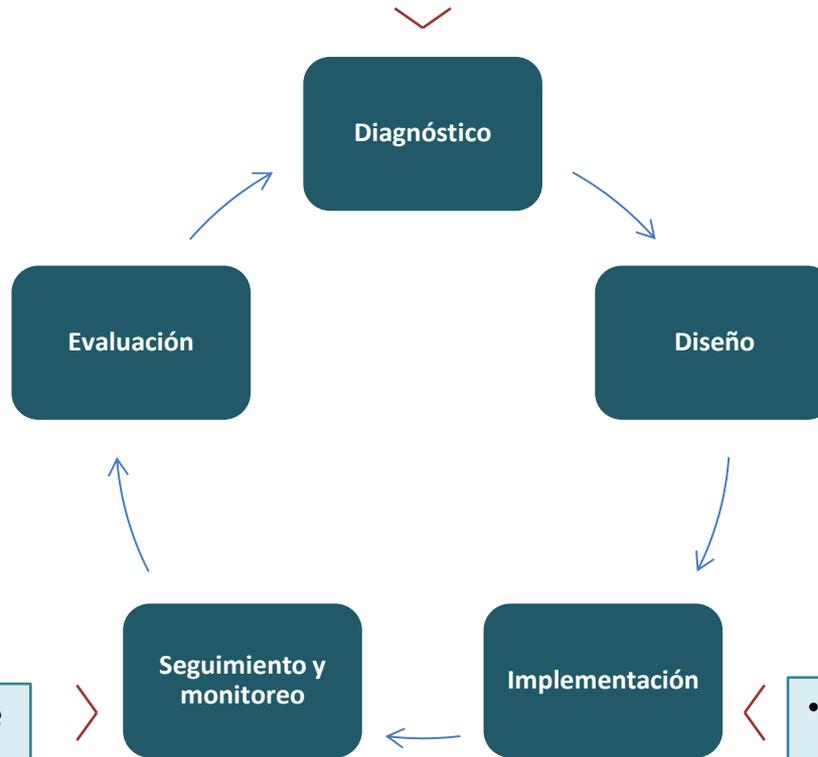
Alineación programática y llenado de fichas

# El ciclo de las políticas públicas ayuda a entender la manera como se construyen propuestas de políticas.

- ¿Los programas cumplen el fin y el propósito para los cuales fueron diseñados?
- Impacto en las características económicas o relacionadas con el bienestar de sus beneficiarios.
- Determinar si el programa produjo los efectos deseados y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa.

- Identificación y definición del problema
- Identificación de causas y efectos

- Identificación de soluciones alternativas
- ¿Qué se ha hecho antes o qué se está haciendo ahora aquí o en otros países?
- Evaluación de las opciones
- Selección de una solución al problema
- ¿A quién se va a atender con el programa?, ¿cómo se va a elegir a los beneficiarios?, ¿qué servicios o apoyos se ofrecerán?, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Quiénes estarán involucrados?, ¿cuál será el esquema de operación? ¿qué presupuesto será necesario?



- ¿En qué medida y cómo se han logrado los objetivos?
- Retroalimentación para mantener, modificar y/o terminar la política o programa

- Poner en marcha la opción seleccionada

Considerar la **participación** activa de los actuales o potenciales beneficiarios en las cuatro etapas, recabando información sobre sus necesidades, preferencias, experiencias e involucrándose en la contraloría y monitoreo de las acciones

# Índice

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

# Un diagnóstico integral es la identificación de la naturaleza o esencia de una situación o problema y de las posibles causas del mismo<sup>1</sup>.

## Objetivos

- Incrementar el conocimiento sobre la naturaleza, extensión y evolución del delito, las violencias y la inseguridad;
- Tener una percepción mínima sobre lo que ocurre para planificar mejor los programas;
- Reforzar el diálogo y la confianza entre los diversos actores y las instituciones;
- Orientar de forma concertada los cambios sociales, culturales y políticos;
- Mejorar la articulación de las intervenciones entre los diferentes niveles de decisión (la sociedad civil y sus organizaciones, el Estado y sus agencias).

El diagnóstico es una etapa crucial para el **éxito** de cualquier estrategia de prevención, pues permite no solo **conocer** las manifestaciones de determinados problemas y sus lugares privilegiados sino también **identificar** los *factores de riesgo* y **discernir** las posibles orientaciones de intervención.

## Componentes

- Diagnóstico documental
- Diagnóstico participativo
- Mapeo de activos y actores
- Identificación de problemas
- Árbol de problemas
- Priorización de líneas de acción

**Fuentes:**

1. USAID, *Guía del participante para la capacitación en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia*.
2. *Ibid*

*Este documento es confidencial y su uso está autorizado exclusivamente para el cliente al que está dirigido. Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización de la Secretaría de Gobernación o de Fundación IDEA está estrictamente prohibida.*

## 1. **Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. **Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. **Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. **El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. **Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

# El objetivo del diagnóstico documental es identificar variables para calificar y cuantificar problemáticas relativas a la violencia y la delincuencia en el polígono.

## ¿Qué se busca?

- Información relevante y útil en la interpretación de problemáticas.
- Información actualizada, proveniente de fuentes confiables.
- Datos a nivel polígono.

## Mejores prácticas

1. Presentar los datos en porcentajes y tasas, no en cifras absolutas.
2. Mostrar la información para varios años.
3. Segmentar cuando se pueda por edad, sexo y categoría (p. ej. violencia de género por tipo de violencia: sexual, psicológica, emocional y económica).
4. Comparar la información a nivel polígono, municipio, estado y nación.
5. Presentar los resultados en tablas o gráficas que permitan visualizar la información.

✘ **Dato presentado incorrectamente**

En 2013 hubo 2,345 homicidios dolosos en el polígono.

✔ **Dato presentado correctamente**

Homicidios dolosos (tasa por 100 mil)

	2011		2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Estado	23.4	22.2	21.7	20.3	21.5	20.5
Municipio	22.3	20.8	22.0	20.0	21.7	20.3
Polígono	21.7	34.5	21.4	37.8	22.1	40.3

Fuente: Datos simulados para el ejercicio

# Existen varios tipos de fuentes que pueden alimentar el diagnóstico documental.

## Fuentes de información

<b>Fuentes públicas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Están disponibles para la consulta del público en general.</li><li>• Son accesibles a través de internet.</li><li>• No representan costo alguno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• INEGI (estadística y encuestas)</li><li>• CONAPO</li><li>• CONEVAL</li></ul>
<b>Fuentes accesibles sobre pedido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son públicas pero no están disponibles en la red.</li><li>• Es necesario realizar una solicitud.</li><li>• Entre dependencias gubernamentales es obligatorio compartir información.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PGJ (estadística sobre delincuencia)</li><li>• Padrones de usuarios de programas gubernamentales</li><li>• SEDESOL (estimaciones de población en pobreza)</li></ul>
<b>Estudios específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuentes realizadas por instituciones, a petición de algún patrocinador.</li><li>• Si fueron financiadas con recursos públicos, la información es pública.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluaciones de programas</li><li>• Investigaciones de campo</li><li>• Estudios de caso</li></ul>
<b>Elaboración propia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios realizados por la propia dependencia o por un tercero a petición de ésta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios específicos</li></ul>

**Además de fuentes oficiales, es útil consultar información proveniente de ONGs y medios de comunicación.**

Idealmente, la información del diagnóstico documental debería ser a nivel polígono. Existen algunas fuentes que dan información a este nivel.

### Fuentes de información poligonal

1. El INEGI cuenta con datos de variables sociodemográficas y de algunos factores de riesgo a partir de desagregaciones de los censos por **Área Geoestadística Básica (AGEB)**.
2. Asimismo, las **secretarías locales** pueden contar con información a nivel polígono derivada de estudios realizados o programas implementados.

Para poder tener un diagnóstico que permita identificar las características y problemáticas específicas del polígono, es indispensable contar con **información lo más desagregada posible**. De no poder acceder a datos a nivel poligonal, puede presentarse información municipal.

El diagnóstico documental es la parte cuantitativa del diagnóstico integral. Su principal función es medir los factores de riesgo con base en datos duros.

Es necesario que este diagnóstico recopile datos sobre la violencia y el delito, pero también es de suma importancia que capture información sobre ambientes, interacciones y conductas que pueden propiciar ambas situaciones.

### DIAGNÓSTICO DOCUMENTAL

1. **Introducción sociodemográfica**
2. **Factores de riesgo**
3. **Diagnóstico de seguridad**

#### Introducción sociodemográfica

Esta sección sirve de presentación al polígono, incluye un mapa, una descripción sobre su ubicación y extensión y una medición de variables demográficas básicas, como por ejemplo:

- **Población total**
- **Distribución por sexo**
- **Distribución por grupos de edad**
- **Tasa de crecimiento poblacional**
- **Tasa de natalidad**
- **Tasa de mortalidad**
- **Esperanza de vida**

El diagnóstico documental incluye nueve factores de riesgo principales, que a su vez se desglosan en distintas variables que cubren diferentes enfoques del factor. (1/4)

## Factores de riesgo

Cada factor puede ser calificado y cuantificado por diferentes variables. A continuación se sugieren algunas y también se propone que se incluyan otras que puedan ayudar a explicar el contexto de la situación.

### FACTOR

### VARIABLES ASOCIADAS

(sugeridas)

1

Embarazo adolescente



- Porcentaje de nuevas madres menores de edad

2

Consumo y abuso de alcohol y drogas ilegales



- Frecuencia de consumo de alcohol en la población del territorio
- Porcentaje de jóvenes con consumo problemático de alcohol
- Número de consecuencias fatales y cantidad de accidentes de automóvil por conducir bajo los efectos del alcohol
- Patrones y frecuencia de consumo de drogas en la población
- Porcentaje de jóvenes con consumo de drogas
- Principal droga de consumo reportada por centros de tratamiento no gubernamentales
- Principal droga de inicio reportada por centros de tratamiento no gubernamentales

El diagnóstico documental incluye nueve factores de riesgo principales, que a su vez se desglosan en distintas variables que cubren diferentes enfoques del factor. (2/4)

**FACTOR**

**VARIABLES ASOCIADAS**

(sugeridas)

3

**Ambientes familiares deteriorados o problemáticos**



- Edad promedio del jefe(a) de familia
- Porcentaje de jefaturas de familia femeninas
- Porcentaje de jefaturas de familia con movilidad migratoria
- Número promedio de personas dependientes por cada independiente
- Principales tipos de castigo en las familias
- Consumo de alcohol promedio diario y semanal de los padres de familia
- Consumo de drogas ilícitas promedio de amigos de los jóvenes
- Casos de violencia entre padres de familia

4

**Deserción escolar**



- Porcentaje de la población que abandonó los estudios formales
- Nivel educativo máximo promedio de niños, niñas, adolescentes y jóvenes
- Porcentaje de la población que se encuentra inscrita a algún programa educativo
- Número de faltas promedio (ausentismo) anuales
- Número de planteles educativos por cada 1000 habitantes

El diagnóstico documental incluye nueve factores de riesgo principales, que a su vez se desglosan en distintas variables que cubren diferentes enfoques del factor. (3/4)

**FACTOR**

**VARIABLES ASOCIADAS**  
(sugeridas)

5

**Falta de oportunidades laborales, informalidad y desocupación**



- Tasa de desempleo
- Tasa de desocupación
- Porcentaje de la población empleada en el sector formal
- Porcentaje de población empleada en el sector informal
- Ingreso promedio
- Principales actividades económicas
- Porcentaje de jóvenes que no estudian ni trabajan a pesar de estar en edad de hacerlo

6

**Capital social**



- Porcentaje de la población adscrita a algún tipo de organización o asociación política (definida en la ENCUP)
- Nivel de participación ciudadana en las actividades en los espacios públicos
- Número de instituciones enfocadas en acciones preventivas
- Niveles de organización de la comunidad, de manera informal, para resolver problemas comunitarios

7

**Entornos de ilegalidad**



- Número de pandillas o grupos criminales detectados
- Número de bares y otros puntos de venta de alcohol
- Número de casinos y puntos de juego y/o apuestas
- Número de establecimientos operando en condición de informalidad



El diagnóstico documental incluye nueve factores de riesgo principales, que a su vez se desglosan en distintas variables que cubren diferentes enfoques del factor. (4/4)

**FACTOR**

**VARIABLES ASOCIADAS**  
(sugeridas)

8

**Espacios públicos para la convivencia insuficientes o deteriorados**



- Porcentaje de viviendas sin teléfono
- Porcentaje de viviendas en calles sin pavimentar
- Número de parques, plazas o centros comerciales por cada 1000 habitantes
- Porcentaje de calles con presencia de obstáculos para la vigilancia
- Porcentaje de viviendas sin alumbrado público en su calle
- Porcentaje de viviendas con problemas de basura o contaminación en su calle
- Porcentaje de viviendas sin alcantarillado en su calle
- Número de reportes de conflictos viales
- Número de denuncias de pleitos vecinales por problemas prediales
- Porcentaje de terrenos abandonados

9

**Marginación y exclusión**



- Densidad poblacional
- Densidad de vivienda (hacinamiento)
- Concentración de la pobreza en el territorio
- Índice de Marginación (CONAPO)
- Índice de Desarrollo Humano (IDH)
- Cobertura de la red policiaca

La tercera parte del diagnóstico documental es el diagnóstico de seguridad. Éste tiene como finalidad recolectar datos sobre delincuencia y violencia no delictiva.

### Medición general de incidencia delictiva

- Tasa de incidencia delictiva
- Tasa de robo con violencia
- Tasa de robo común
- Tasa de homicidios dolosos
- Tasa de violaciones
- Tasa de lesiones
- Tasa de lesiones dolosas
- Tasa de secuestro

### Medición general de delincuencia

- Porcentaje de población que ha sido víctima de algún delito  
(Segmentada por grupos de edad y por sexo)
- Número de denuncias
- Número de policías por cada 1000 habitantes
- Número de detenciones
- Tasa de detenciones / denuncias
- Porcentaje estimado de delitos que no son denunciados

### Representaciones generales de violencia no delictiva

- Violencia escolar
- Pandillerismo
- Violencia verbal

Estas variables sirven como preámbulo para contextualizar la medición minuciosa y desglosada de la incidencia delictiva en el polígono.

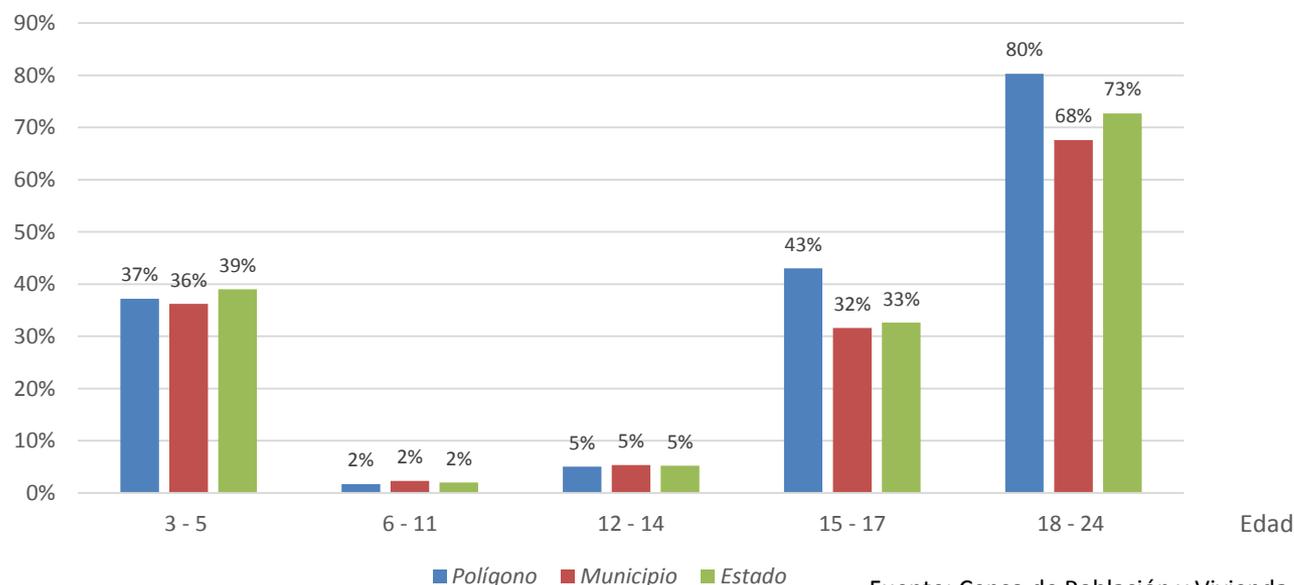
## Ejemplo de datos para el factor de riesgo de Deserción escolar

1

Variables	Medición POLIGONAL	Medición MUNICIPAL	Medición ESTATAL
Promedio de años de escolaridad	8.3 años para hombres y 7.9 años para mujeres	10.5 años para hombres y 10.1 años para mujeres	10 años para hombres y 9.6 años para mujeres

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2010, INEGI.

Porcentaje de población que no asiste a la escuela



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2010, INEGI.

2

*Este documento es confidencial y su uso está autorizado exclusivamente para el cliente al que está dirigido. Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización de la Secretaría de Gobernación o de Fundación IDEA está estrictamente prohibida.*

## Ejemplo de datos para el factor de riesgo de Falta de oportunidades, informalidad y desocupación

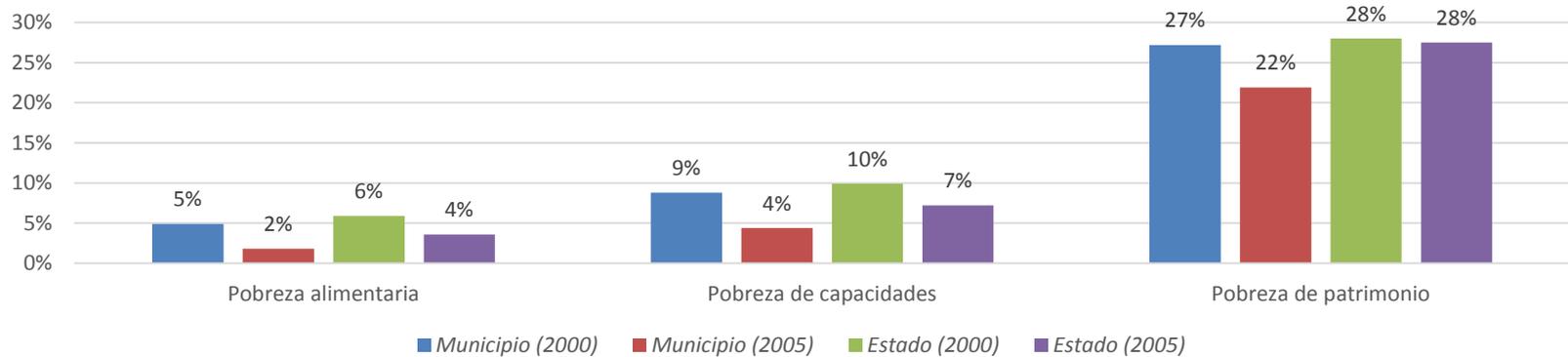
1

Variables	Medición	Medición	Medición
	POLIGONAL	MUNICIPAL	ESTATAL
Población no derechohabiente a servicios de salud	26.8%	23.3%	20.3%
Población que cuenta con seguro popular o seguro médico para una nueva generación	11.3%	8.0%	10.7%
Tasa de desocupación	Hombres: 7.1% Mujeres: 2.8%	Hombres: 5.5% Mujeres: 3.1%	Hombres: 5.1% Mujeres: 2.9%

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2010, INEGI.

2

### Tipos de pobreza a nivel municipal y estatal



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social, 2006

# El diagnóstico de seguridad en el diagnóstico documental: ejemplo de *Polígono*

Incidencia delictiva (tasa por 100 mil)	MUNICIPAL			ESTATAL		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Incidencia delictiva	2,434.24	3144.23	2624.84	1,558.05	1,924.66	1,719.61
Robo con violencia	257.99	382.56	281.82	132.50	199.68	193.07
Robo común	1,271.58	1,510.51	1,065.32	831.91	970.86	747.36
Homicidios dolosos	33.36	39.48	26.55	25.36	44.12	27.36
Violaciones	19.74	22.46	10.89	20.29	19.37	11.53
Lesiones	146.35	142.27	130.02	83.93	81.78	80.70
Lesiones dolosas	92.58	96.66	96.66	58.87	61.64	64.87
Secuestro	4.08	0.68	0.00	1.23	0.92	0.46

Fuente: Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2014

*Este documento es confidencial y su uso está autorizado exclusivamente para el cliente al que está dirigido. Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización de la Secretaría de Gobernación o de Fundación IDEA está estrictamente prohibida.*

## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

El diagnóstico participativo es la parte cualitativa del diagnóstico integral. Su principal función es medir la percepción de la comunidad en cuanto a la violencia y delincuencia.

Además de medir la percepción de inseguridad y las necesidades de la población, **el diagnóstico participativo permite obtener información para la cual no se tienen datos**, por lo que complementa el diagnóstico documental.

### DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

1. **La comunidad: necesidades, problemas identificados y acciones sugeridas**
2. **Percepción de inseguridad**
3. **Causas y consecuencias percibidas de la violencia y la delincuencia**
4. **Grupos de atención prioritaria**
5. **Mapeo de actores y activos**

## Introducción al diagnóstico

Antes de exponer los resultados del diagnóstico participativo, es recomendable establecer la metodología utilizada para llevarlo a cabo. Asimismo se sugiere reportar los criterios de definición de los participantes, así como una breve descripción demográfica sencilla de éstos.

**El perfil delictual y las percepciones sobre violencia y delincuencia son de extrema importancia para establecer las diferencias entre inseguridad objetiva (delitos) y subjetiva (percepción), puesto que el sentimiento de inseguridad no tiene relación concreta con la ocurrencia real de los delitos.**

Debido a que hacer un diagnóstico participativo puede ser costoso y el municipio tal vez no cuenta con los recursos necesarios, éste puede **apoyarse en ONGs o instituciones académicas.**

# El diagnóstico participativo aporta la percepción y los sentimientos de la comunidad al diagnóstico documental. Existen diversas formas de realizarlo.

## Métodos de recabación de información

	MÉTODO	DESCRIPCIÓN	CUÁNDO SE USA Y CUÁNDO NO	PARTICIPANTES
CUALITATIVOS	Grupos focales	Sesiones de entrevistas grupales donde se plantea un tema específico y se estimula el intercambio de opiniones y experiencias de los participantes.	Sirven para identificar prioridades de un grupo específico. ----- No calculan el grado de prioridad.	Grupos de 6 a 12 representantes de diferentes sectores de la comunidad
	Entrevistas	Conversación con un representante de la comunidad con la finalidad de obtener información sobre las percepciones ante el problema.	Proveen información general (percepción) sobre un tema determinado. ----- No sirven para establecer prioridades grupales.	Individuos de diferentes sectores de la comunidad
	Marchas de seguridad	Caminatas exploratorias en las que se observan y evalúan las características del entorno físico que pueden aumentar oportunidades delictuales.	Establecen una idea general de aspectos que podrían facilitar los delitos. ----- No establecen aspectos determinantes.	Observadores
	Historias de vida	Conversaciones informales, sin guion o pauta, con diversos miembros de la comunidad en las que se extraen frases anecdóticas.	Identifica hechos individuales y aislados ----- No sirve para determinar una problemática grupal	Individuos de diferentes sectores de la comunidad
CUANTITATIVOS	Encuestas	Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones sobre la problemática. Siguen una metodología estricta, tanto en su diseño, como en su interpretación.	Las encuestas sirven para estimar qué porcentaje de la población piensa que es relevante un tema determinado. ----- No sirven para medir temas imprevistos.	Muestra representativa de la comunidad

# Metodologías utilizadas: ejemplo de *Polígono*

CUALITATIVOS	Grupos focales	Se aplicaron cuestionarios sobre percepción de violencia y necesidades de la comunidad durante reuniones y juntas de vecinos.
	Entrevistas	Se entrevistaron a líderes comunitarios (delegados municipales, enlaces PAC, líderes seccionales, líderes comunitarios, etc.).
	Marchas de seguridad	Se realizaron marchas exploratorias en el área para observar el equipamiento urbano y el entorno de seguridad.
CUANTITATIVOS	Encuestas	El Observatorio Ciudadano realizó una “Encuesta de percepción de inseguridad”. Se aplicaron 89 encuestas entre la población mayor de 18 años de junio a septiembre de 2013.

Para obtener el diagnóstico participativo, en el polígono se implementaron diversos instrumentos cualitativos y cuantitativos.

Los promotores comunitarios de la Dirección de Prevención y los proveedores encargados de desarrollar las acciones en el polígono, elaboraron estos instrumentos.

La comunidad debe expresar la problemática, en términos de violencia y delincuencia, que percibe.

## La comunidad: necesidades, problemas identificados y acciones sugeridas

En esta sección se sugiere cubrir tres grandes temas. Éstos no son los únicos, simplemente están pensados para servir como un parámetro de la información que se busca obtener:

- 1 Principales necesidades de la comunidad**
- 2 Principales problemas de la comunidad**
- 3 ¿Qué se necesita hacer para combatir dichos problemas?**

La primera sección del diagnóstico participativo tiene como objetivo comprender qué tan segura o insegura se siente la gente que habita en el polígono.

## Percepción de inseguridad

Se espera que el diagnóstico participativo recopile cierta información relativa a la percepción de los habitantes en cuanto a la inseguridad. A manera de guía, se plantean algunas preguntas, cuyas respuestas se espera, sean obtenidas a partir del sentimiento de los participantes. Las preguntas pueden ser complementadas con otras, si así se requiere.

### PREGUNTAS GUÍA

¿Cuál es la percepción sobre la seguridad en el polígono?

¿Cuál es el principal conflicto sociocomunitario?

¿Qué tanta confianza hay en las instituciones de seguridad e impartición de justicia?

¿Cuál es el principal riesgo que corre alguien en el polígono?

¿Qué tanta corrupción hay?

¿Cómo se resuelven los conflictos en las familias?

¿Cuál es la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos?

¿Qué tan buena o desgastada es la convivencia?

¿Cuáles son los temores asociados al delito y las conductas de riesgo?

¿Qué tan arraigada / apegada / vinculada es la población a su tierra?

¿Qué partes del polígono se perciben como inseguras y de victimización?

¿Cómo se resuelven los conflictos en la comunidad?

¿Qué grupos en la comunidad son percibidos como conflictivos?

La comunidad debe expresar las causas y las consecuencias asociadas a la violencia y delincuencia.

## Causas y consecuencias percibidas de la violencia

Esta sección busca definir más puntualmente la problemática asociada a la violencia y la delincuencia. Cuenta con dos temas principales, que pueden ser más si así se requiere:

1

**Principales causas de los problemas asociados a la violencia**

2

**Principales consecuencias de los problemas asociados a la violencia**

De acuerdo con los instrumentos del diagnóstico participativo, la principal necesidad del polígono es contar con espacios públicos seguros. Los problemas más prevalentes son delitos y adicciones. Finalmente, la comunidad señala que para combatir estos problemas es necesario tener espacios públicos y oportunidades escolares y laborales para jóvenes.

TEMA	PERCEPCIÓN
<b>Principales necesidades de la comunidad</b>	Los habitantes admiten que se requieren más espacios de recreación, con mayor seguridad y mejor calidad. Expresan la necesidad de contar con espacios públicos seguros y apropiados, reconocen la utilidad y el éxito de éstos, aunque es limitado a quienes habitan en sus proximidades.
<b>Principales problemas de la comunidad</b>	Los habitantes identifican los asaltos, balazos, asesinatos, extorsión, venta de drogas y secuestros como los delitos más frecuentes en la comunidad. Refieren que dentro de los hogares existe violencia y consumo de alcohol excesivo, y que en las escuelas existe el <i>bullying</i> como un fenómeno común, pero sólo porque lo han visto en televisión; aunque ninguno de los participantes pudo compartir el ejemplo de un caso en particular.
<b>¿Qué se debe hacer para combatirlos?</b>	La población manifiesta que una forma de prevenir la violencia es construir un mayor número de centros como el Bicentenario de la Independencia; más escuelas que enseñen oficios, más parques y albercas; así como crear más empleos para jóvenes que no terminan de estudiar.

## Algunos resultados del diagnóstico participativo de *Polígono*

En el diagnóstico participativo se observó que en el polígono hay una gran sensación de inseguridad y temor. Además se percibe que hay corrupción por lo que no hay confianza en las autoridades. Finalmente, se identifica a los jóvenes como quienes ejercen la violencia, principalmente a través de pandillas.

TEMA	PERCEPCIÓN
<b>¿Cuál es la percepción sobre la seguridad en el polígono?</b>	Se percibe que el polígono es muy inseguro y que la inseguridad ha aumentado en los últimos cinco años. Los habitantes tienen temor a salir a la calle y ser víctimas de algún delito.
<b>¿Qué tanta corrupción hay?</b>	En general existe una sensación conflictiva respecto de la policía: por una parte reconocen que necesitan rondines, vigilancia de patrullas y mayor acercamiento con la misma; por otra, se le tiene desconfianza, se le considera corrupta o coludida con las bandas delictivas. Refieren casos e instancias donde se han hecho llamados y la policía no acude. Se sospecha que están “arreglados” con los delincuentes y por lo tanto la denuncia no tiene sentido.
<b>¿Cuáles son los temores asociados al delito y a las conductas de riesgo?</b>	Los vecinos manifiestan que se realizan pocos rondines y que es constante la angustia ante la posibilidad de que una bala perdida les impacte. Se muestran temerosos a represalias.
<b>¿Qué partes del polígono se perciben como inseguras y de victimización?</b>	Recomiendan no acudir para “arriba”, área que catalogan como “tierra de nadie”; ellos mismos no “suben” y procuran no estar en la calle.
<b>¿Qué tan buena o desgastada es la convivencia?</b>	Hay opiniones contrarias en cuanto a la solidaridad entre los vecinos y la confianza hacia ellos.
<b>¿Qué grupos en la comunidad son percibidos como conflictivos?</b>	Mencionaron a las pandillas de jóvenes, y pusieron énfasis en que estos grupos ya ejercen influencia y afectan a menores de cinco años en adelante. Explicaron que en las escuelas también se vive la violencia e inseguridad, pues jóvenes pandilleros esperan a estudiantes afuera de los planteles para asaltarlos u ofrecerles drogas.

En el diagnóstico participativo, la población identifica como causas de la violencia a la falta de oportunidades y la existencia de espacios inseguros. En cuanto a las consecuencias, destacan la imposibilidad de realizar sus actividades en espacios públicos así como falta de convivencia ciudadana y con sus familiares y amigos.

TEMA	PERCEPCIÓN
<b>Principales causas percibidas de la violencia y la delincuencia</b>	Los habitantes entrevistados mencionaron que faltan alternativas y oportunidades de trabajo para la comunidad, los sueldos que se perciben son muy bajos y las pequeñas empresas o negocios familiares se ven forzados a cerrar porque se les cobran “cuotas” para trabajar. El grupo refirió que existen algunos factores de riesgo tales como casas abandonadas, lotes baldíos y las condiciones topográficas que en algunos puntos dificultan el acceso de vehículos debido a la estrechez de las calles, andadores o escalinatas.
<b>Principales consecuencias percibidas de la violencia y la delincuencia</b>	Los habitantes coinciden en que sienten inseguridad de realizar actividades en espacios públicos en cualquier hora, y señalan que sus familiares o amigos no se sienten seguros de visitar la colonia, sin importar el horario. De acuerdo con comentarios del grupo, los vecinos que pueden se cambian de domicilio debido al contexto de inseguridad presente en el sector. En general, la convivencia ciudadana se ve afectada de manera negativa por la percepción de inseguridad, la mayoría manifiesta que es un riesgo caminar por las calles ya sea muy temprano o muy tarde.

Para una implementación integral, se recomienda que se reporten las actividades de prevención que ya se desarrollaron en la comunidad y quiénes las llevan a cabo.

## Mapeo de actores y activos

POSIBLES ACTORES		
Asociaciones vecinales	Escuelas públicas o privadas	Universidades
Centros comunitarios	Gobierno local o municipal	Policía
Clínicas y Hospitales	ONGs	Servicios de atención a víctimas
Miembros de la comunidad jubilados	Programa de aprendizaje para jóvenes	

Es importante identificar a Estos actores y las labores que llevan a cabo porque:

- Facilita la coordinación de las actividades.
- Evita la duplicación de programas.
- Ayuda a identificar los vacíos existentes.
- Ayuda a maximizar recursos, habilidades y capacidades

Para lograr un uso más sencillo de la información, se recomienda que ésta se presente mediante la siguiente tabla:

Nombre de la organización o líder del proyecto	¿Qué actividades relacionadas con la prevención de la violencia realizan?

Luego de realizar los dos tipos de diagnóstico, es necesario integrarlos para completar y comparar la información.

## Integración del diagnóstico

Posteriormente, deben integrarse el diagnóstico documental y participativo. Esto facilita completar los datos sobre problemáticas y factores de riesgo. De igual manera, permite **comparar y contrastar la información**, obteniendo hallazgos importantes.

## Ejemplo

### Diagnóstico documental

Robo a transeúnte (tasa por 100 mil)

	2010	2011	2012	2013
Polígono	5.6	5.4	5.2	5.7
Municipio	10.2	11.3	10.9	11.0
Estado	8.4	8.9	9.1	9.1

### Diagnóstico participativo

En la encuesta realizada a 250 habitantes del polígono, se observó que **70% de los encuestados ha sufrido un robo en la calle**. Mencionaron que este delito ha aumentado en los últimos tres años y **85% afirmó tener miedo de caminar por las calles por temor a sufrir un asalto**.

Al comparar los dos tipos de diagnóstico se observa que hay una discrepancia entre los datos de robo y lo experimentado por los habitantes. Esto puede deberse a una baja tasa de denuncia o a una percepción desmesurada de inseguridad entre la población.

Fuente: Datos simulados para el ejercicio

# Índice

## 1. Presentación de los talleres

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. Conceptos básicos de prevención de violencia

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. Introducción general a las políticas públicas

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. El diagnóstico integral

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. Análisis de la problemática

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

Como etapa preliminar a la elaboración de un árbol de problemas, es importante identificar y enumerar claramente los principales hallazgos del diagnóstico integral.

## Principales hallazgos

Se sugiere establecer de forma general el riesgo, prevalencia e intensidad de los hallazgos detectados para el polígono. Una descripción breve sobre la forma en que se manifiestan y, en particular, cuáles son los segmentos de la población más afectados con base en cuatro criterios básicos (y en algunos casos, sub-criterios) es deseable:

### 1 GRAVEDAD

- **Volumen:** Cuántos delitos o actos violentos ocurren.
- **Tasa:** Qué incidentes ostentan las tasas de ocurrencia más altas.
- **Riesgo:** Qué incidentes plantean el mayor riesgo.
- **Cambios en la tasa de incidencia:** Qué incidentes están aumentando con mayor rapidez.
- **Temor y preocupación:** Qué incidentes preocupan más a los miembros de la comunidad.
- **Impacto:** Qué incidentes tendrán la mayor relevancia y repercusión.
- **Posibilidad de reducción:** Qué incidentes serán más fáciles de prevenir.

### 2 LUGARES

- **Lugar:** Qué sectores de la comunidad son más propensos al crimen/violencia (Se podría decidir dar prioridad a las intervenciones en esas áreas).

### 3 POBLACIÓN DE MAYOR VULNERABILIDAD

- **Grupos:** Cuáles son las víctimas preferenciales de ciertos tipos de delitos. La información organizada en la tabla de análisis de los problemas ayudará a identificar los grupos.

### 4 GRUPOS PROPENSOS A DELINQUIR

Los hallazgos son fenómenos que sobresalen debido a su incidencia y en comparación al municipio, el estado o el país.

## Identificación de hallazgos

Los hallazgos importantes pueden identificarse de diversas maneras, entre otras:

1. Cambio drástico en el tiempo
2. Amplia discrepancia en comparación con el municipio, el estado y el país
3. Alto número de menciones en el diagnóstico participativo
4. Discrepancias entre el diagnóstico documental y el participativo

## Mejores prácticas

Los hallazgos deben ser enunciados lo más detalladamente posible, dando información precisa de su magnitud, grupo afectado, etc.

### ✗ Hallazgo presentado incorrectamente

Existe un alto grado de deserción escolar.

### ✓ Hallazgo presentado correctamente

Los jóvenes de 15 a 18 años tienen una alta tasa de deserción del bachillerato.

Para hacer el análisis de los hallazgos, puede llenarse la siguiente matriz:

Hallazgo	Justificación
Hallazgo 1	
Hallazgo 2	
...	

Fuente: Datos simulados para el ejercicio

# Principales hallazgos del diagnóstico integral del *Polígono*

Hallazgo	Justificación
Alta incidencia de violencia familiar.	La tasa de violencia familiar por 100 mil habitantes es de 341, mayor que en el municipio y el estado (INEGI).
Alta incidencia de robos.	La tasa de robo por 100 mil habitantes es de 1,139, mayor que en el municipio y el estado (INEGI).
Existencia de pandillerismo.	Los habitantes mencionan la existencia de pandillas compuestas por jóvenes que cometen robos y ofrecen drogas a otros jóvenes en las escuelas (Encuesta de percepción de inseguridad).
Los jóvenes son los principales perpetradores de violencia	Los habitantes mencionan la existencia de pandillas compuestas por jóvenes que cometen robos y ofrecen drogas a otros jóvenes en las escuelas (Encuesta de percepción de inseguridad).
Renuencia de amigos y familiares a visitar la zona.	Los habitantes aseguran que sus familiares y amigos no los visitan debido al temor de acudir a la zona (Encuesta de percepción de inseguridad).
Temor a salir a la calle y participar activamente en la prevención y denuncia de los delitos.	Los habitantes aseveran que no salen a la calle debido a que tienen miedo de la violencia. Asimismo, no denuncian los delitos (Encuesta de percepción de inseguridad).

# Principales hallazgos del diagnóstico integral del *Polígono*

Hallazgo	Justificación
Deserción de educación media superior de jóvenes de 15 a 18 años.	La tasa de deserción es de 45%, dos veces más alta que en el resto del municipio y del estado (INEGI).
Cultura de aceptación al embarazo adolescente.	En las familias y en la sociedad, es visto como normal y hasta deseable (Encuesta de percepción de inseguridad).
Consumo de alcohol frecuente y aumento en el consumo de drogas debido a narcomenudeo.	El alcoholismo no es percibido como un problema. Pandilleros ofrecen drogas a los jóvenes en las escuelas (Encuesta de percepción de inseguridad).
Viviendas insalubres y hacinamiento	62% de las viviendas tienen hacinamiento (CONAPO) y son insalubres (Encuesta de percepción de inseguridad).
Poco acceso a seguridad social.	Solo 20% de la población tiene seguridad social (INEGI).
Normalización de la violencia.	La sociedad acepta el uso de armas y percibe la violencia como normal (Encuesta de percepción de inseguridad)
Desconfianza en las autoridades.	La sociedad no denuncia pues considera que la policía es corrupta (Encuesta de percepción de inseguridad)
Tasa de desocupación elevada entre hombres.	La desocupación entre hombres es de 7.5%, el doble que para mujeres (INEGI).
Aceptación de casos de violencia familiar.	La sociedad considera que la violencia familiar es normal (Encuesta de percepción de inseguridad).
Alto porcentaje de hogares con jefatura única.	32% de los hogares están encabezados por mujeres, más que en el municipio y el estado (INEGI).
Existencia de viviendas abandonadas, calles oscuras y falta de espacios públicos de convivencia.	62% de los habitantes mencionaron estos problemas (Encuesta de percepción de inseguridad).

## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

El árbol de problemas es una herramienta que permite presentar de manera simplificada el problema así como sus causas y efectos.

Es una **herramienta que organiza de forma gráfica y ordenada las relaciones causa-efecto alrededor del problema identificado**. Es importante señalar que es una simplificación de la realidad y que, por lo tanto, no refleja la complejidad de un fenómeno como la violencia.

### Algunas consideraciones

1. No es una figura estática y pueden agregarse casillas a rellenar según sea pertinente, ya que puede que no existan más de dos causas o efectos, o bien, puede que existan muchos más.
2. Es cambiante, debido a que las causas y efectos pueden modificarse en el tiempo.
3. No hay un árbol único para un fenómeno: las causas y efectos pueden presentarse de diferentes formas, dependiendo de las características del polígono así como las opiniones o la ideología de quien lo elabora.
4. Elaborar el árbol de problemas es un proceso complejo que requiere de tiempo y de retroalimentación con el equipo de trabajo.

### Componentes

1. Definición del problema
2. Causas
3. Efectos

El problema a resolver se formula como una situación negativa que debe ser revertida, en el contexto del PNPSVD como la incidencia de la violencia.

## Planteamiento del problema

- Es una situación actual que corresponde a la realidad en la que una parte de la población no logra avanzar, en algún aspecto, hacia una situación mejor.
- Centrar el análisis en el problema principal.
- Se formula como un estado negativo.
- No es la ausencia de una solución o la falta de un servicio específico.
- Debe ser específico y fácil de medir.
- Es necesario demostrar que existe y de qué magnitud es.

### Formulaciones INCORRECTAS

- ✗ Hacen falta casas para la población pobre.
- ✗ Los jóvenes no tienen trabajo.

### Formulaciones CORRECTAS

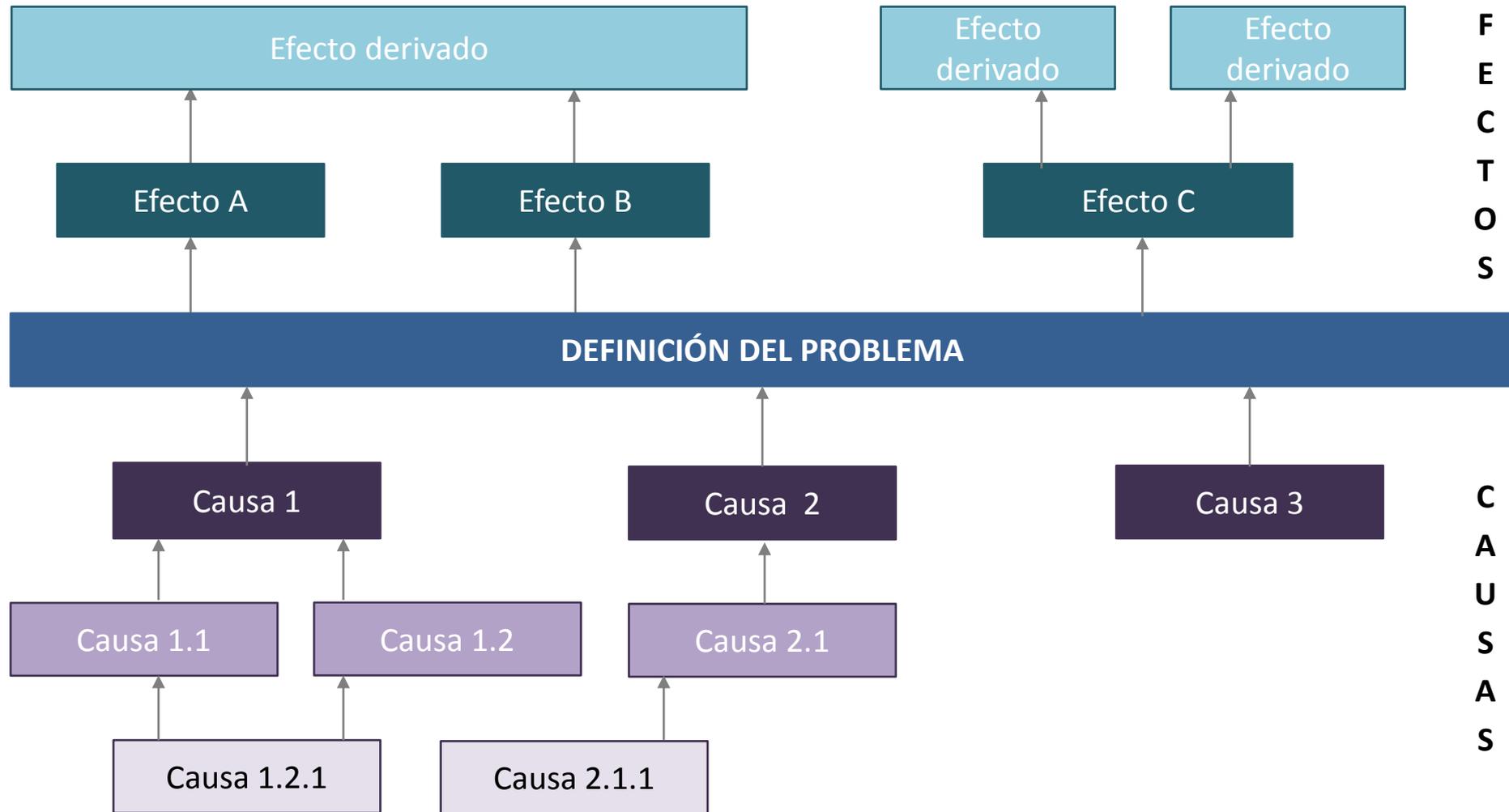
- ✓ Limitado acceso a opciones de vivienda por parte de la población en condiciones de pobreza.
- ✓ Los jóvenes pobres urbanos presentan bajos niveles de inserción, permanencia e ingreso laboral.

**Debido al enfoque del PNPSVD, se recomienda enunciar el problema como la alta incidencia de violencia y delincuencia en el polígono especificando sus características especiales (tipo de violencia y/o delitos).**

**Ejemplo: El polígono presenta una alta incidencia de violencia familiar, robo y pandillerismo.**

El árbol de problemas es una herramienta que organiza de forma gráfica y ordenada las relaciones causa-efecto alrededor del problema identificado.

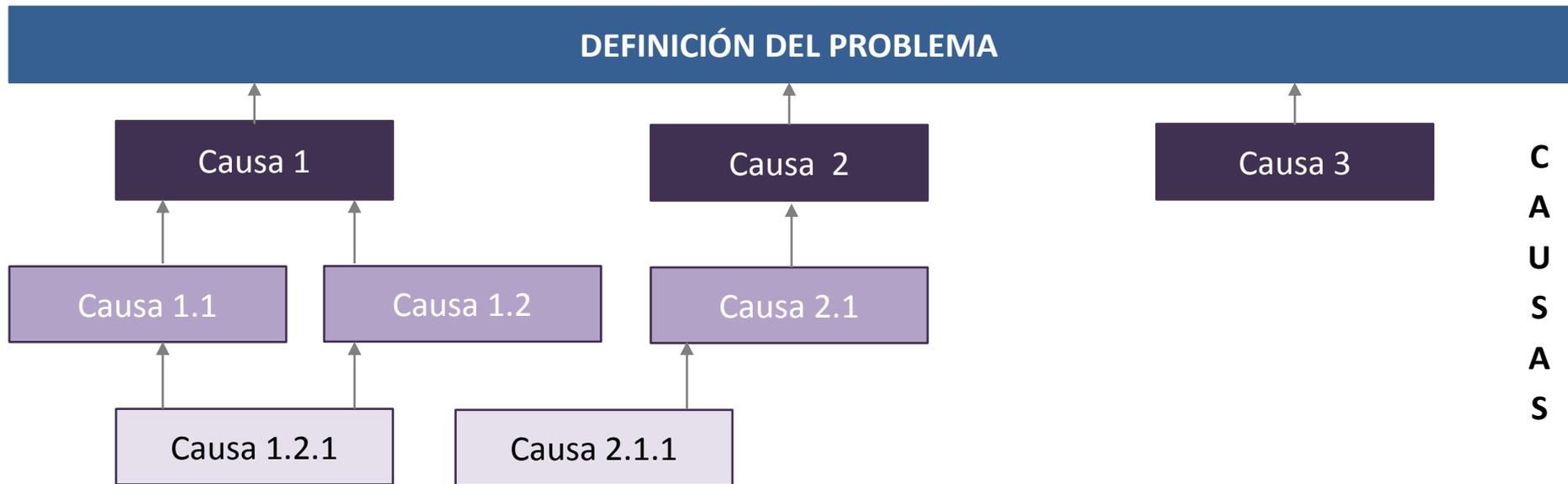
### Árbol de problemas



# ¿Qué da origen al problema identificado?

## Identificación de las causas

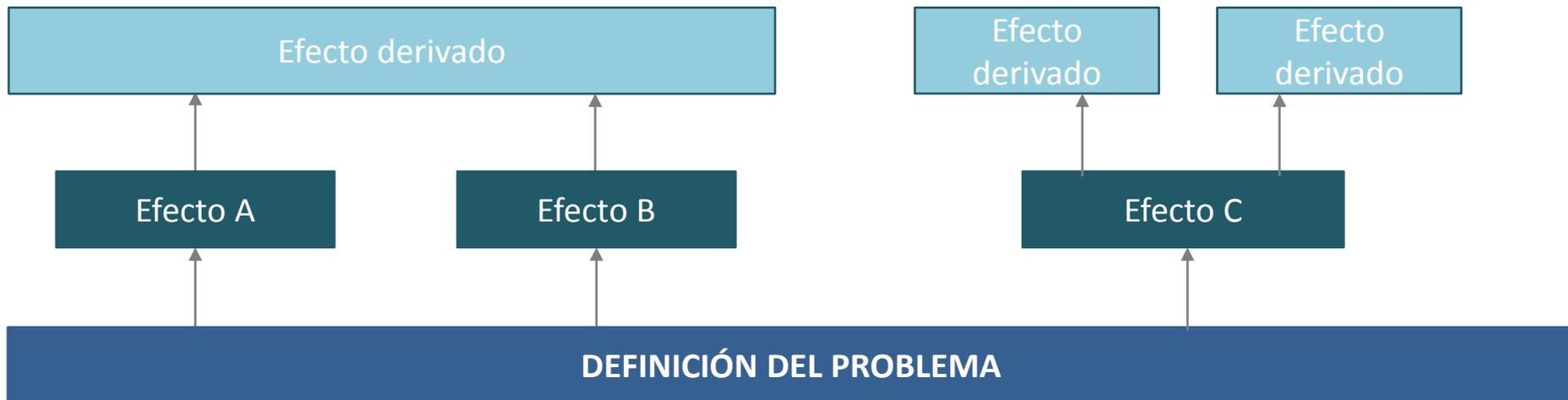
1. **¿Cuáles son las causas inmediatas del problema?**
2. **Causas de las causas: ¿Qué factores, sin ser causas directas, contribuyen a agravar la situación-problema?** (No siempre se observan en el diagnóstico; es necesario basarse en la literatura o en lo que se conoce).
3. **Demostrar su existencia y estimar su magnitud**
4. **Árbol de causas:** representa en forma gráfica las distintas causas que dan origen al problema y cómo se relacionan con éste y entre sí
  - a. Las causas directas se colocan abajo del problema
  - b. Las causas indirectas se colocan en un segundo nivel, unidas con flechas a las causas directas



# Consecuencias que la población enfrenta debido a que el problema no se ha resuelto.

## Identificación de los efectos

1. ¿Cuáles son las consecuencias directas del problema identificado?
2. Analizar si cada efecto directo provoca a su vez otros efectos
3. Demostrar su existencia y estimar su magnitud
4. **Árbol de efectos:** representa en forma gráfica las distintas consecuencias del problema y cómo se relacionan con éste y entre sí
  - a. Los efectos directos o inmediatos se colocan sobre el problema
  - b. Para cada efecto principal o de primer nivel, si se identifican otros efectos que se le derivan, se colocan en un segundo nivel unidos por una flecha a los efectos de primer nivel que los provocan



Al realizar un árbol de problemas hay que tener cuidado con la circularidad, es decir, un factor no debe ser causa y efecto al mismo tiempo.

## Circularidad Causa-Efecto

Es común plantear situaciones que dan lugar a relaciones circulares.

**El árbol de problemas es una abstracción.** En realidad sí existe la circularidad. No obstante, para efectos de diseñar un buen programa es necesario abstraer y simplificar.



**En el esquema del árbol de problemas debe romperse este círculo y elegir un único orden causal, para esto hay que:**

- Revisar qué se quiso decir al plantear la situación circular y si aplica, cambiar la redacción ya sea en la causa o en el efecto.
- Dejar sólo como causa o solo como efecto.

# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

## 1 Definición del Problema

El polígono presenta incidencia de **violencia familiar, robo y pandillerismo**

# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

- 1 Definición del Problema
- 2 Identificar los nueve factores de riesgo, que serán considerados dimensiones guía en las que pueden ubicarse las diversas causas

El polígono presenta incidencia de **violencia familiar, robo y pandillerismo**

Ambientes familiares deteriorados o problemáticos

Consumo y abuso de drogas legales e ilegales

Embarazo temprano

Deserción escolar

Falta de oportunidades laborales, informalidad y desocupación

Capital social debilitado y ciudadanía incipiente

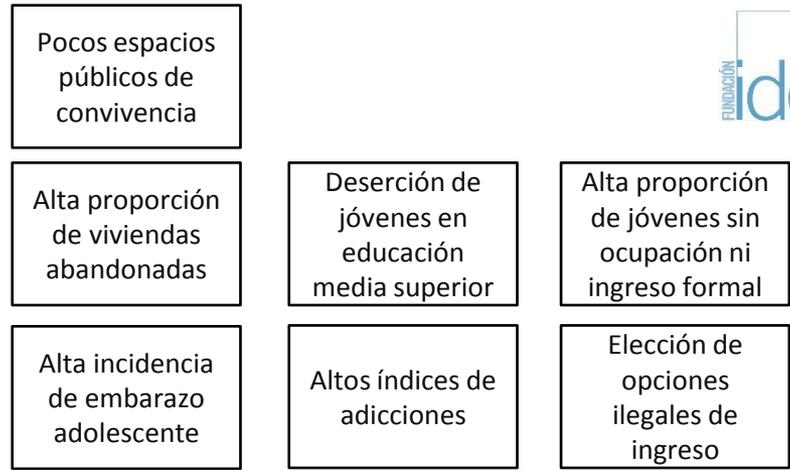
Entornos de ilegalidad

Espacios públicos para la convivencia insuficientes y deteriorados

Marginación y exclusión social

# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

- 1 Definición del Problema
- 2 Identificar los nueve factores de riesgo
- 3 Clasificación de los principales hallazgos que son causas



El polígono presenta incidencia de **violencia familiar, robo y pandillerismo**



*Este documento es confidencial y su uso está autorizado exclusivamente para el cliente al que está dirigido. Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización de la Secretaría de Gobernación o de Fundación IDEA está estrictamente prohibida.*

# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

- 1 Definición del Problema
- 2 Identificar los nueve factores de riesgo
- 3 Clasificación de los principales hallazgos que son causas

Pocos espacios públicos de convivencia

Alta proporción de viviendas abandonadas

Alta incidencia de embarazo adolescente

Deserción de jóvenes en educación media superior

Altos índices de adicciones

Alta proporción de jóvenes sin ocupación ni ingreso formal

Elección de opciones ilegales de ingreso

El polígono presenta incidencia de **violencia familiar, robo y pandillerismo**

Ambientes familiares deteriorados o problemáticos

Consumo y abuso de drogas legales e ilegales

Embarazo temprano

Deserción escolar

Falta de oportunidades laborales, informalidad y desocupación

Capital social debilitado y ciudadanía incipiente

Entornos de ilegalidad

Espacios públicos para la convivencia insuficientes y deteriorados

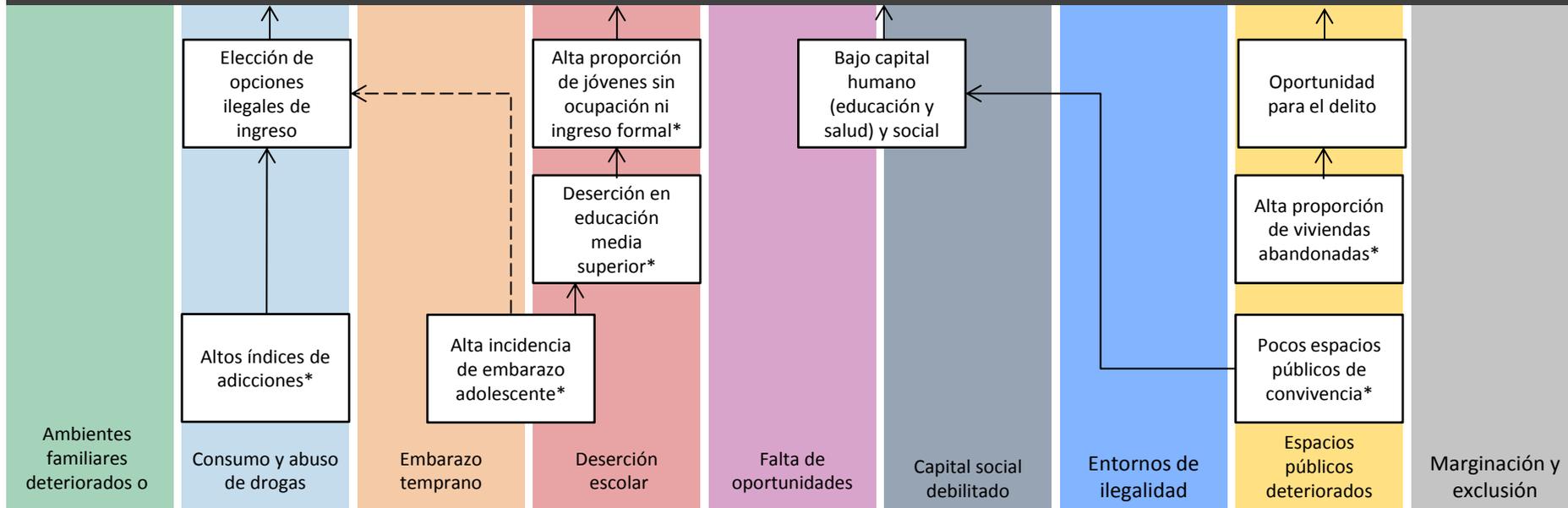
Marginación y exclusión social

# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

- 1 Definición del Problema
- 2 Identificar los nueve factores de riesgo
- 3 Clasificación de las principales causas
- 4 Identificación de las relaciones causales

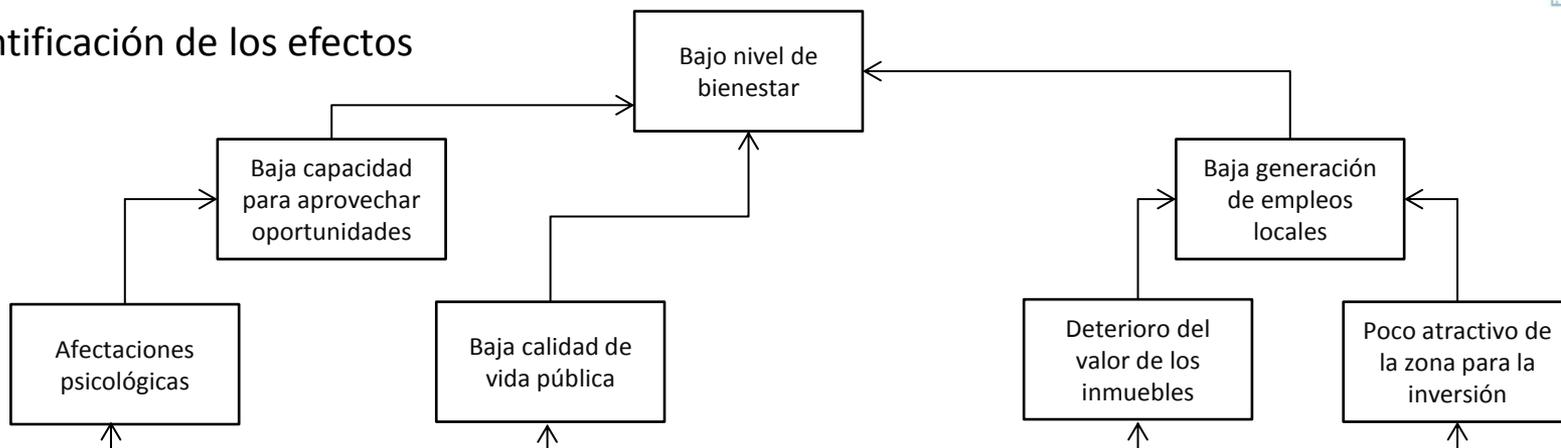
Hay causas que no se observan en el diagnóstico pero que son necesarias para explicar la conexión con el problema. Para ello, es necesario basarse en la literatura o en la experiencia. Una causa puede generar dos o más causas a la vez. Es importante identificar la relación causal más importante, señalando las otras con una línea punteada.

## El polígono presenta incidencia de **violencia familiar, robo y pandillerismo**

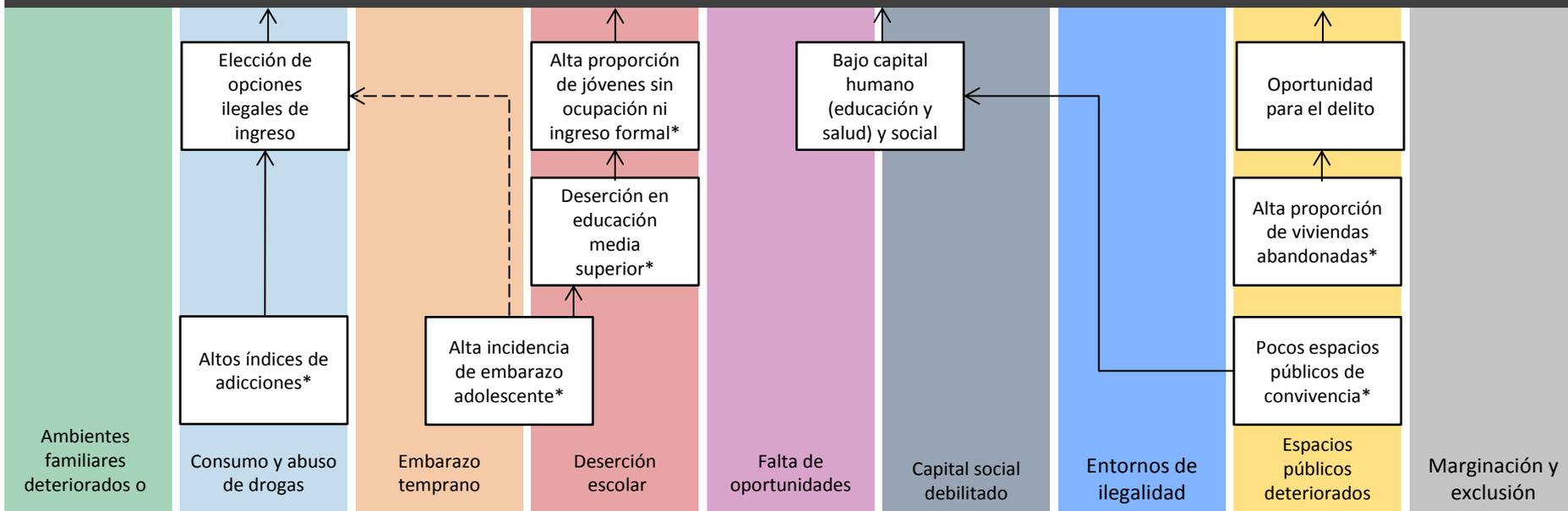


# Árbol de problemas: ejemplo de *Polígono*

## 5 Identificación de los efectos

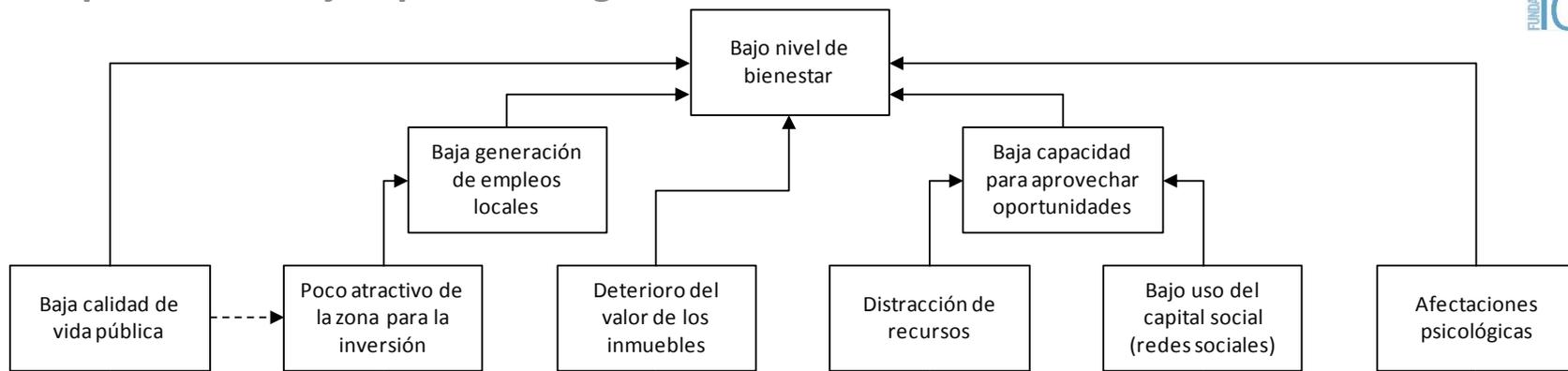


**El polígono presenta incidencia de violencia familiar, robo y pandillerismo**



# Árbol de problemas: ejemplo de Polígono

E  
F  
E  
C  
T  
O  
S



**El polígono presenta incidencia de violencia familiar, robo y pandillerismo**

C  
A  
U  
S  
A  
S



Este documento es confidencial y su uso está autorizado exclusivamente para el cliente al que está dirigido. Cualquier copia, reproducción o distribución sin la autorización de la Secretaría de Gobernación o de Fundación IDEA está estrictamente prohibida.

## 1. **Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## 2. **Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## 3. **Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## 4. **El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## 5. **Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

## Una vez hecho el árbol de problemas se definen las líneas de acción para atacar las causas del problema.

Las líneas de acción son propuestas de intervención para reducir el problema. Es importante que éstas estén relacionadas con las causas identificadas en el árbol de problemas. Esto es indispensable para atacar los fenómenos que inciden en la existencia del problema. Pueden atenderse efectos siempre y cuando las principales líneas de acción estén enfocadas en las causas.

### Primer filtro para seleccionar las líneas de acción

Para seleccionar las líneas de acción a implementar es necesario analizar si éstas:

1. Están relacionadas a las causas identificadas en el árbol de problemas
2. Es de competencia del municipio
3. Puede ser apoyada por el PNPSVD

Para ello, se sugiere llenar la siguiente matriz (en observaciones se señala las posibles líneas de acción que no competen al municipio pero que le corresponden a las entidades federativas y que el PNPSVD puede financiar a través de ellas).

Línea de acción	¿Atiende una causa del árbol de problemas?	¿Es de competencia municipal?	¿Es de competencia del PNPSVD?	Observaciones
Línea de acción 1				
Línea de acción 2				
...				

# Primer filtro de las líneas de acción identificadas en el diagnóstico integral de Polígono

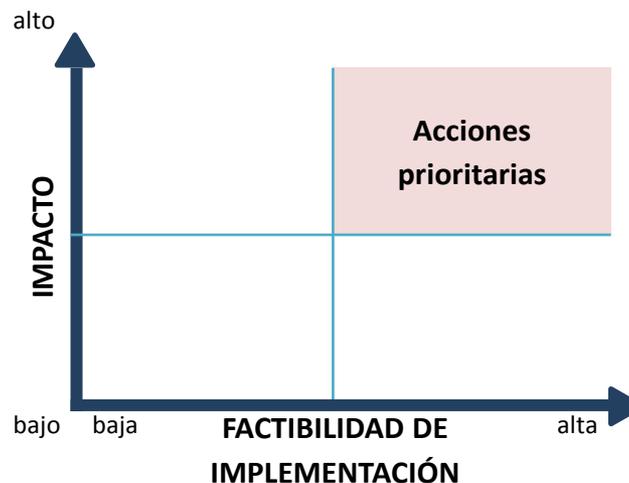
Línea de acción	¿Atiende una causa del árbol de probs.?	Competencia municipal	Competencia PNPSVD	Observaciones
Prevenir las adicciones y atender a la población con alguna adicción	✓	✓	✓	
Reducir la deserción escolar	✓	✓	✓	
Reducir la incidencia de embarazo adolescente	✓	✓	✓	
Reducir el porcentaje de hogares con jefatura única	✓			
Promover el empleo entre hombres jóvenes	✓	✓	✓	
Aumentar la cobertura de seguridad social				
Crear estancias infantiles	✓	✓		
Aumentar el transporte público	✓	✓	✓	
Crear espacios públicos de convivencia y reducir espacios inseguros	✓	✓	✓	
Reducir la proporción de viviendas abandonadas	✓	✓		
Fomentar valores	✓	✓	✓	
Aumentar la confianza en las autoridades	✓	✓	✓	

**Es necesario especificar si hay acciones que se consideran importantes pero que el PNPSVD no financia actualmente, para que la SEGOB pueda considerarlo y concertar con otras dependencias para atender estas necesidades (p. ej. pagar una estancia infantil por parte de SEDESOL).**

Luego de este primer filtro, es necesario priorizar las líneas de acción según su impacto y factibilidad de implementación.

Debido a que los municipios cuentan con tiempo y recursos limitados, es fundamental que centren su atención en un número de líneas de acción. Para ello se analizan de acuerdo a dos criterios:

- **Impacto:** Qué tanto inciden en la reducción del problema. Una forma de identificar esto es observando en el árbol de problemas las causas que más generan otras causas y que están más directamente relacionadas al problema (más arriba). Esto depende del contexto del polígono.
- **Factibilidad de implementación:** Qué tan viable es ponerlas en marcha con los recursos disponibles, la capacidad del municipio, el entorno político, etc.

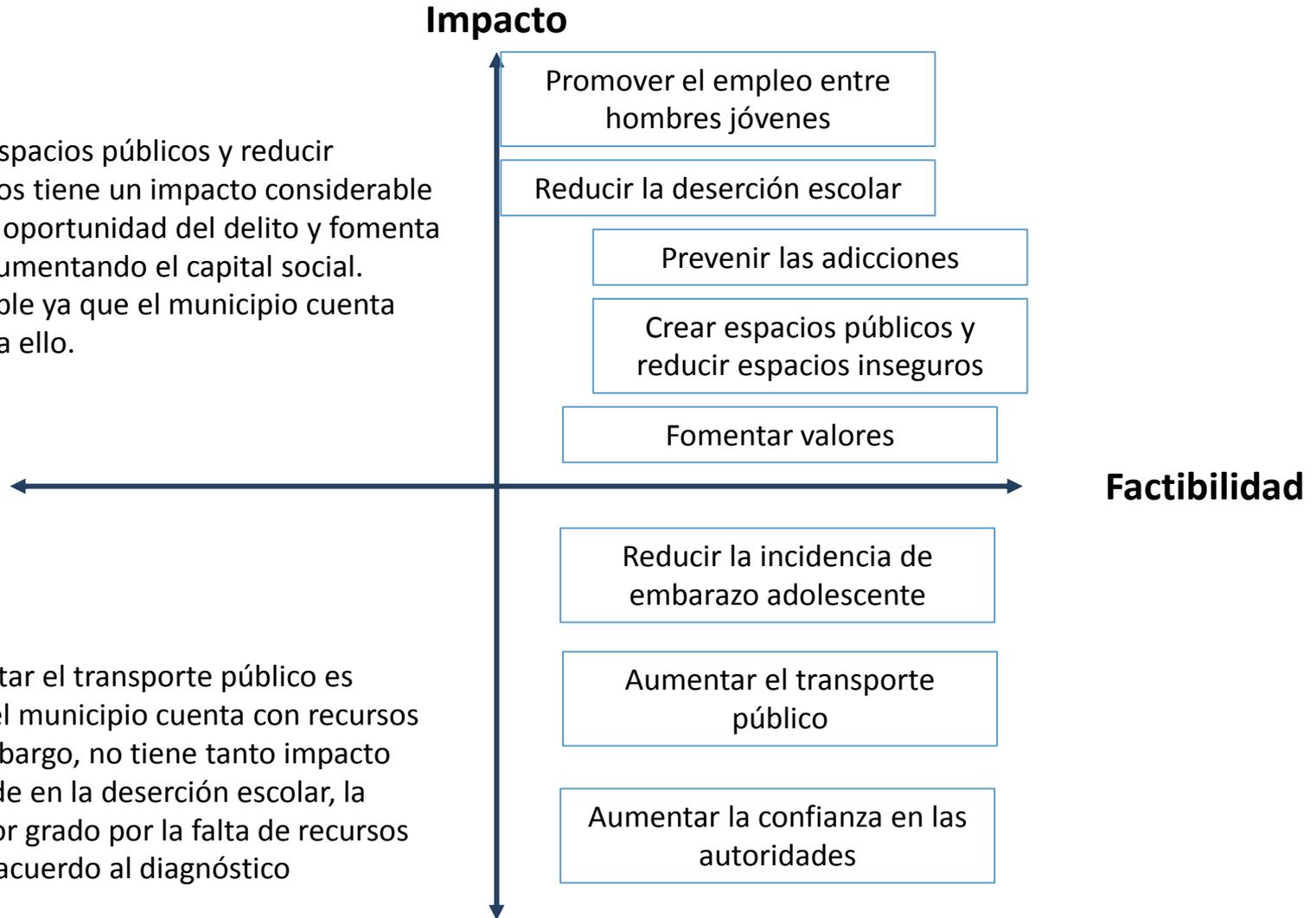


Para poder priorizar correctamente, es útil imaginar las líneas de acción en dos dimensiones, ordenándolos por factibilidad de implementación e impacto social.

## Priorización de las líneas de acción de *Polígono*

Ejemplo: Crear espacios públicos y reducir espacios inseguros tiene un impacto considerable ya que reduce la oportunidad del delito y fomenta la convivencia, aumentando el capital social. Además, es factible ya que el municipio cuenta con recursos para ello.

Ejemplo: Aumentar el transporte público es factible porque el municipio cuenta con recursos para ello. Sin embargo, no tiene tanto impacto porque solo incide en la deserción escolar, la causada en mayor grado por la falta de recursos económicos (de acuerdo al diagnóstico participativo).



# Priorización de las líneas de acción identificadas en el diagnóstico integral de *Polígono*

## Para determinar las líneas de acción a diseñar se consideraron los siguientes criterios

- Seleccionar líneas de acción que atienden a causas del árbol de problemas, no a efectos ya que éstos no inciden en la reducción del problema.
- Escoger las líneas de acción en los dominios en que el municipio tiene competencia para incidir, excluyendo aquellas que quedan fuera de su jurisdicción, y que pueden ser apoyados por el PNPSVD.
- Seleccionar las líneas de acción con mayor impacto y factibilidad de implementación.

## Tomando en cuenta estos criterios, se priorizaron las siguientes líneas de acción

1. Prevención de las adicciones y atención a población con alguna adicción
2. Reducción de la deserción escolar
3. Promoción del empleo entre hombres jóvenes
4. Creación de espacios públicos de convivencia
5. Reducción de espacios inseguros
6. Fomento de valores

## **1. Presentación de los talleres**

Objetivos y estructura

Agenda

## **2. Conceptos básicos de prevención de violencia**

Conceptos y lineamientos del PNPSVD

Factores de riesgo y grupos prioritarios

Estructura programática del PNPSVD

## **3. Introducción general a las políticas públicas**

Definición de política pública

El ciclo de las políticas públicas

## **4. El diagnóstico integral**

Definición, objetivos y componentes

Diagnóstico documental

Diagnóstico participativo

## **5. Análisis de la problemática**

Identificación del problema

Árbol de problemas

Priorización de líneas de acción

Alineación programática y llenado de fichas

# Alineación del diagnóstico con líneas de acción en las fichas: ejemplo de *Polígono*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PNPVSVD	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
1. Incrementar la corresponsabilidad de la ciudadanía y actores sociales en la prevención social, mediante su participación y desarrollo de competencias	1.1. Implementar mecanismos de participación inclusiva y libre de discriminación de la ciudadanía y OSC en proyectos locales de prevención social.	
	1.2. Desarrollar competencias en la ciudadanía y en OSC de cultura de paz, cultura de legalidad y convivencia ciudadana.	<b>1.2.1.3. Campaña comunicacional sobre cultura de paz.</b> <b>1.2.7.2. Campaña comunicacional para promover la denuncia ante hechos delictivos y de violencia.</b>
	1.3. Promover la participación de actores sociales estratégicos para la prevención social y la corresponsabilidad en materia de seguridad.	

# Alineación del diagnóstico con líneas de acción en las fichas: ejemplo de *Polígono*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PNPSVD			ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
2. Reducir la vulnerabilidad ante la violencia y la delincuencia de las poblaciones de atención prioritaria	2.1. Implementar medidas que disminuyan los factores de riesgo de que niñas y niños vivan situaciones de violencia y delincuencia.			
	2.2. Instrumentar acciones que disminuyan los factores de riesgo de que adolescentes y jóvenes vivan situaciones de violencia y delincuencia.	<p><b>2.2.2.1. Campaña comunicacional de prevención del alcoholismo y adicciones.</b></p> <p><b>2.2.2.3. Atención a consumidores problemáticos y sus familias.</b></p> <p><b>2.2.4.5. Otorgamiento de becas a jóvenes en riesgo de deserción.</b></p> <p><b>2.2.5.1. Capacitaciones en oficios y temas socioproductivos</b></p> <p><b>2.2.5.2. Evento de vinculación socioproductiva entre jóvenes de los polígonos y la iniciativa privada.</b></p> <p><b>2.2.5.3. Apoyo para iniciativas productivas(autoempleo)</b></p>		
	2.3. Realizar acciones para disminuir los factores de riesgo de violencia y delincuencia contra las mujeres.			
	2.4. Promover la creación de mecanismos y acciones para prevenir la violencia y delincuencia en población migrante.			
	2.5. Promover mecanismos y programas institucionales para la atención integral a víctimas de violencia.			
	2.6. Promover mecanismos y programas institucionales para la atención integral a población interna en el sistema penitenciario.			

# Alineación del diagnóstico con líneas de acción en las fichas: ejemplo de *Polígono*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
DEL PNPSVD	ESTRATEGIAS	LÍNEAS DE ACCIÓN
3. Generar entornos que favorezcan la convivencia y seguridad ciudadana	3.1. Realizar acciones de prevención situacional que contribuyan a la reducción de oportunidades para la violencia y la delincuencia.	<b>3.1.3.1. Instalación de luminarias en lugares detectados como inseguros</b> <b>3.1.3.3. Campaña de limpieza de espacios públicos</b> <b>3.1.3.10. Rehabilitación de área verde (parque y/o plaza pública)</b> <b>3.1.3.16. Equipamiento de centro comunitario</b>
	3.2. Fomentar acciones de apropiación del espacio público para fortalecer la convivencia y seguridad ciudadana.	
	3.3. Favorecer el proceso de proximidad entre las instituciones policiales y la ciudadanía	
4. Fortalecer las capacidades institucionales para la seguridad ciudadana en los gobiernos municipales / delegacionales, entidades federativas y federación	4.1. Promover la formación de capacidades técnicas para la prevención social en los servidores públicos de municipios / delegaciones, entidades federativas y federación.	
	4.2. Impulsar mecanismos que posibiliten la evaluación, comunicación y rendición de cuentas en acciones y resultados de prevención social.	



# Talleres de capacitación en planeación, diseño y evaluación de intervenciones de prevención social

Taller 1

Diagnóstico de Problemáticas

