



**Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudio de posgrado
Maestría de Psicología Forense**

**Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en
mujeres víctimas de violencia, 2018.**

Xiomara Azucena Gudiel Alvarez

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2,019

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

Secretaria

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

Representante de los Profesores

Astrid Theilheimer Madariaga

Lesly Danineth García Morales

Representantes Estudiantiles

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONSEJO ACADÉMICO

M.A. Ronald Amilcar Solís Zea

Director de Postgrado

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Dr. PhD. Alex Melgar

M.Sc. Dr. Juan Antonio Álvarez

Titular



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CODIPs 1625-2019

Autorización para Impresión proyecto de Investigación.
 Maestría en Psicología Forense con Categoría en Artes

18 de octubre de 2019

Licenciada
Xiomara Azucena Gudiel Alvarez
 Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Gudiel Alvarez:

Transcribo a usted el punto **VIGÉSIMO OCTAVO (28)** del Acta **SESENTA Y SEIS GUION DOS MIL DIECINUEVE (66-2019)**, de la sesión celebrada por el Consejo el 08 de octubre de 2019, que literalmente dice:

"VIGÉSIMO OCTAVO: El Consejo Directivo, Considerando: Que se conoció oficio D.E.Ps 132-2019, de fecha 27 de septiembre, en el que transcribe el Punto TERCERO del ACTA No CADEP-Ps,07-2019 de fecha treinta de agosto de dos mil diecinueve, los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: "Autorizar la impresión del trabajo final a la Licenciada **Xiomara Azucena Gudiel Alvarez**, carne No. **201790545** con el tema "Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia, 2018.." **Acuerda: Autorizar la impresión del proyecto de investigación de la Maestría en Psicología Forense con categoría en Artes".**

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


 Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
 SECRETARIA



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
 9ª. Avenida 9-45, zona 11. Tel. 24187530

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
 Escuela De Ciencias Psicológicas
 Departamento de Estudios De Postgrado
 Centro Universitario Metropolitano -CUM-
 9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
 Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps. 166-2019

Guatemala, 18 de octubre de 2019

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
 Maestría en Psicología Forense**

Licenciada

Xiomara Azucena Gudiel Alvarez
 Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Gudiel Alvarez:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-07-2019 de fecha treinta de agosto del dos mil diecinueve: los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: **ACUERDA:** 3) Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia, 2018."**4) programar la graduación como fecha de 2 de noviembre para los maestrandos que cumplan con los requisitos académicos y administrativos. -----

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Maestro Ronald Amílcar Solís
 Director Departamento de Postgrados
 Escuela de Ciencias Psicológicas





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
94, Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418 7561 postgrado@psico.usac.edu.gt

Guatemala, 2 de septiembre de 2019

Maestro
Ronald Solís Zea
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante Xiomara Azucena Gudiel Alvarez, previo a optar al grado de Maestro(a) en Psicología Forense, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título "Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia, 2018".

Atentamente,

(f.)

M. Sc. Francisco José Ureta Morales
Colegiado No. 3327

Que no se nos olvide que todo profesional está obligado a contribuir al fortalecimiento de una adecuada atención a las mujeres víctimas de violencia a través de estrategias de atención y servicios de asistencia diferenciada en el abordaje de las diferentes manifestaciones de la violencia y velar para que no se violen sus derechos.

Licda. Xiomara Azucena Gudiel Alvarez

Autor Proyecto de Investigación

Xiomara Azucena Gudiel Alvarez

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 8465

Coautor

Mtro. Francisco José Ureta Morales

Maestría en Educación Especializada en Currículum

Maestría en Mediación, evaluación e investigación educativa

Colegiado No. 3,327

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I

Generalidades

1.1 Línea de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Justificación.....	6
1.4 Alcances.....	8
1.5 Objetivos de investigación.....	9
1.6 Definición de variables conceptual y operacional.....	10

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Sujetos.....	12
2.2 Víctima.....	12
2.3 Tipos de víctimas.....	13
2.4 Mujeres víctimas de violencia.....	16
2.5 Manifestaciones.....	18
2.6 Tipos de Victimización.....	18
2.7 Victimización secundaria.....	19
2.8 Diferentes denotaciones de victimización secundaria.....	19
2.9 Factores que influyen en la victimización secundaria.....	20
2.10 Efectos de la victimización secundaria.....	22
2.11 Derechos de las víctimas.....	24
2.12 Alternativas para abordar la victimización secundaria.....	29
2.13 Efectivo acceso a la justicia para defensa de los derechos.....	31

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Sujetos.....	37
------------------	----

3.2 Instrumentos.....	37
3.3 Procedimientos de Investigación.....	40
3.4 Diseño y Metodología Estadística.....	40

Capítulo IV

Resultados del trabajo de campo

4.1 Presentación de información.....	42
4.2 Discusión de resultados.....	68

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones concretas.....	73
7.2 Recomendaciones concretas.....	74

Capítulo VI

Propuesta del proyecto

6.1 Análisis de participantes.....	76
6.2 Análisis del problema.....	78
6.3 Análisis contextual y diagnóstico.....	79
6.4 Análisis de objetivos.....	82
6.5 Análisis de opciones.....	83
6.6 Marco conceptual.....	89
6.7 Matriz del marco lógico.....	96
6.8 Presupuesto.....	114
6.9 Cronograma.....	118
6.10 Evaluación del proyecto.....	134

Referencias Bibliográficas.....	136
--	------------

Anexos.....	143
--------------------	------------

INTRODUCCIÓN

El estudio sobre la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia, tuvo como objetivo analizar los factores que influyeron en la victimización secundaria e identificar qué efectos causó en la vida de las mujeres víctimas, se utilizó una muestra por conveniencia de 20 mujeres víctimas de violencia entre 20 a 60 años de edad y de 15 personas claves que abordaron a mujeres víctimas, profesionales con licenciatura en leyes y psicología, se hizo la medición de las variables a través de dos instrumentos; una entrevista para mujeres víctimas de violencia y una entrevista para profesionales que abordan a mujeres víctimas de violencia reconocidas como personas claves, ambas evalúan las acciones u omisiones que intervinieron en la victimización secundaria, inconformidades de las víctimas, secuelas de la victimización secundaria, respuesta de los operadores de justicia, la ética y biótica de su actuar, los derechos de las víctimas como la violación de los mismos. La entrevista para mujeres víctimas de violencia consta de diez preguntas y la de las personas claves de trece preguntas.

Se concluyó que las mujeres víctimas de violencia reconocen algunos de sus derechos identificando como prioridad el derecho a denunciar y ser escuchadas; es por ello por lo que se acercan a las instituciones en busca del cumplimiento de su derecho, al hacerlo manifiestan que son mal o inadecuadamente atendidas violando sus derechos, causando efecto psicológicos, emocionales, físicos, económicos y otros en cuanto a la reacción en la respuesta al proceso.

Se recomendó la elaboración de un proyecto que aborde la ejecución de las siguientes sugerencias; a las autoridades de las instituciones de justicia, seguridad, salud, gobierno local y organización civil implementar capacitaciones y formaciones constantes al personal que atienden directamente a las mujeres víctimas de violencia en temas de sensibilización y concientización, atención victimológica con enfoque de género y de calidad humana, evaluar el estrés, síndrome de burnout y desgaste profesional por empatía que puede contribuir a la inadecuada atención que brindan las personas representantes de las instituciones, a las mujeres víctimas de violencia proveerles espacios para dar a conocer sus derechos e informar sobre la denuncia y los pasos a seguir sobre cualquier proceso legal así mismo talleres de auto cuidado a

través de técnicas innovadoras como la risoterapia y a los profesionales de psicología forense crear protocolos de atención eficiente para mujeres víctima de violencia específicas a las manifestaciones de la violencia el cual garanticen el resguardo de sus derechos, estructurar una evaluación para identificar el perfil adecuado del personal encargado de atención a las víctimas de violencia que contribuya a una mejor selección de personal, capacitaciones técnicas para la celeridad del sistema y promover un ente encargado de monitorear la atención brindada a las mujeres víctimas de violencia y fortalecer a la red de derivación de atención a la víctima.

Por lo que se puede sintetizar la necesidad de implementar un proyecto con el objetivo reducir la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia y minimizar los efectos adicionales que dejó la victimización secundaria a través de tres ejes; el primer eje se enfoca al fortalecimiento a mujeres víctimas de violencia, segundo el fortalecimiento a operadores que atiende a mujeres víctimas de violencia y el tercero reforzar el sistema todo ello a través de estrategias de atención y servicios de asistencia diferenciada en el abordaje de la diferentes manifestaciones de la violencia así como la necesidad de establecer pautas de atención normalizadas y homogéneas que unifiquen los criterios de actuación y que establezcan ciertas reglas en los procedimientos que se van a coordinar entre los recursos judiciales, los recursos de seguridad y los recursos asistenciales por las diversas instituciones, la atención interdisciplinaria para la atención inmediata y la preservación de la intimidad de la víctima en su atención para atender las causas pero también es oportuno contar con un espacio para atender los efectos de la victimización secundaria, capacitar a los operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia, crear espacios de autocuidado tanto para los profesionales que abordan a las mujeres como para las mismas víctimas, formar grupos de mentoras legales que generen espacios de ayuda para orientar en el ámbito legal a otras mujeres y el uso de herramientas tecnológicas para fortalecer el seguimiento y celeridad de los procesos.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Línea de investigación

Área: Estructura social y la realidad psicosocial de los guatemaltecos, violencia y criminalidad.

Línea de investigación: Victimología

Justificación: la violencia es un problema que atraviesa histórica y contextualmente la realidad guatemalteca, pero sus explicaciones psicológicas, políticas y culturales no son suficientes para comprender la complejidad de esta y proponer un medio de solución a la misma.

La violencia se ha generado desde hace décadas, las principales víctimas son las mujeres, jóvenes, niñez, personas con alguna capacidad diferente, adulto mayor e indígenas, siendo grupos vulnerables que por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil, nivel educativo, origen étnico situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse a la sociedad y tener un debido desarrollo y una de las principales causas de este fenómeno es debido a la desigualdad que existe en diferentes ámbitos: laboral, educativo, intelectual, físico, etc.

La desigualdad, ideas erróneas las cuales naturalizan la violencia, el proceso de socialización humana en donde existen creencias o enseñanzas que se transmiten de generación en generación que indican cómo deben ser las mujeres y los hombres, por nombrar algunas, son factores de riesgo que incrementan la violencia y a su vez dificultan el que una persona pueda salir fácilmente del círculo que viven.

La violencia es considerada un tipo de comportamiento basada en el control, poder y la cual provoca daños a una persona quien es considerada víctima, los cuales pueden ser de carácter: físico, económico o patrimonial, psicológico, sexual y social.

Se hace necesario profundizar el análisis de la relación de la violencia con la inequidad. La violencia contra la mujer debe ser un punto de atención central de las

iniciativas por la prevención y reducción de la violencia. A pesar de que la proporción del femicidio como parte del total de homicidios se ha mantenido relativamente estable en los últimos años, ello ha ocurrido en un contexto de pronunciado aumento del total de homicidios. Por lo tanto, la frecuencia de los femicidios ha crecido casi en un 100% en los últimos 6 años.

En el caso de Guatemala, es imposible obviar la convergencia que se da entre la subordinación de género. Representantes de las Naciones Unidas, en noviembre de 2014 presentaron el informe “Un balance de país sobre la prevención y respuesta a la violencia contra las mujeres y las niñas”, concluyendo que en Guatemala hacen falta políticas públicas por parte del Gobierno para que se hagan cumplir los derechos de la mujer. También señala que el Ministerio Público en 2013, recibió 51,525 denuncias de mujeres y niñas por agresiones, de las cuales solo 1,330 (2.58%), llegaron a etapa de sentencia en el Organismo Judicial.

Por la estructura social y la realidad psicosocial de los(as) guatemaltecos(as), de la violencia y la criminalidad que se planteó anteriormente este estudio de investigación se centrara desde la línea Victimológica ya que la Ciencia victimológica o Victimología carece de reconocimiento dentro del Derecho Penal Guatemalteco, puesto que casi nada se conoce de dicha rama como de las Ciencias Penales. Es necesario implementar esta clase de recursos que, junto con el Derecho Penal, Procesal Penal, la Criminología y Psicología Forense, vienen a llenar el vacío actual del desconocimiento sobre la víctima y su adecuada atención.

1.2 Planteamiento del problema

Ante la violencia que viven las mujeres en Guatemala, se suman las dificultades que encuentran dentro de la atención que les brindan las instituciones, debido a la falta de conocimiento de los operadores de justicia sobre el proceder del caso o el debido abordaje ante la violencia contra la mujer y los derechos de estas se efectúa una inadecuada atención. En la sociedad de Guatemala no existe una cultura de defensa de todos los derechos humanos de las mujeres y menos aún la conciencia suficiente en las mujeres víctimas de violencia de los derechos que tienen por el hecho de ser personas. La violencia contra la mujer no se denuncia y cuando se denuncia no tienen una adecuada atención y estas respuestas hacen débil a la ley impuesta.

La intervención de las instituciones surgió con objeto de mantener un orden dentro de la sociedad en el cumplimiento de los derechos de las personas, para que no sean las víctimas quienes tomaran la justicia por sus propias manos y que las instituciones actuaran como intermediarios y con ello se evite alterar el orden público, es ahí donde el sistema de Justicia en Guatemala se encarga de promover la ejecución de lo juzgado y su papel es primordial ya que las mujeres al ser víctimas de violencia tienen la confianza de que el Sistema de Justicia va velar para que se respeten y se cumplan sus derechos a través de las leyes. Sin embargo, desde la antigüedad la víctima no ha tenido una debida atención, provocándose la victimización secundaria; que es aquella respuesta inadecuada o un trato injusto que da el sistema a una víctima.

La victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia se visibiliza en las siguientes acciones; la falta de información del proceso, lentitud procesal, las condiciones de los entes que intervienen en la atención, culpabilizar a la víctima del hecho, repetición del relato, falta de conocimiento de un debido abordaje profesional por parte del personal encargado de la atención a la víctima, debilidades del sistema, incumplimiento de protocolos de atención entre otros.

Ante esto el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD – en el 2011 describe que existen deberes para los funcionarios públicos en la atención a las víctimas, como también las faltas disciplinarias en caso que no brinden una adecuada atención, así mismo menciona que el funcionario debe respetar, aplicar y asegurar las normas internacionales de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, así como tratar a las víctimas con humanidad y respeto de su dignidad y a sus derechos humanos.

Así mismo, Morales y Bonilla (2,008), mencionan que el Estado, a través de sus agentes judiciales, tiene la responsabilidad de participar en la restauración emocional de la víctima de lo contrario, el proceso judicial puede ser escenario de una “victimización secundaria”, que puede originar descalificativos hacia la víctima, así como recriminaciones y obstaculización a la eficacia del servicio.

Se podría decir que una de las implicaciones principales que se produce a causa de la victimización secundaria es el impacto en la mujer víctima de violencia en la falta de credibilidad de la justicia provocando que la víctima no denuncie el delito o desista del proceso.

A partir de este fenómeno se busca tener un acercamiento de este contexto a través de la experiencia de las mismas víctimas, quienes son las que observan y viven este proceso y con profesionales que brindan una atención a la víctima y reconocen la victimización secundaria a través de las experiencias de la misma, por lo que se propone la formulación del problema con la interrogante ¿cuáles son los factores que influyen en la victimización secundaria y que efectos causa en las mujeres víctimas de violencia?.

El abordaje de la victimología es necesario en los organismos o entes interesados para orientar la actitud a la protección de la víctima y la propia población de cuáles serían los mecanismos de protección y defensa en contra de la violencia, en especial las personas que frecuentemente son victimizadas, desarrollando herramientas de afrontamiento ante la agresión física, moral, material y patrimonial.

Es necesario brindar una atención especializada desde el momento mismo que se vulneran los derechos de las mujeres, durante el desarrollo del proceso, posterior y previo por lo que este estudio puede ser de interés para la victimología siendo esta la que se ocupa de la víctima directa del crimen encaminada a investigar y contribuir a la mejora de la víctima y su interacción con el sistema, varios autores consideran que es una rama de la criminología por lo que ambas pueden interesarse en los efectos de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia y sin dejar atrás a la psicología forense en este tema quien se focaliza en la conducta de la víctima y atender los efectos de la victimización secundaria.

1.3 Justificación

Toda mujer independientemente de su edad, origen, posición económica, pertenencia cultural y ubicación geográfica ha experimentado a lo largo de su vida la violencia en alguna o varias de sus manifestaciones. La violencia contra las mujeres es producto

del poder que sustenta el sistema patriarcal de la sociedad que se reflejan en los bajos niveles de escolaridad, falta de atención en salud, explotación laboral, falta de acceso a espacios laborales formales, acoso sexual, discriminación, racismo, entre otros.

Entonces cuando hablamos de mujer víctima de violencia nos referimos a una persona de sexo femenino que sufre un daño como consecuencia de una conducta que constituye una violación de sus derechos. El daño es la reducción o pérdida de una capacidad o competencia. Se puede manifestar en forma física, psicológica, económica, patrimonial, sexual, social etc.

La violencia contra la mujer es un problema que afecta a Guatemala y al abordar victimización secundaria ayuda a comprender la relación de la víctima con el sistema de justicia, los factores que influyen para llegar a una mala o inadecuada atención y reconocer el impacto de la victimización secundaria que infringe un daño adicional a la víctima.

Muchas víctimas prefieren no denunciar un hecho o que una vez presentada la denuncia e inmersa en el proceso jurídico, se arrepientan de ello. La persona que ha sufrido y ha sido víctima de un delito, enfrenta un trauma de dolor y sufrimiento, pues generalmente el delito siempre implica violencia y maltrato, que puede provocar daños colaterales en aspectos físicos, psicológicos y comportamiento psicosocial que afecta a su entorno debido al quebrantamiento de las reglas y normas establecidas por las leyes.

Por lo que es importante para la psicología forense interesarse en el tema de los factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia para contribuir a reconocer el proceso por el que pasan las mujeres víctimas, aparte de ser víctimas de un delito se sienten víctimas del sistema de justicia quienes se suponen que deben de ser de apoyo para la protección de sus derechos.

La administración de justicia es un elemento central para los derechos humanos y el estado de derecho, desarrollado en un ambiente en el que exista y se cumple la ley. El sistema de justicia y las instituciones a cargo de atender a la víctimas deben propiciar espacios donde se permita a la víctima en general, acceder a la justicia para exigir que se protejan sus derechos. No se debe dejar esta obligación como un acto

opcional o restarle importancia, prestar mayor atención a las actitudes negativas de los profesionales al momento de intervenir en la denuncia que realiza la víctima ya que existe secuelas que deja la victimización secundaria en las mujeres víctimas de violencia, quienes en busca de protección y justicia encuentran una asistencia hostil. Se debe defender y promover la justicia garantizando una adecuada atención en la que el riesgo de la victimización secundaria sea minimizado o nula durante el proceso.

Se pretende aportar con el estudio y el análisis de las experiencias de las mujeres víctimas de violencia y la perspectiva de los profesionales que reconocen la victimización secundaria que atraviesan las mujeres víctimas, contribuciones y recomendaciones para mejorar la calidad de la atención y para ser conciencia del abordaje especializado que se debe de tener a la hora de brindar el apoyo a la mujer víctima de violencia y de alguna manera se logre evitar la violación al derecho de acceso a la justicia y lograr un trato digno.

Al dar a conocer cómo viven las mujeres víctimas de violencia la victimización secundaria permitió analizar la efectividad de lo existente y aportar algunas consideraciones que coadyuven a reducir la victimización con lo que se podrá realizar un aporte a la praxis judicial que beneficiara a la mujeres víctima de violencia que se inmersa en un proceso para informarse sobre los derechos que les correspondan como víctimas y que lleguen a saber que nadie les puede negar el acceso a la justicia y que los operadores están en la obligación de atenderles con la atención, cortesía e igualdad que merecen.

1.4 Alcances y límites

- **Ámbito geográfico:** la investigación se llevó a cabo en el departamento de Guatemala y municipio de Guatemala.
- **Ámbito personal:** 20 mujeres víctimas de violencia que iniciaron un proceso psicológico o legal en el centro de atención CICAM (Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la mujer) que se encuentran en el rango de edad de 20 a 60 años, fueron identificadas por los profesionales que les atendieron en CICAM y manifestaron que cuando en algún momento se acercaron alguna institución en búsqueda de atención ante la problemática de la violencia que vivían manifestada en las diversas formas, física, psicológica, económica,

patrimonial, sexual y social y calificaron la atención de la institución como un mal o inadecuado abordaje y expresaron efectos que causó esta atención en su vida y 20 personas claves profesionales en psicología y derecho que brindan el abordaje en el centro de atención de CICAM y que identificaron la victimización secundaria desde el acercamiento a la víctimas y compartieron su percepción de la temática.

- **Ámbito temático:** Factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia.
- **Ámbito Temporal:** los pasos del proceso de investigación se realizaron del mes de octubre al mes Diciembre del año 2018.
- **Alcance metodológico:** se utilizó el alcance de la descripción cualitativa. De carácter descriptivo ya que se representan las características de los sujetos de estudio para analizar las causas de la victimización secundaria y los efectos en mujeres víctimas de violencia con el fin de identificar los rasgos importantes para mostrar con precisión la dimensión de la victimización secundaria y cualitativa para conocer la perspectiva, los puntos de vista, las experiencias de las mujeres víctimas de violencia y las interpretaciones, significados de las personas claves sobre exploración de la mala o inadecuada atención que les brindaron las instituciones a las víctimas cuando acudieron en búsqueda de sus derechos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados y el estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

1.5 Objetivos de investigación

General

Analizar los factores que influyen en la victimización secundaria y explorar los efectos en mujeres víctimas de violencia.

Específicos

- Analizar las acciones u omisiones de los operadores y las limitaciones o debilidades del sistema de justicia que influyeron en la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia.
- Identificar los efectos físicos, psicológicos, emocionales, económicos entre otros que causó la victimización secundaria en la vida de las mujeres víctimas de violencia.
- Explorar las capacidades que se deben de identificar en la respuesta institucional para atender a la mujer víctima de violencia.

1.6 Definición conceptual y operacional de variables

Definición conceptual

- **Victimización secundaria**

Reacción de las distintas instancias sociales e instituciones, que se relacionan con la víctima después de ocurrido el delito, infringiendo a la víctima un daño adicional por la mala o inadecuada atención.

- **Mujeres víctimas de violencia**

Persona de sexo femenino que ha sufrido un perjuicio (muerte, lesión física o mental, sufrimiento emocional, pérdida o daño material, o un menoscabo importante en sus derechos), como consecuencia de una acción u omisión que constituya un delito con arreglo a la legislación nacional o del derecho internacional. En el marco de esta investigación se identificarán como víctimas a las mujeres que sufren cualquier manifestación de violencia.

Definición operacional:

Tanto la variable de la victimización secundaria y de las mujeres víctimas de violencia se operarán a través de dos instrumentos de entrevista semiestructurada que nos indican los factores que intervienen en la victimización secundaria y los efectos de la victimización secundaria.

Dicha información se obtuvo con 10 preguntas para mujeres víctimas de violencia de las cuales cinco preguntas abordan a la mujer víctima de violencia y cinco abordan la victimización secundaria los factores y efectos de la misma y la entrevista para las personas claves consta de 13 preguntas cuatro abordan el concepto de la mujer víctima de violencia y sus derechos y 8 preguntas de la victimización secundaria.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Victimología:

Nuñez, J (2,010), define a la victimología como la ciencia empírica e interdisciplinaria que se ocupa del crimen, del delincuente, de la víctima, de la política criminal y del control social del comportamiento desviado. Esta nueva ciencia victimológica, es en realidad la nueva criminología, que obliga desde el punto de vista pericial, a la atención de la pareja penal, o pareja víctimal. No solo es la valoración corporal y psíquica del victimario sino más aun de la víctima y cuyo estudio competería a una rama que nos atrevemos a denominar “victimología forense”.

2.2 Víctima:

Zamora, J (2,009), menciona las diferentes acepciones del término víctima con múltiples variedades de autores:

Según el diccionario jurídico Omeba: “víctima es la persona que sufre un daño por culpa ajena o por caso fortuito, entendiéndose por daño, el detrimento, menoscabo, lesión o perjuicio, que de cualquier modo provoca”.

Según Mendelsohn: “víctima es la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida en que está afectada por la consecuencia social de sufrimiento, determinado por factores de origen muy diverso, físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico”.

Según Hentig: “víctima es personas que han sido lesionadas objetivamente en algunos de sus bienes y que experimentan subjetivamente el daño con malestar o dolor”.

Según Henry Pratt: “una persona es victimizada cuando cualquiera de sus derechos ha sido violado por actos deliberados y maliciosos. Así víctima sería la persona sobre quien recae la acción criminal, o sufre en si o en sus derechos las consecuencias nocivas de dicha acción”.

Mantilla, S (2,015), hace mención que son víctimas las personas naturales o jurídicas que sufren daños en los bienes jurídicamente protegidos por las Leyes (especialmente

en lo que respecta a la vida, la salud, la propiedad, el honor, la honestidad, etc.). Víctima también es la persona que padece un sufrimiento físico, emocional y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial, a través del comportamiento del individuo delincuente que transgrede las leyes de su sociedad y cultura.

La Organización de las Naciones Unidas (1,985), mediante resolución 40/34 donde dice que: se ha de entender por víctimas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal, incluida la que proscribe, el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye, además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización.

La instrucción general 07-2008 del Ministerio Público de Guatemala (2,008), define a las víctimas directas como las personas que individual o colectivamente han sufrido daño físico o mental, sufrimiento emocional, desintegración social, familiar, pérdida financiera o menoscabo substancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de la comisión de un delito. Personas que se encuentran en estos casos podrán acudir o ser referidas a la Oficina de Atención a la Víctima.

2.3 Tipos de víctimas:

Neuman, E (1,994), hace referencia de Mendelshon siendo el pionero en desarrollar un sistema de clasificación de las víctimas, elaborando la siguiente tipología victimal:

- Víctima totalmente inocente (Víctima ideal).
- Víctima por ignorancia: es aquélla que por desconocimiento se produce un daño a sí mismo, convirtiéndose en víctima.
- Víctima por imprudencia.
- Víctima voluntaria, tan culpable como el delincuente. Aquélla que por voluntad propia se convierte en víctima. Es el caso del suicidio.
- Víctima agresora.

- Víctima provocadora: víctima más culpable que el autor. Es la que incita al infractor a cometer el ilícito con su conducta.
- Víctima como única culpable. (Víctima simuladora).
- Víctima imaginaria. Imaginada en la mente victimal.

Neuman, E (1,994), propone su propia clasificación:

- Las víctimas individuales: distinguiendo entre las mismas a aquellas que carecen de actitud victimal, frente a las que adoptan una actitud victimal dolorosa o culposa.
- Las víctimas familiares: niños y mujeres maltratadas, así como distintos delitos cometidos en el seno de la familia.
- Las víctimas colectivas: la comunidad como nación, por la que hace a determinados delitos como la rebelión y la sedición.
- Víctimas de la sociedad, que son aquellas colectividades a las que el propio sistema social convierte en víctimas o en delincuentes. En este grupo entran los niños abandonados, minusválidos, los ancianos, los marginados socialmente, las minorías étnicas, raciales y religiosas, etc.
- Victimización supranacional. La comunidad social, en relación con el genocidio, delitos de cuello blanco y terrorismo de Estado, y determinados grupos sociales lesionados en sus derechos y a través del sistema penal, todo ello en relación con la tortura, excesos en materias de prisiones preventivas, existencias de leyes criminógenas, etc.

Peris. J. M. (1,988), reconoce la clasificación de víctimas con la siguiente división:

- Víctimas Participantes.
 - Víctimas por imprudencia.
 - Víctimas provocadoras.
 - Víctimas voluntarias.
- Falsas víctimas.
 - Víctima simuladora.
 - Víctima imaginaria: es aquella que cree ser víctima.
- Víctimas ocultas.

Para Zaffaroni, Eugenio Raúl, (1,989), existen dos rangos de vulnerabilidad social correlativos: la vulnerabilidad a la criminalización y la vulnerabilidad a la victimización, bajo un enfoque socio económico marcador de desigualdad y discriminación. Según la clasificación del autor:

- Víctimas primarias
- Víctimas secundariamente victimizadas por la selección institucional.

Para Abdel, Ezzat Fattah. (1,967), su clasificación está compuesta por cinco tipos de víctimas básicas:

- Víctima no participante: es aquella que rechaza al ofensor y a la ofensa, y no ha contribuido al origen de la agresión.
- Víctima latente o predispuesta: es en la que se puede encontrar cierta inclinación a ser víctima, por defectos de carácter o por otros factores.
- Víctima provocativa: incita al criminal a cometer la acción, creando una situación que pueda conducir al crimen.
- Víctima participante: interviene en el crimen adoptando una actitud pasiva o facilitando la acción, o aun auxiliando al criminal.
- Víctima falsa: es la presunta víctima de un crimen cometido por otra persona, o que ha sido víctima de sus propias acciones.

García, Pablos (2,001), establece una gama de víctimas clasificadas por situaciones:

- Víctimas de los delitos imprudentes contra la vida y la salud, con ocasión del tráfico de vehículos de motor.
- La víctima de negligencias profesionales.
- Víctima de agresiones sexuales.
- Víctima de violencia y violencia intrafamiliar.
- Víctima del terrorismo.
- Víctima masa y macroprocesos.

Nuñez, J (2,010), Desde su perspectiva pericial, sistematiza la clasificación de víctimas distinguiendo las siguientes:

- La víctima directa e indirecta.
- La víctima primaria y secundaria.
- La victimización simple vs complicada.
- La víctima “con daño psíquico” (en su caso físico o socio financiero).
- Víctima con psiquismo incólume. Haciendo un especial énfasis en los factores de riesgo (víctima predispuesta potencial o latente).
- Víctimas vulnerables tanto psicológicos como situacionales que intervienen como trascendentales elementos moduladores de la victimogénesis.

2.4 Mujeres víctimas de violencia:

Organización de Naciones Unidas (1,993), definen la violencia contra la mujer como, todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

En el Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual (2,009), establece que la violencia contra las mujeres es consecuencia del orden de género que se establece en la sociedad, orden socialmente construido que determina una jerarquía y poder distintos para ambos sexos. Según este orden las mujeres se encuentran en una posición subordinada frente a los hombres, los que a su vez ejercen poder sobre ellas de distintas maneras, siendo la violencia una manifestación de ese poder. Este orden es avalado y mantenido por el conjunto de la sociedad, a través de las costumbres, las leyes e instituciones. La discriminación y la violencia hacia las mujeres son aceptadas socialmente porque forma parte del sistema social establecido. La violencia contra las mujeres, en cualquiera de sus formas, a lo largo del ciclo de vida y tanto en el ámbito público como privado, constituye una violación de los derechos humanos. Es también un obstáculo para la equidad y un problema de justicia. Por las graves implicaciones que tiene para la salud de las mujeres, debe ser considerada una prioridad de salud pública.

Domínguez, M. (2,016), Refiere que La Asociación Psicológica Americana, (APA) plantea “que la violencia a mujeres tiene múltiples causas, entre las que destaca el hecho de que es una conducta aprendida que se ha forjado por las normas

socioculturales y las expectativas de rol que apoyan la subordinación femenina y perpetúan la violencia masculina”.

Domínguez, M (2,016), Hace mención del “Informe Mundial de Violencia y Salud” de la OMS, las consecuencias de la violencia en la salud de las mujeres tienen repercusiones físicas, psicológicas, conductuales, sexuales, reproductivas y consecuencias fatales.

Violencia contra la mujer en Guatemala, se encuentra definida en la Ley contra el Femicidio y Otras formas de violencia contra la Mujer por el Palacio del organismo legislativo (2,008), definida en el artículo 3, inciso J como “toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado” .

Violencia Intrafamiliar: se encuentra contemplada en el artículo 1 de la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar por el Palacio del organismo legislativo (2,009), la define como: “cualquier acción u omisión que de manera directa o indirecta causare daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial tanto en el ámbito público como en el privado a una persona integrante el grupo familiar, por parte de parientes o conviviente o ex conviviente, cónyuge o excónyuge o con quien se haya procreado hijos o hijas” .

La violencia intrafamiliar puede ser continúa o permanente, la cual constituye una violación a los derechos humanos de los diferentes miembros de la familia debido a que esta ocurre dentro del núcleo familiar. Es un tipo de violencia en el cual las conductas agresivas son aprendidas, generalmente desde la infancia y se basan en las relaciones desiguales de poder, cualquier persona puede llegar vivir en determinado momento violencia intrafamiliar, esta no discrimina género, cultura o edad, de la cual la mayoría de sus víctimas son las mujeres.

2.5 Manifestaciones de la violencia:

Según Aresti, Danna (2,014), menciona que las manifestaciones de la violencia son aquellas las cuales están dirigidas y enfocadas a producir un daño inmediato o posterior a aquellas personas las cuales son llamadas víctimas, limitando su toma de decisiones, su libertad, su autonomía dando como resultado sentimientos de inferioridad y relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres. Hace hincapié a las siguientes manifestaciones:

- **Violencia Física:** Es toda acción u omisión que produce un daño a la integridad corporal de la persona quien la sufre, esta puede manifestarse por medio de: golpes, patadas, jalones de pelo, empujones, bofetadas, tirar objetos, mordidas, amenazar con armas de fuego o punzo cortantes, entre otros.
- **Violencia Psicológica:** Es toda acción cuya finalidad es producir un daño en la salud emocional de las personas víctimas, su propósito es degradar o controlar las acciones o comportamientos de las personas mediante: burlas, críticas, amenazas, intimidaciones, gritos, insultos, comparaciones, control, humillaciones, negarse a dar cariño, entre otros.
- **Violencia sexual:** Constituye todas aquellas conductas que amenacen o afecten la autodeterminación sexual de la víctima, esta puede expresarse, obligando a tener relaciones sexuales, criticar el desenvolvimiento sexual, caricias no deseadas, amenazas para tener relaciones sexuales, violación, exposición a material pornográfico, provocación de dolor durante el acto sexual, entre otros.
- **Violencia económica o patrimonial:** Es toda acción que cause daños o pérdidas en cuanto a bienes que afecten la sobrevivencia del núcleo familiar, por ejemplo: despojo de bienes inmuebles, poca contribución por parte del cónyuge con los gastos básicos del hogar, destrucción de los bienes personales, exigirle a la mujer el dinero de su trabajo, entre otros.

2.6 Tipos de victimización:

Para Mantilla, S (2,015), la victimización se produce cuando la víctima entra en contacto con el sistema jurídico al interponer la denuncia por algún delito cometido hacia esta. Clasificando la victimización de la siguiente manera:

- victimización primaria: como derivación del impacto traumático de un hecho delictivo.
- victimización secundaria: se produce como consecuencia posterior de la relación o el encuentro entre la víctima y el sistema jurídico, en el que se incluyen todos y cada uno de los operadores, que trabajan con el aparato jurídico.
- victimización terciaria: es el señalamiento de la sociedad hacia la víctima, el olvido del estado hacia la misma (dilatación del proceso, reparación, etc.); es el prolongamiento de los procesos, en el cual no se proporciona respuesta de resultados a las víctimas.

Para Nuñez, J (2,010), clasifica la victimización en primaria y secundaria dependiendo de la fuente victimizante. La ofensa desencadenada por el propio hecho delictivo conduce a una victimización primaria. La víctima secundaria nace fundamentalmente de la necesaria intersección entre un sujeto y el complejo aparato jurídico del Estado, pero también por el mal funcionamiento de otros servicios sociales.

2.7 Victimización secundaria:

Khüne, HH (1,986), acuñe el termino de Victimización secundaria para referirse a todas las agresiones psíquicas (no deliberadas pero efectivas) que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o judiciales (interrogatorios, reconstrucción de los hechos, asistencia a juicios, identificaciones de acusados, lentitud y demora de los procesos, etc.), así como los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.

Marchiori, H (2,006), entiende por la victimización secundaria al daño que sufre una persona como consecuencia de la respuesta y el trato dado por las instituciones y el entorno social.

Según Beristain. (1,996), la victimización secundaria hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe la víctima una vez entra en contacto con el sistema de justicia.

2.8 Diferentes denotaciones del término de victimización secundaria:

Albertin, P (2,006), define a la victimización Criminal: los colectivos o personas que sufren o han sufrido las consecuencias del delito. Así mismo, deben considerarse otras personas o colectivos susceptibles de padecer los efectos de esta (producida por las instituciones, sistemas sociales, ideología, discursos, etc.).

Harri, citado por Berril y Herek (1,992), se enfoca en la desviación deriva: Victimización de personas discriminadas por su condición sexual, de quienes se cree, no tienen derecho a protección civil, recibiendo un tratamiento negativo por parte del sistema de justicia, tras ser víctimas de un hecho delictivo.

Para Rozanski, C (2,003), la Re victimización o Doble Victimización son repetidas situaciones por las que tienen que pasar las víctimas después de haber sido afectada por algún delito (especialmente aquel como el abuso sexual), ante los organismos judiciales, viéndose obligadas a testificar un número infinito de veces, perjudicándose psicológica y emocionalmente de manera más profunda y traumática a la víctima. La revictimización también incluye la mala intervención psicológica terapéutica o médica que brindan profesionales con mal entrenados para atender situaciones que revisten características particulares.

Díaz, es citado por Piña, Mariano (2,015), para dar definición a la victimización secundaria, donde describe que es aquella que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema de justicia. Esta es considerada como más negativa, ya que es producida por el propio sistema quien victimiza a quien se dirige a solicitar justicia. En ocasiones las víctimas sienten que están perdiendo tiempo, dinero, y que no son comprendidas.

2.9 Factores que influyen en la victimización secundaria:

Mantilla, S (2,015), hace referencia de las consecuencias del delito; donde la víctima entra en contacto con el sistema jurídico a fin de buscar justicia por la agresión de la que fue objeto; sin embargo, en muchas ocasiones este encuentro con los servidores y operadores del sistema quienes brindan un trato hostil, y la víctima termina padeciendo un sufrimiento mayor que el delito inicial, quedando expuesta a la victimización secundaria por los profesionales que intervienen en el proceso.

Rochel, S (2,005), Señala algunos factores que influyen de la victimización secundaria, dentro de los que se encuentran:

- Falta de información a la víctima de los ritos y tiempos procesales (especialmente cuando el victimario no es detenido).
- La víctima debe dar la versión de los hechos en presencia del victimario.
- La propia subjetividad de los profesionales y sus condiciones de trabajo (maltrato institucional, etc.).
- Racionalización por parte de algunos profesionales de la situación de la víctima.
- La forma en que se tipifican los delitos en los códigos penales y la definición del sujeto pasivo de dicho delito.
- El personal encargado de la atención a las víctimas, con su intervención, producen más daño que el mismo hecho delictivo.
- Dar prioridad a la búsqueda de la realidad del suceso delictivo olvidando la atención a la víctima o despersonalizando su trato.
- La falta de un entorno de intimidad y protección.
- Excesivos tecnicismos jurídicos.
- Desconocimiento de los roles profesionales por parte de la víctima.
- La excesiva lentitud el proceso judicial y su interferencia con el proceso de recuperación y readaptación de la víctima.
- El juicio oral: la narración del delito, la puesta en entredicho en su credibilidad y el sentimiento de culpabilidad son importantes inductores de tensión.

Rodríguez, E (1,994), citado a Shapland se ha interesado por investigar aquellos elementos que producen más daño, si cabe en las víctimas de un delito, que deben peregrinar por las oficinas gubernamentales y de la opinión que tiene las víctimas, de la administración. Pueden destacarse las siguientes consideraciones:

- La policía: los miembros de la Policía son vistos como seres insensibles sólo preocupados por el aspecto burocrático. Proporcionan escasa información a la víctima y aun estando la misma llorosa, prefieren no esperar al día siguiente para tomar declaración.
- Los médicos: en ellos predomina la búsqueda de la evidencia (tomar muestras, por ejemplo) sobre el tratamiento.

- La interacción de la víctima con el forense: suele apreciarse como desagradable, especialmente en delitos sexuales.
- El juzgado: proporciona en la mayoría las experiencias más molestas. Las largas esperas; policías, funcionarios, etc., proporcionan una imagen lamentable de la Administración de Justicia.
- Los letrados de la defensa: muchas veces, la víctima está desprotegida y no sabe qué hacer. Algunos letrados más preocupados por el negocio prestan escaso interés al caso.
- Los fiscales: son los funcionarios peor conceptualizados por las víctimas los describen como mal informados, ausentes, distantes y despreocupados absolutamente sobre la ayuda y compensación a las víctimas a las que ven de cerca por primera y única vez en la sala de juicios.

2.10 Efectos de la victimización secundaria:

Soria, Miguel Angel (1,998), La víctima que pasan por la victimización secundaria se ve afectada en su desarrollo personal, cambios a nivel social, los cuales conllevan a un posicionamiento total de indefensión en el contexto en general al que se ve expuesto la víctima. Se da un cambio en las creencias personales, sentimientos de culpabilidad, temor entre otros por salir del círculo de violencia ya que cuando deciden hacerlo no encuentran el apoyo necesario.

Androve (1,998), señala los efectos que produce los organismos de poder al realizar la intervención judicial: en contacto con la administración de justicia o la policía, las víctimas experimentan muchas veces el sentimiento de estar perdiendo tiempo o malgastando su dinero; otras, sufren incomprendiones derivadas de la excesiva burocratización del sistema o, simplemente, son ignoradas. Incluso, en algunos casos, y con relación a determinados delitos, las víctimas pueden llegar a ser tratada de una manera como acusados y sufrir la falta de tacto o la incredulidad de determinados profesionales.

En una investigación realizada por Orth (2,002), se afirma que el proceso de justicia criminal genera frecuentemente una victimización secundaria, cuyos efectos se evidencian en una pérdida de confianza en el sistema legal.

Según García, Pablos (1,988). Señala que la víctima sufre a menudo un severo impacto psicológico que se añade al daño material o físico en que el delito consiste. La vivencia criminal se actualiza, revive y perpetúa en la mente de la víctima. La impotencia ante el mal y el temor a que éste se repita producen agudos procesos neuróticos, prolongadas sensaciones de angustia, ansiedad, depresión, etc. El abatimiento genera, no pocas veces sutiles y asombrosas reacciones psicológicas, producto de la necesidad de explicar un hecho traumático como el injustamente padecido, que dan lugar a genuinos complejos de culpa, como la propia atribución de la responsabilidad o auto culpabilización. La sociedad misma, de otra parte, estigmatiza a la víctima. Lejos de responder con solidaridad y justicia, la etiqueta o marca, respondiendo con vacía compasión, si no con desconfianza y recelo. La victimización produce, aislamiento social y marginación que incrementará en lo sucesivo el riesgo de victimización, haciendo más vulnerable a quien padeció los efectos del delito. A corto plazo la victimización modifica los estilos y hábitos de vida de la víctima, afecta negativamente a su vida cotidiana y doméstica, a sus relaciones interpersonales, actividad profesional, social, etc.

Cutz, Delia (2,014), Menciona las consecuencias de la Victimización Secundaria:

- El ya no acudir a las Instituciones del Estado las cuales se suponen están para brindar protección a los mismos.
- Resolver los problemas que tengan de una manera equivocada.
- Al ver el desamparo proporcionado por el Sistema Judicial se ven en la necesidad de crear comités clandestinos de administración de justicia los cuales suceden con frecuencia en áreas rurales del país.
- Y si no cuentan con el apoyo de los suyos toman la injusticia en sus propias manos cometiendo hechos que provocan otros de los cuales este al momento de cometerlo se convierte en victimario.
- Se provoca un daño emocional suplementario a personas cuyo nivel de autoestima es especialmente limitado como consecuencia del impacto generado por el hecho delictivo.

Para Nieto, Maite (2,018), La victimización secundaria, sumada al impacto psicológico inicial del propio delito (victimización primaria), a la falta de apoyo y atención esperada, provocan secuelas psicológicas entre los que destacan, principalmente:

- Estrés postraumático
- Abuso de sustancias
- Pérdida de motivación y autoestima
- Irritabilidad
- Apatía
- Ansiedad
- Inicio de cuadros depresivos
- Problemas de concentración o para mantener la atención
- Miedo y/o sensación de amenaza
- Aparición de sentimientos de injusticia y rabia
- Fobias
- Conducta de aislamiento o evitación
- Hostilidad
- Impotencia
- Tendencias paranoides y suicidas.
- Ideas homicidas
- Trastornos orgánicos funcionales y del sueño.
- Enfermedades psicosomáticas.
- Cefaleas.
- Efectos cardiovasculares y/ o gastrointestinales, entre otros.

2.11 Derechos de las víctimas:

Congreso de la República Unidad de Información Legislativa (2,016), En el Artículo 4. De los Derechos de las Víctimas ya reconocidos en otras leyes especiales y normativas internacionales adoptadas por el Estado de Guatemala, esta Ley les reconoce los derechos siguientes:

- A que se les trate con justicia y respeto a su dignidad, intimidad e identidad.
- A que se les informe de sus derechos y su papel dentro del proceso, del desarrollo de la investigación criminal, la reparación digna por el daño sufrido y

de los mecanismos judiciales y administrativos para obtenerla, como que se les notifique las resoluciones judiciales. En este último caso, podrán señalar como lugar para recibir notificaciones, la sede del Instituto de la Víctima cuando hayan solicitado sus servicios de asesoría jurídica.

- A estar razonablemente protegidas durante todo el desarrollo del proceso penal, evitando que se les exponga innecesariamente para preservar su vida, integridad física y estabilidad psicológica. A estar presentes en todos los actos procesales en los cuales el imputado tenga ese derecho.
- A que el fiscal o el abogado del Instituto de la víctima dé aviso al empleador de la víctima, para que pueda ausentarse de su trabajo con goce de sueldo o salario, para que pueda comparecer, las veces que sea necesario, a prestar testimonio o a participar en cualquier diligencia relacionada con su proceso penal, sin que estas comparecencias sean causales de represalias o despidos.
- A que se les devuelva cualquier bien que les pertenezca según lo establece la ley.
- A manifestar por sí misma, o a través de su representante dentro del proceso, lo que a su derecho convenga.
- A que se les preste atención psicológica y médica de urgencia, así como orientación social cuando la requieran. Dicha atención debe estar a cargo de profesionales de su mismo sexo. De ser necesario, se deberá gestionar su traslado para la atención médica adecuada, sin menoscabo de la investigación criminal que se requiera.
- A que se respeten y apliquen las leyes ordinarias sobre la privacidad de su proceso.
- A contar con atención integral, a fin de recibir gratuitamente tratamiento postraumático para la recuperación de su salud física y mental.
- A no ser objeto de exploración física sin su consentimiento explícito y siempre que el propósito de dicho procedimiento sea totalmente indispensable y de interés para el curso del proceso penal. En el caso de los menores de edad, debe contar con el consentimiento y acompañamiento de sus padres o tutores, siempre debiéndose observar el interés superior del niño. De igual forma si la víctima lo solicita, podrá estar acompañada de la persona que ella designe.

- Derecho a no ser discriminada por estereotipos, prejuicios y/o estigmas sociales.
- Derecho a la no revictimización.
- A ser atendida y asistida en su idioma materno.

Dentro de los derechos que a las víctimas les asisten la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2,018), menciona los siguientes:

- Serán tratadas con composición y respeto por su dignidad. Tendrán derecho y acceso a los mecanismos de justicia y a una pronta reparación de daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.
- Se establecerán y reforzarán mecanismos que sea necesarios judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean justos, poco costosos y accesibles.
- Se informará a las víctimas de su papel, del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información.
- Que sus opiniones y preocupaciones sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal pertinente.
- Que la asistencia sea apropiada para las víctimas durante todo el proceso judicial.
- Tienen derecho a que se les provoque la menor molestia posible protegiendo su intimidad en caso necesario, garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia.
- Que se les evite todo tipo de demoras innecesaria en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones.

- Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando procesa a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo.
- El gobierno revisará sus prácticas, reglamentarias y leyes de modo que se considere el resarcimiento como una sentencia posible de los casos penales, además de otras sanciones contempladas en la ley.
- Cuando funcionarios públicos y otros agentes que actúen a título oficial o cuasi oficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no existe el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizada, el Estado o gobierno sucesor deberá promover el resarcimiento de las víctimas.
- Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios comunitario y autóctono.
- Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios, sociales y además asistencia pertinente y se facilitará su acceso a ellos.
- Los estados considerarán la posibilidad de incorporar a la legislación nacional normas que proscriban los abusos de poder proporcionen remedios a las víctimas de esos abusos, esos remedios incluirán el resarcimiento y la indemnización, así como la asistencia y los apoyos materiales, médicos psicológicos y sociales necesarios.
- Más allá de la posibilidad de denuncias, la víctima puede manifestar su voluntad de constituirse en querellante adhesivo que con el Ministerio Público va a acusar o adherirse a la misma. La víctima tiene una facultad procesal de acusación establecida en el Código Procesal Penal. En estos casos para el ordenamiento procesal, son considerados como víctima o agraviados: La víctima, el cónyuge, el padre, los hijos o la persona que conviva con ella en el momento de la comisión del delito, el representante de una sociedad, los socios y asociados.
- En los delitos de acciones privadas el Código Procesal Penal regula un procedimiento especial de juicio por este delito en sus artículos 474-483, en que la víctima debe formular directamente su acusación ante el tribunal para

el juicio, para construirse, así como querellante exclusivo que luego el tribunal pasa al Ministerio Público para que inicie la investigación y luego devolverá las diligencias. La víctima goza de facultades procesales, también para el control de la actuación de los órganos de persecución penal; pudiendo solicitar ante las autoridades, el aportar al fiscal que lleve su caso cuando estime que éste no ejerce en forma debida y correcta sus funciones. Asimismo, en el ejercicio de la acción penal por parte de juez. Esto se refiere al derecho de recusación con fundamento en el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el artículo 7 del Código Procesal Penal, que establece que toda persona tiene derecho a ser juzgada por jueces y tribunales independientes e imparciales. La víctima cuenta con un derecho a la información la ley orgánica del Ministerio Público en su artículo 8 respecto de la víctima, ordena que el Ministerio Público dirija sus acciones tomando en cuenta los intereses de la víctima, a quien deberá brindar amplia asistencia y respeto. Le informará acerca del resultado de las investigaciones y notificará la resolución que pone fin a su caso, aun cuando no se haya constituido como querellante.

- Argumentando en la necesidad científica y sociopolítica del servicio de atención a víctimas y con fundamento en artículo 26 de la ley orgánica del Ministerio Público, estableciendo que: los fiscales de distrito organizarán las Oficinas de Atención a la Víctima para que se encarguen de darles toda la información y asistencia urgente y necesaria, creándose así en 1,996 la primera oficina de Atención a la Víctima dentro del Ministerio Público. La víctima tiene derecho a la reparación del daño: La comisión de un hecho delictivo da lugar también a un derecho a la reparación del daño. De conformidad con el artículo 119 la responsabilidad civil comprende: La restitución, la reparación de los daños materiales y morales, la indemnización de perjuicios. Así la víctima actualmente tiene la oportunidad de jugar varios papeles dentro del proceso penal. La víctima tiene derecho a exigir la imposición de la pena o derecho a la justicia, derecho a la reparación del daño causado por el delito, derecho a la protección judicial efectiva por parte del Estado y derecho a la información y a ser tratado como persona no únicamente como ente procesal.

El Comité de Derechos Humanos, Observación General 31 (2,004), manifiesta que los estados tienen la obligación de respetar, proteger y cumplir el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia:

- Respetar: las entidades de gobierno deben abstenerse de cometer actos de violencia contra las mujeres en las calles o en instituciones penitenciarias. Los Estados también deben abstenerse de promulgar e implementar leyes y políticas que permitan la esterilización forzada o las pruebas de virginidad, así como también promulgar leyes que sancionen los matrimonios forzosos.
- Proteger: la obligación de proteger la vida exige que los Estados ejerzan la diligencia debida para prevenir, castigar e indemnizar el daño causado por particulares. La Asamblea General de las Naciones Unidas ha instado a los Estados “a garantizar la protección efectiva del derecho a la vida de quienes estén bajo su jurisdicción” y a investigar oportunamente y a fondo todos los homicidios, incluidos aquellos motivados por la orientación sexual de las víctimas o cometidos en nombre del honor.
- Cumplir: la obligación de cumplir exige que los Estados garanticen un ambiente propicio donde se impida la violencia contra las mujeres, y se garantice el acceso a servicios legales, sociales y de salud, en casos donde la violencia sí ocurra.

2.12 Alternativas de acción para abordar la victimización secundaria:

Mantilla, S (2,015), hace sugerencias de acciones para combatir la victimización secundaria siendo las siguientes:

- Registrar debidamente la denuncia, el operador judicial o profesional que atiende la acusación es clave, puesto que, de la atención que le preste a la víctima se aclararan los hechos, toda vez, que le concede el cuidado y protección a la misma.
- Facilitar la información pertinente a la víctima en un lenguaje sencillo.
- Adecuar los espacios donde se realizarán las entrevistas, espera y evaluaciones con el fin de que estos ámbitos sean agradables y acogedores,

esto permitirá que la víctima acuda a las diferentes etapas del proceso sin temor alguno.

- El uso de la cámara Gessell, es de gran ayuda al momento de efectuar la entrevista, así como el micrófono y el audio, al diseñar la entrevista, es necesario tener presente que las preguntas sean apropiadas para las víctimas y testigos, cuidando que, dichas preguntas no sean inducidas o sesgadas.

Para Mantilla, S (2,015), el impacto del delito llega a tener consecuencias de tal gravedad, que pueden propiciar arbitrarias modificaciones en la vida de la víctima y la de sus familiares, en numerosos casos estas alteraciones llegan a ser irreversibles. Puesto que las secuelas pueden perdurar hasta el final de la existencia, ya que, se lesiona el bienestar y calidad de vida de la persona. Por ello, insiste en que la clave para contener (cuidar) a la víctima, radica en la atención y asistencia oportuna que a esta se le otorga por parte de los servidores de la justicia a quienes la víctima acude.

La Escuela Práctica Jurídica reconoce directrices generales y pautas de abordaje ajustadas al estado emocional de la víctima, siendo las siguientes:

- Ofrecer un trato digno.
- Solicitar un consentimiento informado (informar quienes son, quienes intervienen y cuál es el objetivo de la intervención), así como de los límites de confidencialidad.
- Generar un rapport o clima de confianza y rebajar, en su caso, los niveles de ansiedad que la persona pueda presentar.
- Empatizar con la situación de la víctima, manteniendo la distancia profesional.

Hace sugerencia del abordaje de la violencia contra la mujer en el ámbito legislativo, salud pública, educativa y social:

Sugerencias en el ámbito legislativo:

- Una revisión de los códigos penales sobre los tratados internacionales.
- Elaboración y puesta en marcha de leyes que controlen la utilización de la violencia en los medios de comunicación masiva.

- Revisar los aspectos técnicos y conceptuales de las leyes respecto a la violencia para que no sólo penalicen, sino que también tienda a disminuir sus causas.

En el ámbito de salud pública:

El papel de los servicios de salud se ha centrado, sobre todo, en la atención del daño físico, mientras que los aspectos relacionados con la salud mental y con la prevención de la violencia han quedado relegados. Por tanto, es necesaria la identificación de grupos de alto riesgo que permita la puesta en marcha del programa formativo en habilidades y competencias psicosociales, en conjunto con programas de apoyo y terapia específica.

En el ámbito educativo:

En el campo de la educación son necesarios la selección de grupos blanco (escolares, adolescentes, jóvenes etc.), la identificación de riesgos y mejoramiento de las condiciones de seguridad en su entorno social, y los programas de educación que incorporen adecuadamente la problemática de la violencia en cada uno de los niveles en que se presenta.

En el ámbito social:

- Es necesario insistir en la necesidad de reconocer los hechos violentos y sus manifestaciones como un problema de todos y no sólo de algunas áreas del conocimiento.
- Sensibilizar a la población y fomentar sus habilidades de agencia, resiliencia y empoderamiento para la prevención de violencia.

2.13 Efectivo acceso a la justicia para la defensa de los derechos:

XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2,008), en el capítulo dos hace referencia sobre al acceso a la justicia para la defensa de los derechos tomando en cuenta que es aplicable a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos, teniendo en cuenta los siguientes numerales:

(25) Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos reconocidos por el ordenamiento sea efectiva, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

(26) Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(27) Se incentivará la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

(28) Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad: en el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial; en el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales; Y en materia de asistencia letrada al detenido.

(29) Se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales: ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados, todo ello sin perjuicio de la revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia.

(30) Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada a tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.

(31) Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad de la asistencia técnico-jurídica de calidad a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.

(32) Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

(33) Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin. Medidas procesales Dentro de esta categoría se incluyen aquellas actuaciones que afectan a la regulación del procedimiento, tanto en lo relativo a su tramitación, como en relación con los requisitos exigidos para la práctica de los actos procesales.

(34) Requisitos de acceso al proceso y legitimación se propiciarán medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, y sin perjuicio de la participación de otras instancias que puedan coadyuvar en el ejercicio de acciones en defensa de los derechos de estas personas.

(35) Oralidad se promoverá para mejorar las condiciones de celebración de las actuaciones judiciales contempladas en el Capítulo III de las presentes Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, y favorecer una mayor agilidad en la tramitación del proceso, disminuyendo los efectos del retraso de la resolución judicial sobre la situación de las personas en condición de vulnerabilidad.

(36) Formularios, se promoverá la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para las personas usuarias, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.

(37) Anticipo jurisdiccional de la prueba, se recomienda la adaptación de los procedimientos para permitir la práctica anticipada de la prueba en la que participe la

persona en condición de vulnerabilidad, para evitar la reiteración de declaraciones, e incluso la práctica de la prueba antes del agravamiento de la discapacidad o de la enfermedad. A estos efectos, puede resultar necesaria la grabación en soporte audiovisual del acto procesal en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad, de tal manera que pueda reproducirse en las sucesivas instancias judiciales. Medidas de organización y gestión judicial Dentro de esta categoría cabe incluir aquellas políticas y medidas que afecten a la organización y modelos de gestión de los órganos del sistema judicial, de tal manera que la propia forma de organización del sistema de justicia facilite el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Estas políticas y medidas podrán resultar de aplicación tanto a jueces profesionales como a jueces no profesionales.

(38) Agilidad y prioridad se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto. Cuando las circunstancias de la situación de vulnerabilidad lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia.

(39) Coordinación, se establecerán mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a gestionar las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

(40) Especialización, se adoptarán medidas destinadas a la especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad. En las materias en que se requiera, es conveniente la atribución de los asuntos a órganos especializados del sistema judicial.

(41) Actuación interdisciplinaria, se destaca la importancia de la actuación de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

(42) Proximidad, se promoverá la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las

circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.

(43) Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.

(44) En todo caso, antes de iniciar la utilización de una forma alternativa en un conflicto concreto, se tomarán en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas. Se fomentará la capacitación de los mediadores, árbitros y otras personas que intervengan en la resolución del conflicto.

(45) Se deberá promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización.

(46) Cualquier persona vulnerable que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios deberá ser informada, con carácter previo, sobre su contenido, forma y efectos.

(47) Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.

(48) Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, así como propiciar la armonización

de los sistemas de administración de justicia estatal e indígena basada en el principio de respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

(49) Además serán de aplicación las restantes medidas previstas en estas Reglas en aquellos supuestos de resolución de conflictos fuera de la comunidad indígena por parte del sistema de administración de justicia estatal, donde resulta asimismo conveniente abordar los temas relativos al peritaje cultural y al derecho a expresarse en el propio idioma.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Sujeto

Para esta investigación la muestra se formó por 20 mujeres víctimas de violencia que se encuentran entre el rango de edad de 20 a 60 años, que han sufrido diversas manifestaciones de la violencia (física, psicológica, sexual, económica, patrimonial y social) y en diversos ámbitos; tipificado como violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar y violencia sexual, ha sido referidas por instituciones para una atención integral, iniciaron un proceso psicológico y/o legal en CICAM (Centro de Investigación, Capacitación y apoyo a la Mujer), siendo esta una ONG con misión contribuir al cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres a vivir libres de violencia y al disfrute de su sexualidad a través de acciones coordinadas de investigación, observancia ciudadana, prevención, atención, formación, información, incidencia y fortalecimiento institucional.

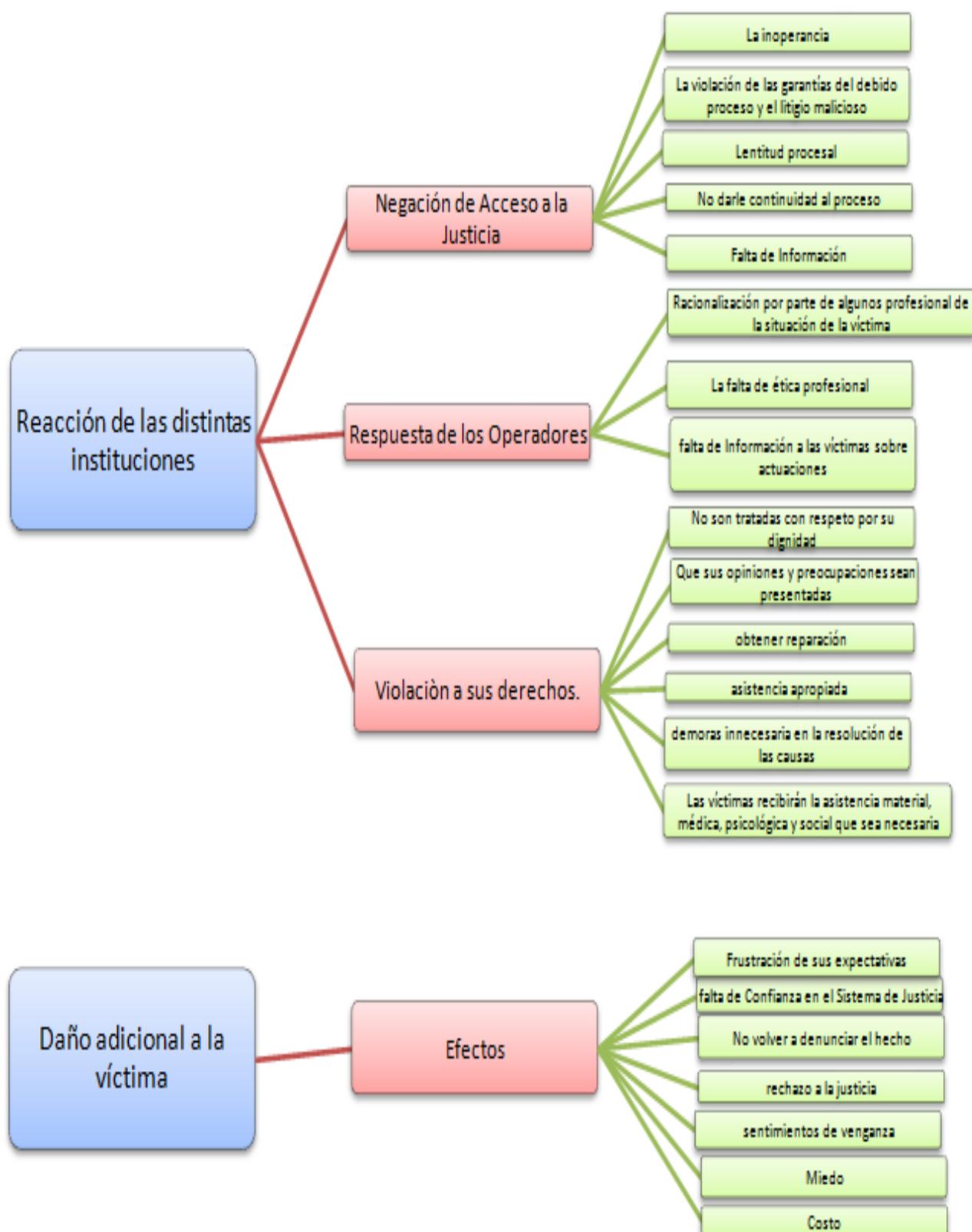
Las mujeres víctimas de violencia fueron seleccionadas por 15 mujeres profesionales de -CICAM- licenciadas en psicología y derecho que abordaron a las víctimas en el centro de atención así mismo fueron entrevistadas para compartir las experiencias que compartieron las usuarias de la mala o inadecuada atención que brindaron las diversas instituciones. Las personas claves identificaron la victimización secundaria en las mujeres víctimas de violencia siendo usuarias del servicio de CICAM. Se utilizó un muestreo por conveniencia.

3.2 Instrumento

Para medir las variables de esta investigación se utilizó una entrevista para las mujeres víctimas de violencia y una entrevista para las personas claves que atendieron a las mujeres víctimas, ambas entrevistas son de fácil aplicación y de corrección, elaboradas por la autora de esta investigación.

Previo a realizar las entrevistas para las mujeres víctimas de violencia y para las personas claves se elaboró el árbol de categoría para ambos instrumentos; los cuales fueron utilizados para generar las preguntas de las entrevistas, a continuación, se muestra su estructura:

Árbol de categorías para mujeres víctimas de violencia:



En el arbol de categorias para mujeres victimas de violencia se desgloza el daño adicional de la victimacion secundaria y la reaccion de las distintas instituciones como factores influyentes en la victimizacion secundaria.

Árbol de categorías para personas claves:

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES
Factores de la victimización secundaria	Ausencia de derechos a la victima	Las personas victimas conocen o desconocen sus derechos
		Las instituciones cumplen o violan los derechos de las victimas
	Capacidad de los operadores	Como lo puede describir el servicio que prestan los operadores: eficiente, oportuno, claro, con pertinencia cultural con enfoque de derechos, en el idioma materno , entre otros
		Falta de Ética Profesional de Algunos Operadores
		Impunidad
Consecuencias de la victimización secundaria	Tipos de secuelas	Psicológicas
		Económicas
		Físicas
		Otras
Reducción de la Victimización Secundaria	Propuesta de acción	Para el sistema judicial
	recomendaciones	Para victimas

En el arbol de categorias para personas claves que atienden a mujeres victimas, se desgloza los factores y consecuencias de la victimización secundaria identificadas en las mujeres victimas de violencia y la propuestas de acción y recomendaciones para reducir la victimizacion secundaria.

La entrevista fue semi estructural donde se efectuó con ítems para mujeres víctimas de violencia que consta de 10 preguntas y para las personas claves de 13 preguntas ambas evalúan diferentes aspectos de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia, como son los derechos de las mujeres víctimas de violencia, identificación de las instituciones que tienen el primer contacto con mujeres víctimas de violencia, factores que contribuyeron a la victimización secundaria, efectos o secuelas de la victimización secundaria, estrategias de las víctimas para afrontar, evaluación de la calidad del servicio, la ética y biótica, límites y debilidades del sistema judicial y de los operadores de justicia, seguimiento del caso, recomendaciones para las mujeres víctimas de violencia y para las instituciones que atienden a las víctimas.

Con ambos instrumentos se realizaron preguntas abiertas para detallar la descripción de la experiencia de las mujeres víctimas de violencia como de las personas claves.

3.3 Procedimientos

El procedimiento de la investigación se inició con la selección del tema y el tipo de investigación, se presentó a la facultad de posgrado de psicología forense para la autorización del tema, luego se determinó el problema y los árboles de categorías que fueron de utilidad para clarificar el problema.

Teniendo claro el tema, el tipo de investigación y el problema se prosiguió con el diseño de instrumentos de entrevista semi estructurada donde se realizó un diseño para mujeres víctimas de violencia y otro para personas claves, al mismo tiempo que se recolecto en las diferentes bibliotecas nacionales o internacionales, por medio de internet información sobre el fenómeno de la violencia contra la mujer y de la victimización secundaria para el soporte conceptual.

Se solicitó la oportunidad para realizar el estudio de investigación al centro de atención de –CICAM- (centro de Investigación, capacitación y apoyo a la mujer) donde se encontraban los sujetos a los que se le aplico las entrevistas.

Se coordinó y se establecieron criterios de selección con las personas claves quienes son licenciadas en psicología y derecho siendo las que brindan atención en CICAM para la selección de las mujeres víctimas de violencia identificando un historial en ellas de victimización secundaria. Teniendo las personas seleccionadas para la investigación se continuó con la aplicación de las entrevistas.

Posteriormente de obtener las respuestas a las entrevistas se interpretó y analizo los resultados del grupo de estudio, se realizaron las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos y se concluyó con la elaboración del informe final.

3.4 Diseño y metodología estadística descriptiva

Los resultados de la investigación se mostrarán utilizando el análisis de información cualitativa, según Hernández, Fernández & Baptista (2, 010) la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la

perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados.

Por lo que se cree conveniente para investigar sobre los factores que influyen en la victimización secundaria y los efectos que causa en la vida de las mujeres víctimas de violencia utilizar la investigación cualitativa para conocer la perspectiva, su punto de vista, su experiencia de las mujeres víctimas de violencia y de las interpretaciones y significados de las personas claves sobre exploración de la mala o inadecuada atención que les brindaron las instituciones cuando acudieron en búsqueda de sus derechos.

CAPITULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1 Presentación de la información

A continuación, se detalla las respuestas obtenidas de 20 mujeres víctimas de violencia y de 15 personas claves que determinaron los factores de la victimización secundaria y los efectos así como se encuentra el análisis de los resultados:

Cuadro#1: Principales derechos que las personas claves reconocen de una víctima de violencia dentro de un proceso judicial:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Derecho al servicio o asistencia integral	13	28,26%
Derecho a la información del proceso	7	15,22%
Derecho a solicitar una orden de protección y seguridad	6	13,04%
Derecho a ser atendida con respeto y dignidad	5	10,87%
Derecho a la reparación digna	3	6,52%
Derecho a una vida libre de violencia	2	4,35%
Derecho a una intérprete	2	4,35%
Derecho a la no revictimización	2	4,35%
Derecho a constituirse como querellante en su proceso	2	4,35%
Derecho a un debido proceso	1	2,17%
Derecho a presentar una denuncia	1	2,17%
Derecho a la retractación	1	2,17%
Derecho a la igualdad de derechos	1	2,17%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#2: Derechos que según las personas claves las mujeres víctimas de violencia identifican:

Tipo de respuesta	Frecuencias	Porcentaje
Derecho a la Justicia (derecho a la defensa)	6	27,27%

Derecho a una pensión alimenticia	3	13,64%
Derecho a la seguridad	3	13,64%
Derecho a una vida libre de violencia	3	13,64%
No reconocen sus derechos	2	9,09%
Agilidad de procesos	1	4,55%
A ser escuchadas	1	4,55%
Derecho a la educación	1	4,55%
Derecho a una vivienda	1	4,55%
Derecho a la salud	1	4,55%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

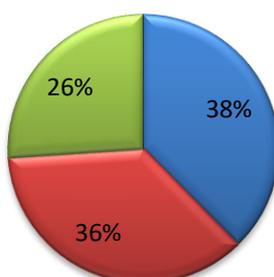
Cuadro#3: Derechos que las mujeres víctimas de violencia reconocen al buscar el acceso a la justicia

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Derecho a denunciar	6	19,57%
Derecho a un trato digno	4	15,22%
Derecho a ser escuchada	3	10,87%
Derecho a la defensa	3	8,70%
Derecho la seguridad	4	8,70%
Derecho a una pensión alimenticia	3	6,52%
No identifican sus derechos	2	4,35%
Derecho a vida libre de violencia física	2	4,35%
Derecho a la guarda y custodia de sus hijos	2	4,35%
Derecho a la paz y tranquilidad	2	4,35%
Derecho a la igualdad	2	4,35%
Derecho a la justicia	2	4,35%
Derecho a la vida	1	2,17%
Derecho al respeto a la integridad	1	2,17%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL ACCESO A LA JUSTICIA

- Derecho al servicio o asistencia integrales
- Derecho a la Justicia (Derecho a la defensa)
- A la Denuncia (A opinar, hablar lo que paso, comunicarlo)



Análisis del cuadro #1, #2 y #3: el 4% de las respuestas de las mujeres víctimas de violencia no visibilizaron sus derecho, el derecho con mayor porcentaje que reconocen es el derecho a denunciar por lo que se puede considerar que al acercarse a las instituciones y recibir una mala o inadecuada atención puede existir un sentir de afectación ya que le dan ponderación a recibir un trato adecuado como mujeres víctimas. Por las personas claves es el derecho al servicio o asistencia integral; al reconocer este derecho como uno de los primordiales para las víctimas y al ser descartado lleva a las profesionales a la identificación de la victimización secundaria y el derecho que personas claves consideran que las mujeres reconocen es el derecho a la Justicia (derecho a la defensa), derecho al servicio o asistencia integral por el cual se acercan a las instituciones en búsqueda de apoyo.

Cuadro#4: según las personas claves existe el cumplimiento o la violación de los derechos de las mujeres víctimas de violencia

Tipo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
En algunos casos se cumplen y en otros se violan los derechos	5	41,67%
Hay violación de derechos	5	41,67%
Se cumplen los derechos	2	16,67%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#5: según las mujeres víctimas de violencia sus derechos se cumplen o se violación por las instituciones:

Tipo de respuesta	Frecuencias	Porcentaje
Violan sus derechos	17	88%
Cumplen sus derechos	2	8%
Las acciones de una inadecuada atención no son reconocida como una violación a sus derechos	1	4%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #4 y #5: después de indagar e identificar los derechos más relevantes en las mujeres víctimas de violencia, se indaga sobre la experiencia del cumplimiento o violación de esos derechos por parte de las instituciones.

El 42% de las respuestas de las personas claves afirman que le dan cumplimiento a los derechos pero con una inadecuada atención; cumpliendo con atender, orientar y tomar la denuncia pero el trato es deficiente, violentando las necesidades primordiales de las mujeres víctimas, a continuación se muestra algunas respuestas directas:

- *“En la mayoría de casos si los violan, no todos los derechos porque de alguna forma ahora hay más información; pero no informan a las mujeres sobre todos sus derechos, e incluso les hacen creer que solo tienen algunos derechos y dejan de dar servicios importantes a las mujeres; como la atención integral a la que tienen derecho, no cumplen a cabalidad con las medidas de seguridad cuando son solicitadas, no informan sobre qué tiene que decir las medidas de seguridad para que sean de mayor resguardo a su vida”.*
- *“Han sido pocos los casos que me han mencionado acerca de que han tenido un proceso exitoso, la mayor parte de mujeres atendidas se quejan de que sus derechos no son respetados, hay trato diferente entre hombres y mujeres, falta de información la cual las hace desistir de sus procesos”.*
- *“La mayoría de instituciones cumplen con atender, orientar o tomar denuncias, pero el trato hacia la víctima continúa siendo deficiente, haciéndola esperar, enviándola de un lugar a otro, tratándola con indiferencia, los procesos son tardados, preguntas poco asertivas e incluso regaños”.*

- *“En algunos casos por omisión o priorización selectiva de atención pueden llegar a violentar a las mujeres”.*
- *“Todas las instituciones tienen como fin velar por la restitución del derecho de la víctima, sucede que en algunas ocasiones el personal o el proceso a seguir violenta las necesidades primordiales de la víctima”.*

El otro 42% de las respuestas concuerdan que violan los derechos desde la atención que brindan donde se puede hacer referencia a los malos tratos, indiferencia y poca sensibilización por parte de miembros que integran algunas instituciones encargadas a dar cumplimiento a derechos de la mujer y eso aumenta el nivel de desconfianza de las víctimas en el sistema y el 17% afirma que las instituciones cumplen con los derechos de las mujeres víctimas de violencia a experiencia de las profesionales que han atendido a mujeres víctimas; manifiestan que las usuarias no han indicado alguna queja de cómo fueron tratadas en las dependencias de justicia y considerando que en la actualidad velan por el cumplimiento de los derechos apoyando con asistencia gratuita y seguimiento de los casos.

En las respuestas proporcionada por las mujeres víctimas de violencia el 8% de las respuestas manifestaron que las instituciones cumplen con sus derechos, el 4% de las respuestas no reconocen como una violación de sus derechos el hecho de una mala o inadecuada atención consideran que las instituciones si cumplieron con sus derechos pero no dieron un abordaje adecuado. El 88% consideran que las instituciones que las atendieron violaron sus derechos de la siguiente manera: un 16% del 88% concuerda con la lentitud del proceso, un 12% con la negación de la guarda y custodia de sus hijos sin una investigación adecuada, un 8% con la negación de las medidas de seguridad, otro 12% con la falta de seguimiento a su proceso, un 12% no se brindó una adecuada atención; contestándole mal, siendo breve o mostrándose sin empatía 4% escucharon al demandado y no a la víctima, un 4% al no recibieron la denuncia, un 4% al hacer cambio de abogado, un 4% no le pusieron atención en la institución que la refirieron para darle seguimiento a su caso, un 4% un acuerdo verbal dentro de una audiencia que no se dio cumplimiento.

Cuadro#6: instituciones responsables para dar cumplimiento a los derechos de las mujeres víctimas de violencia según las personas claves

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
-OJ- Organismo Judicial	13	22,41%
-MP- Ministerio Publico	12	20,69%
-PNC- Policía Nacional Civil	10	17,24%
-PDH- Procuraduría de Derechos Humanos	4	6,90%
-PGN- Procuraduría General de la Nación	4	6,90%
Defensorías	4	6,90%
Ministerio de Gobernación	3	5,17%
-ONG- Organizaciones no Gubernamentales	3	5,17%
Municipalidad	3	5,17%
-INACIF- Instituto de Ciencias Forenses	1	1,72%
Ministerio de Salud	1	1,72%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #6: las personas claves identifican las siguientes instituciones como las encargadas de darle cumplimiento a los derechos de las mujeres víctimas de violencia; 22% dieron respuesta que Organismo Judicial, 21% Ministerio Publico, 17% Policía Nacional Civil, 7% Procuraduría general de la Nación, Defensorías, 5% diferentes identidades del Ministerio de Gobernación, 5% Organizaciones no Gubernamentales, 5% Municipalidad, 2% Instituto de Ciencias Forense y 2% Ministerio de Salud, las tres instituciones más reconocidas es el Organismo Judicial Ministerio Publico y Policía Nacional Civil, siendo estas el primer contacto que tiene las mujeres víctimas de violencia.

Cuadro#7: inconformidades que identifican las personas claves que manifiestan las mujeres víctimas de violencia en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial según las personas claves

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Fallas en los procesos judiciales	15	37%
Mala atención por parte de los operadores	12	29%

Falta de imparcialidad / Desigualdad	7	17%
Falta de información	5	12%
Corrupción	1	2%
Revictimización	1	2%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#8 inconformidades que manifiestan las mujeres víctimas de violencia en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de la respuesta
Mal procedimiento	18	40%
Mala o inadecuada atención	17	32%
Violación de derechos	5	11%
No brindan información	4	11%
Influencia	1	2%
Personal no capacitado	1	2%
Falta de confidencialidad	1	2%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #7 y 8: la respuesta de las mujeres víctimas de violencia un 40% por el mal procedimiento indicando lo siguiente; le dieron la medida de seguridad para notificarle al agresor, no le dieron una fecha para que respondiera al memorial, no obligaron al demandado a cumplir con lo pactado en el convenio de visitas, la persona denunciada no fue citada a proceso porque tomaron una dirección distinta, no le dieron seguimiento a su caso, negación de la atención por una excusa errónea, le quitaron a sus hijos sin tener una investigación adecuada, la temporalidad larga para llegar al momento de una audiencia o para la resolución, su representante legal asignado, no se estipulo una fecha para dar cumplimiento a la pensión alimenticia hasta que el padre tuviera trabajo, a la hora de hacer una acta colocaron otra pensión alimenticia menor a lo acordado en la audiencia, falta de investigación en el proceso, no le dieron resolución porque el demandado no acepta la resolución de la pensión alimenticia, no le tomaron la denuncia y la hicieron regresar en quince días, en una institución pública le cobraron por agilizar el proceso, el 32% por las respuestas de las mujeres víctimas

de violencia se inclina a reflejar que su inconformidad fue por la mala o inadecuada atención por las siguientes experiencias; le hablaron muy impulsivamente, la dejaron sentada esperando, no fue una atención de mujer a mujer, hicieron sentir que su denuncia no era importante y al final le cambiaron de persona para que la atendieran, la etiquetaron diciéndole que era una esquizofrénica por lo que le negaron a sus hijos, con el mal trato la hicieron llorar, que no tenía derechos a estar con sus hijos porque no podía cuidarlos, la insultaron, una psicóloga le dijo a una mujer que no servía como madre y no merecía a sus hijos, perdieron los documentos del proceso, le contestaron mal, la tomaron como una mentirosa, el representante legal que le asignaron no se interesó en el caso, el juez le dijo que él se iba encargar de quitarle a sus hijos, el abogado le dijo que le podían quitar a su hijos por tener otra pareja, le dijeron que su caso no tenía resolución, falta de atención al poner la denuncia, le pedían pruebas de la violencia, la culpabilizaban, discriminación, interpretaron que desistió del caso, un 11% interpretan que violaron sus derechos con las siguientes experiencias; no le dijeron que su hijo se podía negar a declarar, dentro de la resolución tenía derecho de ver a sus hijos y se lo negaron, no le tomaron la importancia debida a su caso, no le brindaron seguridad con medidas de protección porque no tenía documento de identificación, le negaron ver a sus hijos, 11% exponen que no le brindaron información sobre sus derechos, no le explicaron los pasos del proceso, no responden sobre el seguimiento de su caso, no le informaron quienes iban a participar en el proceso (que estarían sus hijos), un 2% influencia que tuvo el demandado por su puesto y posición dentro del sistema, un 2% la atención de personas no capacitadas; la que la atendieron eran practicantes de psicología y un 2% la falta de confiabilidad, lo que le comentaba al fiscal se lo comentaba al demandado luego la agredía.

El 37% de las personas claves manifiestan que la inconformidad que reflejan las mujeres víctimas de violencia en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial son las fallas del proceso, por la falta de celeridad, el proceso es extenso, algunas señalan que clasifican los casos según el “riesgo” por lo que sus casos son archivados, las medidas de seguridad son otorgadas en su mayoría por casos extremos de violencia, la sentencia es favorable para el agresor, la fijación de pensión alimenticia es baja, no se reparó dignamente los daños recibidos, lentitud, no se cumple con los procesos como tal, un 29% por la mala o inadecuada atención por parte de los operadores de justicia en la falta de atención y actuación de la PNC en cuanto a las

medidas de seguridad, la falta de credibilidad en sus denuncias, un trato abusivo, las culpabilizan de los hechos, las manipulan diciéndoles que va meter preso al agresor y ya no le van a pasar la pensión alimenticia, tratos despectivos, las tratan con regaños, no reciben una atención y respuesta inmediata las dejan en espera, , las obligan a aceptar cantidades de dinero a la que no se encuentran de acuerdo y les dicen que ellas tienen que trabajar, 17% falta de imparcialidad se da la desigualdad no hay imparcialidad de parte del juez y de los abogados, los agresores tienen más derechos que las víctimas, las víctimas sienten que no se hizo justicia, inequidad, un 12% falta de información, no proporcionan información sobre el proceso y sus derechos, no comprenden el dictamen que dio el juez por falta de orientación, no les brindan ningún documento, un 2% corrupción donde manifiestan que las trabajadoras sociales y notificadores reciben dinero a cambio de no practicar los estudios socioeconómicos o notificaciones y un 2% reconoce la re victimización tener que repetir su historia y lo sucedido más de una vez.

Cuadro#9: acciones u omisiones que influyeron para determinar la victimización secundaria según las personas claves

Tipo de respuestas	Frecuencia	Porcentaje de respuestas
Mala o inadecuada atención	11	55%
Desgaste profesional de los operadores	3	15%
Falta de capacitación	2	10%
Falta de calidad en los procesos legales	2	10%
No efectúan los protocolos	1	5%
Renuncia del proceso por parte de las víctimas	1	5%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#10: acciones u omisiones que influyeron para determinar la victimización secundaria que manifiestan las mujeres víctimas de violencia

Omisión de responsabilidad a un debido proceso / negación	9	26%
Mala atención	9	26%
Falta de solución	7	15%
Mal procedimiento	7	15%
Influencias	2	5%
Falta de Imparcialidad	2	5%
La falta de concientización y sensibilización	2	5%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro # 9 y 10: la mala o inadecuada atención, el desgaste profesional, la falta de capacitación de los profesionales, la calidad de los procesos, la falta de seguimiento de protocolos especializados y renuncia del proceso por parte de las víctimas forman parte de acciones y omisiones que consideras las personas claves que influyen en la victimización secundaria.

El 55% de las respuestas engloban acciones que hacen la referencia a una mala o inadecuada atención siendo un trato incómodo, irrespetuoso, antiético, grosero, discriminatorio, repetitivo, no les dan respuesta pronta ni clara, les dan indicaciones con términos técnicos que no comprenden, las regañan, las asustan o intimidan, falta de información de los derechos y de los procesos que se enfrentan, deficiencia de trabajo por parte de profesionales del organismo judicial en los procesos de pensión alimenticia, amparan al agresor más que a la víctima, por la magnitud de casos dejan en desventaja a las víctimas sin garantizar sus derechos, culpabilizar a la víctima por los hechos, desatención en el primer contacto, censura previo a atención, limitación de tiempo, el 15% consideran que desgaste profesional por empatía; profesionales que atienden a las víctimas se muestran con poco interés y cansados, el 10% por la falta de capacitación; las figuras encargadas de dar la atención no tienen suficiente capacitación para el trato a las mujeres víctimas de violencia, manejan estereotipos de la violencia, clasifican de una manera equivocada a la víctima, un 10% por la calidad de los procesos; siendo largos o estando viciados, un 5% las instituciones no siguen los protocolos de atención que les corresponden adecuadamente y un 5% focaliza que depende de la víctima que se muestra renuente a continuar el proceso.

Las acciones u omisiones que reconocen las víctimas que influyeron para determinar la victimización secundaria son, 26% identifican la omisión de responsabilidad a un debido proceso o la negación del servicio; algunas víctimas mencionan que le negaron las medidas de seguridad por no sufrir agresión física, le negaron el proceso de oral de alimentos o inclusive que no quisieron tomar su caso, no le dieron validez a su denuncia porque la violencia sexual fue años atrás, hicieron que firmara un documento de desistimiento, no le dieron lo que necesitaba, un 26% la mala atención que ejecutan los profesionales como la falta de información de sus derechos y la ruta del proceso, mostraron confusión del caso, etiquetando a una de las participantes como “esquizofrénica” o que “no es nadie” para recibir la atención adecuada, la culpabilizaron porque silencio la violencia sexual por mucho tiempo, un 15% falta de solución a su proceso, donde no le dieron solución ni asesoría, una de las víctimas menciona que asistía a la institución para tener conocimiento de la actualización de su caso y nunca le brindaron información, perdieron su papelería, un 15% se enfoca al mal procedimiento experiencias de las víctimas relatan que cambiaron los datos y le notificaron en otro lado, hicieron declarar a su hijo cuando él no quería participar en la declaración, la representante legal del demandado se hizo pasar por la abogado de la víctima, divulgación de la información de la víctima al agresor, falta de investigación, la información que recabo la trabajadora social no se ve reflejado en los resultados, un 5% refleja la influencia en los medios judiciales que resulta respuestas injustas, un 5% reconocen que no hay imparcialidad, la hacen ver como la culpable del hecho una de las víctimas manifiesta que la irregularidad de su caso le hacía pensar que el juez se vendió ante el agresor, un 5% resalta la falta de concientización y sensibilización de los profesionales que le atienden.

Cuadro#11: efectos psicológicos, físicos, económicos, entre otros, de la victimización secundaria que presentaron las mujeres víctimas de violencia según las personas claves

Psicológicos:	40%	Emocionales:	21%	Físicos:	10%	Económicos:	12%	Otros:	17%
Frecuencia	21	Frecuencia	11	Frecuencia	5	Frecuencia	6	Frecuencia	9
Estrés	Frustración		Enfermedades comunes		Inversión en gastos		Incredibilidad en el sistema		
Ansiedad	Miedo		Cansancio		Falta de trabajo		Afecta su tiempo		
Depresión	Temor		Desmayos		Escases de dinero		Desistimiento de los Procesos		

Desesperación	Angustia	Hipertensión		Delincuencia
Confusión	Desgaste Emocional			
Desánimo	Soledad			
Inseguridad	Culpa			
Duda	Enojo			
Agotamiento				
Irritabilidad				
Aislamiento				
Rechazo				
Desconfianza				

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#12: efectos psicológicos, físicos, económicos, entre otros, de la victimización secundaria que manifiestan las mujeres víctimas de violencia

Psicológicos:	25%	Emocionales:	33%	Físicos:	5%	Económicos:	10%	Otros:	19%
Frecuencia	14	Frecuencia	20	Frecuencia	5	Frecuencia	6	Frecuencia	9
Pensamientos negativos (no tiene salida)		Miedo		Afectación en el nervio asiático		Inversión de dinero		Desistimiento	
Pensar constantemente en la misma situación		Molestia		Frio				Pasar agua y sol	
Recuerdos dolorosos		Frustración		Hambre				Pérdida de tiempo	
Sentirse sola, sin apoyo		Tristeza		Gastritis				Pérdida de sus hijos	
Pensamientos suicidas		Cansancio emocional		Lumbago				Decepción en la justicia	
Pensamiento homicidas		Desesperación						Dejar de creer en el sistema de justicia	
Sentirse señalada		Decepción						No regresar al lugar	
Bajo rendimiento laboral		Enojo							
Auto concepto negativo		Impotencia							
Sin derechos									
Baja autoestima									
Invisibilidad									
Culpa									
Tomar decisiones inseguras									
Sentirse humillada									

Sentirse esperanza	sin				
-----------------------	-----	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro # 11 y 12: la victimización secundaria deja secuelas en la vida de las mujeres víctimas de violencia según las personas claves el 40% de las respuestas se inclinaban a efectos psicológicos, un 21% a efectos emocionales, un 17 % a otros efectos como incredibilidad en el sistema, pérdida de su tiempo, desistimiento del proceso y delincuencia, un 12% efectos económicos y un 10% efectos físicos.

Las mujeres víctimas de violencia reconocen las secuelas que dejó la victimización secundaria en sus vidas, un 33% de las respuestas refleja efectos emocionales, un 25% efectos psicológicos, un 19% otros efectos, un 10% económica y un 5% físico

Cuadro#13: Estrategias de las víctimas para afrontar la victimización secundaria

Tipo de respuestas	Frecuencia	Porcentaje de la respuesta
Factor espiritual	10	29%
Estrategias personales	10	29%
Asesoría legal	8	23%
Aceptación y parálisis	3	9%
Red de apoyo	2	6%
Atención psicológica	2	6%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #13: las víctimas comparten cuales fueron las estrategias de afrontamiento ante la mala o inadecuada atención, un 29% reconoce los factores espirituales como buscar de Dios y acercarse a la iglesia, un 29% de las respuestas se enfoca al afrontamiento de estrategias personales donde manifiesta tener voluntad de lucha para no darse por vencida, tener paciencia, fe, no ponerle importancia al servicio que brindaron, pensar en su hijo como prioridad, no desistir, seguir intentando, trabajar, hacer las cosas como se lo plantearon, un 23% buscaron la asesoría legal en otras instituciones sobre sus derechos que se les negó en la primera intervención, un 9% aceptaron la atención brindada porque se sentían hostigadas por los profesionales que le atendieron, optaron por la resignación o no pelear o luchar

encontra de los operadores, un 6% contaron con una red de apoyo de familia y amistades, un 6% la atención psicológica fue de ayuda por las afectaciones que dejó la violencia primaria y secundaria.

Cuadro#14: Limitaciones o debilidades en el sistema judicial que limita el papel de protector de los derechos de las mujeres víctimas de violencia según las personas claves:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Escases de Recursos	9	21%
Mala atención por parte de los operadores	9	21%
Fallas en los procesos judiciales	6	16%
Insensibilización	5	13%
Falta de Información y/ o capacitación	3	8%
Falta de imparcialidad	2	8%
Corrupción e impunidad	1	5%
Burocracia	1	3%

Análisis del cuadro #14: las personas claves reconocen las limitaciones y debilidades del sistema judicial, un 21% determinan que la escases de recursos es una limitación y debilita el sistema judicial ya que no cuentan con el personal suficiente para atender el exceso de trabajo por lo que no hay acceso en comunidad lejanas, escases en recursos como transporte para rescatar a la víctima, falta de organismos judiciales, un 21 % de las respuestas se refiere a la mala atención por parte de los operadores tomando en consideración mostrando desinterés, siguen desconocimiento, falta de valores, falta de la aplicación de conocimientos de enfoque de género, sesgos culturales y sociales, no trabajan en equipo a favor de la víctima, no atienden a la víctima si no que la refirieren a varios lugares donde no le dan solución y la vuelven a referir, un 16% se enfoca en las fallas de los procesos judiciales en la resolución en tiempos establecidos por la ley, desconocimiento del caso, confusión de la tipificación de los delitos en cuanto a los casos de Femicidio tomarlos como homicidio, accionar desde protocolos que no están enfocada en la realidad de la problemática, un 13%

resalta la insensibilización de los ejecutores de justicia, falta de empatía por parte de los servidores públicos no tomando en cuenta la afección psicológica y generalizando la falta de conciencia social para brindar un servicio propicio, oportuno y de calidad para la atención a mujeres víctimas de violencia, un 8% la falta de información y capacitación científica y social ya que algunas instituciones desconocen su papel en cuanto al apoyo que le deben de brindar a la mujer víctima o el desconocimiento en el desarrollo de los procesos, un 8% falta de imparcialidad ya que algunos del personal de órganos jurisdiccionales muestran inconformidad en la emisión de las medidas de seguridad les expresan que solo las piden por molestar, los operadores de justicia se identifican con el agresor y juzga a la víctima, un 5% corrupción e impunidad para resolver los casos de violencia contra las mujeres y un 3% la burocracia en todo el proceso.

Cuadro#15: Calidad de servicio que prestan los operadores de Justicia según las personas claves:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Deficiente	6	35%
Con enfoque de derechos	3	18%
Oportuno	2	12%
Otros	2	12%
Eficiente	1	6%
Claro	1	6%
Con pertenencia cultural	1	6%
En el idioma materno	1	6%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#16: Calidad de servicio que prestan los operadores de Justicia según las mujeres víctimas de violencia

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
-------------------	------------	-------------------------

Deficiente	16	52%
Buena atención	6	21%
Oportuno	2	7%
Claro	2	7%
Eficiente	1	3%
Con enfoque de derechos	1	3%
En el idioma materno	1	3%
Con pertenencia cultural	0	3%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #15 y 1#16: el 35% de las respuestas de las personas claves determinan que la calidad del servicio que brindan los operadores de justicia es deficiente haciendo la observación de no generalizar pero cuando se da, la mayoría no cumplen con los lineamientos de calidad, en ocasiones cuando las mujeres víctimas de violencia enfrentan los procesos judiciales y cuentan con Medidas de seguridad, las autoridades jurisdiccionales en ocasiones buscan la conciliación, o no les dan las medidas de seguridad inmediatamente y desestimación de los procesos en caso de violencia psicológica, en los procesos de violencia sexual los procesos son tardados, acompañado de prejuicios culturales, sociales y económicos, no se encuentran sensibilizados con un enfoque de derechos de género, falta de información del proceso y de su seguimiento, dudan de su declaración, justifican al agresor o responsabilizan a la víctima, el 18% con enfoque de derechos aunque no siempre en sus necesidades pero basado en las necesidades básicas de las personas, 12% la calidad de la atención con un enfoque oportuno pero lento, 6% eficiente pero lento, 12% otros como el apoyo de instituciones internacionales ha pretendido brindar la atención de una forma integral, hay algunas personas que están sensibilizadas mientras otras los tratan según como las ven, 6% poco claro y cortés, 6% con pertenencia cultural se acoplan a las diferentes culturas que hay en nuestro país identificando el idioma personal aunque no siempre refieren a las mujeres a las entidades que brindan el apoyo con pertenencia cultural pero el dan un buen trato con propiedad, con respecto a la víctima y a sus familiares y el 6% en su idioma materno.

El 52% de las respuestas de las mujeres víctimas de violencia describen la calidad de servicio que recibieron como deficiente con miedo a represarías por las siguientes

experiencias; no brindaban el tiempo adecuado para poder explicar lo sucedido, en dos juzgados dieron información contraria sobre las medidas de seguridad en una se la negaron y en el otro le dijeron que no tenía derecho, no aclararon todas las dudas de la víctima, no le dijeron que tenía derecho a sacar sus cosas; solo su ropa luego una abogada de una ONG le oriento que si tenía derecho a su homenaje de casa, la jueza no fue imparcial; dándole valor al testimonio del demandado que según él vivía con otra persona por ello le negaron la pensión alimenticia, la profesional que le atendió se mostró incomoda por la presencia de la hija de la víctima; haciendo gestos cuando estaba interrumpiendo, no tuvieron paciencia para atenderle, la persona que le abordó después de la primera declaración se mostró con falta de interés, recibió críticas estando a favor de las personas que la estaban acusando, generalizar a las personas desde un principio, las profesionales dirigían su opinión personal diciéndole que cambiara su forma de ser que no anduviera con un hombre y otro, el médico forense la trato mal haciéndola sentir culpable, solo la escucharon luego en la pensión alimenticia le beneficiaron más al demandado porque está estudiando y no tenía trabajo según ella era mentira, se demoraron en atenderle cuando venía de un lugar lejano y había invertido en el transporte, según la víctima la persona que le atendió en recepción fue abusivo, la hicieron esperar y cuando le atendieron no le contestaban, la ignoraban no la veían a la cara, no realizaron una investigación apropiada y cedieron el derecho al agresor, no le proporcionaron una pensión alimenticia justa según el estudio socioeconómico ella tenía mejor condición manifiesta que ella no tenía ni para pasajes para seguir el proceso, alimentarse o pagar el cuidado de su hija, discriminación, negligencia, falta de entendimiento, no tomar en cuenta su caso por ser de menor grado de violencia, no le dieron un abordaje legal basado en la ley, recibió un consejo personal, lleva 8 años y no le han resultado su proceso.

un 21% de las respuestas reconocen que recibieron una buena atención en las instituciones que la refirieron donde fueron amables con ellas, un 7% de las respuestas consideran que la atención fue oportuna porque le atendieron rápido y le dieron resolución a su petición el mismo día, un 7% de las respuestas manifiestan que la información que le brindaron de cómo actuar fue clara, un 3% eficiente porque le ayudaron, un 3% con un enfoque de derechos, un 3% la atención fue en el idioma materno aunque la persona que le atendió se le dificultó entender que necesitaba la

víctima, un 3% de las respuestas considera que fue un inconveniente atenderle por ser una mujer indígena.

Cuadro#17: cómo influye la falta de ética y bioética en el abordaje a la mujer víctima de violencia dentro del proceso judicial según las personas claves:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de la respuesta
Incredulidad o desconfianza	6	24%
Fallas en los procesos judiciales	4	16%
Vulnerabilidad a la víctima	4	16%
Desistimiento de los procesos	4	16%
Falta de empatía	3	12%
Violación de los derechos	2	8%
Mala atención por parte de los operadores	2	8%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #17: las personas claves reconocen cómo influye la falta de ética y bioética en el abordaje a la mujer víctima de violencia dentro de un proceso; donde un 24% de las respuestas reconoce que produce incredulidad o desconfianza en las mujeres víctimas, dejan de creer en el sistema y en las personas involucradas en el proceso, sienten desconfianza en el apoyo que pudieran recibir; si al contar su caso los profesionales divulgan a otras por lo que deciden reservarse, un 16% de las respuestas indican que ocasiona fallas en los procesos judiciales; las decisiones erradas del órgano judicial repercuten en la vida de la víctima, se reflejan sentencias injustas, lentitud en el proceso, no se tiene efectividad en los recursos legales, aun con el beneficio que existen leyes a favor de las mujeres víctimas de violencia los operadores o los profesionales encargados de atenderlas no actúan conforme a la ley, un 16% influye en la vulnerabilidad de la víctima; a seguir en el círculo de la violencia, atentando contra la vida de las personas, los profesionales no miden los riesgos para las víctimas por lo que actúan como creen conveniente y no por las necesidades reales de la víctima, un 16% reconocen el desistimiento por las víctimas en seguir con la denuncia o abandonan el proceso y genera la futura ausencia de otras mujeres víctimas, un 12% de respuestas identifican que influye a no tener empatía reflejando

la falta de comprensión y de sensibilización provocando una relación deficiente entre la víctima y la persona que atiende y no se obtiene una resolución efectiva, un 8% establece la violación de los derechos de las mujeres víctimas ya que no respetan la vida de las personas, la atención de los profesionales resulta agresiva para quien está dentro del proceso provocan que no se respeten todos los derechos inherentes en el mismo, un 8% de las respuestas concluye que influye a que las mujeres víctimas de violencia reciban una mala atención; desatención desde el primer contacto, la atención no es adecuada.

Cuadro#18: capacidades que se deben de identificar en los operadores de justicia para atender a la mujer víctima de violencia según las personas claves:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Valores humanos	11	26%
Estar formados y capacitados	8	19%
Sensibilización al tema	6	14%
Conocimientos Jurídicos	6	14%
Habilidades en la resolución de conflictos	3	7%
Ética	3	7%
Toma de decisiones	2	5%
Gestión	1	2%
Razonamiento	1	2%
Resolución de Conflictos	1	2%
Celeridad	1	2%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #18: las personas claves reconocen las capacidades que deben de poseer los operadores de justicia donde el 26% de las respuestas identifican los valores humanos como la honestidad, empatía, responsabilidad, sensibilización, ser diligentes, calidez humana, disponibilidad de escucha, sororidad, altruismo, el 19% estar capacitados; tener conocimientos, el aprendizaje sobre cómo abordar a la víctima con un enfoque de género eliminando los mitos sobre la violencia contra la

mujer, conocer sobre culturas, manejar idiomas mayas y estar actualizados en la perspectiva y enfoque de género, el 14% de las respuestas a reconocen que los operadores deben de estar sensibilizados en la temática del abordaje a mujeres víctimas de violencia, tener conocimientos jurídicos y procesales para una investigación rápida y eficaz y así garantizar una defensa de los derechos de las mujeres, rutas de derivación que ayudara a combatir la impunidad, un 14% tener conocimientos jurídicos, la capacidad institucional de instancia judicial, con las demás instituciones Ministerio Publico, Policía Nacional Civil, juzgados de femicidios y tribunales con el objeto de combatir la violencia contra la mujer a través de investigaciones rápidas y eficaces para garantizar una defensa de derechos de la mujer y combatir la impunidad en este ámbito, conocimiento sobre los derechos de las víctimas, medidas de protección, conocer las rutas de derivación y atención, conocer las leyes de protección a la mujer, conocimiento básico en leyes y en el tema de la violencia contra la mujer, un 7% de las respuestas consideran que deben de tener habilidades en la resolución de conflictos, un 7% considera que deben poseer ética profesional para evitar los prejuicios, ser imparciales y tener compromiso con las víctimas de violencia para velar por el cumplimiento de sus derechos, 5% de las respuestas hacen referencia de saber tomar decisiones inmediatas, 2% tener razonamiento analítico, el 2% tener resolución de conflictos y el 2% restante de las respuestas se enfocan a tener celeridad.

Cuadro#19: Recomendaciones de las personas claves para fortalecer los servicios en el sistema judicial

Tipo de respuesta	Frecuencias	Porcentaje de la respuesta
Capacitaciones	15	48%
Protocolos eficientes	3	10%
Sensibilizar y concientizar	3	10%
Empoderar a la Victima	2	6%
Garantizar el resguardo de los Derechos	2	6%
Mejorar el reclutamiento del personal	2	6%
Erradicar la corrupción e impunidad.	1	3%
Evitar la revictimización	1	3%

Sentencias Justas	1	3%
Reducir la rotación de Personal	1	3%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#20: Recomendaciones de las mujeres víctimas de violencia para fortalecer los servicios en el sistema judicial

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de la respuesta
Mejor atención de los operadores	11	26%
Informar a la Víctima	8	21%
Eficiente los procesos	5	13%
Mejorar las investigaciones	5	13%
Formación y Ccapacitación	4	10%
Apoyo Legal	3	8%
Mas Recurso	2	5%
Erradicar la corrupción	1	5%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro # 19 y #20: las personas claves hacen la recomendación de las siguientes acciones que son necesarias para fortalecer los servicios de atención a la víctima donde el 48% de las respuestas proponen capacitación y formación constantes dentro de ellos permitir espacios para enriquecer el idioma y la intervención cultural, eliminando los estereotipos tradicionales, en técnicas para celeridad del sistema, servicio al cliente con calidad humana, derechos, sensibilización de atención victimológica con un enfoque de género, el 10% de las respuestas proponen contar con protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia eficientes desde las diferentes manifestaciones de la violencia, protocolos donde se erradique los procesos desestimados más bien que permita agilizar los proceso judiciales, el 10% de las respuestas propone la sensibilización y concientización en temas de violencia en las personas de las distintas entidades que atienden a las mujeres víctimas de violencia, un 6% empoderar a la víctima para que conozcan sus derechos, procesos y tomen la decisión de denunciar al personal que atiende mal o inadecuadamente, 6% garantizar el resguardo de sus derechos de las victimas tomando en cuenta que todos los casos

tienen la misma importancia de que se les atienda, un 6% mejorar el reclutamiento del personal, clasificar al personal que atiende a las víctimas que no solo sea el aval el título si no que se encuentren sensibilizados, un 3% erradicar la corrupción e impunidad para mejorar el sistema judicial y lograr tener cambios estructurales, un 3% evitar la re victimizar, un 3 % sentencias justas al momento de llegar a una resolución de los casos, 3% reducir la rotación del personal para evitar los cambios constantes en las personas que llevan los casos.

Las respuestas de las mujeres víctimas de violencia se enfocan en un 26% de las respuestas inclinándose en que se mejore la atención de los operadores para ser escuchadas, tener una actitud más empática, que hagan valer sus derechos, ser más conscientes de la situación de la violencia contra la mujer, que la atención aborde pronto las emergencias y que sea efectiva, atención a la vida y a la integridad de la niñez en las investigaciones, que no sea un trato donde la ignoren o la humillen, que no las traten mal, un 21% obtener información de sus derechos, de las instituciones a las que pueda acudir y cuál será el procedimiento en esa institución, tener una asesoría previa y adecuada, un 13% recomienda mejorar las investigaciones antes de actuar, analizando la situación de una forma profunda por las pruebas falsas que se presenten, un 13% mejorar las investigaciones tanto del personal como del proceso un 10% capacitación para saber cómo actuar, mejorar el conocimiento del contexto cultural y político, buscar información o tener formación en los derechos de las mujeres víctimas de violencia, un 8% de las respuestas se inclinaron por contar con apoyo legal; tener el respaldo de una persona que conozca la ley, buscar asesoría de sus derechos, un 5% recomiendan en buscar más recursos y aumentar las instituciones para la a celeridad de los casos y un 5% erradicar la corrupción; dejar de sobrevalorar a personas con puestos con poder y hacer cumplir con lo que dicta la ley ya que algunos profesionales se venden y no brindan la atención.

Cuadro#21: información que reconocen las mujeres víctimas de violencia que deben de obtener para enfrentarse a cualquier proceso judicial

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Conocer sus derechos	12	32%
Capacitación	7	19%

Tener una asesoría previa	6	16%
Saber a dónde acudir	5	16%
Estrategias de afrontamiento	4	11%
Conocer sus obligaciones	2	5%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Cuadro#22: información con la que debería de contar la mujer víctima de violencia al enfrentarse a cualquier proceso judicial según las personas claves:

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de respuesta
Información de los procesos	15	41%
Derechos de las mujeres víctimas de violencia	13	35%
Información de los distintos centros de atención	6	16%
Atención integral	2	5%
Conocer las leyes que las amparan	1	3%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro # 21 y #22: las mujeres víctimas de violencia identifican la información con la que deben de contar para enfrentar cualquier proceso judicial donde un 32% de las respuestas manifiesta que es importante conocer sus derecho; leer los códigos donde le brindan la protección, reconocer los derecho a una defensa justa y gratuita, derecho a recibir una pensión alimenticia, aumento de pensión alimenticia, homenaje de casa, embargo, conocer el tiempo que lleva el proceso, derechos de la niñez, entre otros, un 19% de las respuestas reconoce que deben de capacitarse en el círculo de la violencia, manifestaciones de la violencia, tener educación legal en cuanto en qué consiste una denuncia, todas las leyes que están a favor de la mujer y de la familia, adquirir material de apoyo como un folleto de la violencia contra la mujer, un 16% identifica la importancia de tener asesoría legal previa; tener conocimiento de los lugares donde deben acudir; es significativo contar con un abogado antes de denunciar para tener conocimiento de que pueden hacer y

que no se pueden hacer, antes de asistir a las instalaciones de la recepción de la denuncia que tenga un abogado que asista gratuita para que le respeten sus derechos, un 11% reconoce las estrategias de afrontamiento para saber cómo afrontar la situación de violencia para tomar mejores decisiones y un 5% conocer sus obligaciones como persona y como padres.

El 41% de las respuestas de las personas claves reconocen que información deben de contar las mujeres víctimas al enfrentarse un proceso judicial; la ruta del proceso y de la denuncia, los pasos a seguir, la temporalidad, requisitos, avances, funciones de las personas a cargo, las consecuencias para ella y el agresor, momento en que deben accionar sola o con auxilio legal y procedimiento para dar cumplimiento, un 35% conocer sus derechos que le asisten en la rama afectada pero sobre todo el derecho a vivir una vida libre de violencia, saber que pueden acceder ante órganos jurisdiccionales quienes tienen la obligación de atenderles y brindar la ayuda gratuita y medidas de protección, un 16% de las respuestas hacen referencia en conocer los servicios y ubicación que brindan cada institución a la que es referida, conocer las redes que ayudan a las mujeres víctimas de violencia para saber a dónde asistir de acuerdo a su necesidad y a dónde acudir si no dan una debida atención, un 5% de las respuestas fortalecer a las víctimas brindando un tratamiento psicológico y toda la atención integral debida para iniciar un proceso judicial, un 3% de las respuesta se enfoca en conocer sobre las leyes que protegen a la mujer para accionar en el caso de ser violentadas.

Cuadro# 23: seguimiento de los casos de las mujeres víctimas de violencia

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje de la respuesta
No se dio seguimiento	6	33%
Seguimiento lento	6	33%
Se dio un seguimiento, pero no fue oportuno ni adecuado	6	33%

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

Análisis del cuadro #23: Las mujeres comparten su experiencia en cuanto al seguimiento de su caso donde un 36% manifiesta que no le dieron seguimiento a su caso; las experiencias recopiladas son las siguientes; el esposo tuvo un puesto de poder en el sistema por lo que nadie quiso hacerse cargo del divorcio, negación de las medidas de seguridad porque no llevaba ningún golpe y no le podían dar seguimiento con el Médico Forense a su denuncia, rechazaron su papelería, negación al proceso para cobrar el incumplimiento de la pensión alimenticia manifestando que ella lo tenía que arreglar con el demandado, negación del oral de alimentos porque la ley no puede pedir Q.1,500.00 de pensión concluyendo con experiencias inconclusas, un 36% refleja que se les dio seguimiento pero fue lento; por que realizaron el seguimiento del caso por medio de memoriales y eso atraso el proceso, re apertura el caso después de 8 años, el seguimiento es prolongado y no le dieron información de cómo va su caso, seguimiento lento que aún sigue esperando resolución, justificaron la lentitud del proceso diciendo que cada etapa es tardada, cuando pide respuesta de su seguimiento indican que el abogado está en audiencia y no le contestan las llamadas, 10 años sin darle solución a su caso, un 36% presenta que se dio un seguimiento pero no fue oportuno ni adecuado ya que lo querían concluir su caso por falsa información pero al buscar apoyo lo retomaron, se tuvo obstáculos para concluir una denuncia en su contra pero no encontraron pruebas al respect,o tuvo la demora de un año y dos meses, en una fijación de pensión alimenticia no le entregaron la resolución a la víctima si no que a la abogada del demandado porque se hizo pasar por la defensora de la víctima, le dieron siguiente cuando coloco una denuncia en los Derechos Humanos, querían concluir el proceso por falsa información, pero busco ayuda y lo retomaron pero ha sido lento el servicio, no le llamaron para dar seguimiento a la denuncia, asistían los PNC cada vez que los solicitaba pero no daban cumplimiento a la medida de seguridad porque no le podían notificar al agresor, perdieron la papeles y le querían desestimar el caso.

4.2 Comparación de resultados:

Para distinguir las correlaciones y diferencias de las respuestas dadas por las personas claves y las mujeres víctimas de violencia se tomó en cuenta la respuesta con mayor porcentaje de las preguntas similares que se efectuaron a ambos sujetos

Que se comparo	Personas claves	Mujeres víctimas de violencia	Estado de comparación
Principal derecho	Derecho a la asistencia legal	Derecho a denuncia	Diferencia
Se cumplen o se violan los derechos de mujeres víctima de violencia	Se violan los derechos	Se violan los derechos	Correlación
Inconformidad en cuanto a la respuesta recibida	Fallas en el proceso de justicia	Mal procedimiento	Correlación
Acciones u omisiones que influyeron para determinar la victimización secundaria	Mala o inadecuada atención	Omisión de responsabilidad a un debido proceso o negación	Diferencia
Efecto mayor ponderado de la victimización secundaria	Efecto psicológico	Efecto emocional	Diferencia
Calidad del servicio que prestan los operadores	Deficiente	Deficiente	Correlación
Recomendación para fortalecer el servicio en el sistema de justicia	Capacitaciones para los operadores	Mejor atención de los operadores	Diferencia
Información que deben de conocer las mujeres víctimas de violencia en un proceso de justicia	Información del proceso	Conocer sobre sus derechos	Diferencia

Fuente: elaboración propia con resultados de esta investigación

En el análisis de comparaciones podemos observar que las respuestas que concuerdan entre las mujeres víctimas de violencia y las personas claves son menores que las respuestas que tienen una dirección diferente, sin embargo en la descripción del análisis de respuestas de personas claves y mujeres víctimas de violencia que se mostraron con anterioridad a este cuadro se puede verificar la aproximación de sus consideraciones y la diferencia se da en la frecuencia de la coincidencia.

4.3 Discusión de resultados

El objetivo de esta investigación es analizar los factores que influyen en la victimización secundaria y explorar los efectos en mujeres víctimas de violencia, analizar las acciones u omisiones de los operadores y las limitaciones o debilidades del sistema de justicia que influyeron en la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia e Identificar los efectos físicos, psicológicos, emocionales, económicos entre otros que causo la victimización secundaria en la vida de las mujeres víctimas de violencia a partir de los resultados generar una propuesta de un proyecto que tengo el enfoque de fortalecer las debilidades y necesidades encontradas en los resultados de investigación tanto a nivel del fortalecimiento de las mujeres víctimas de violencia, como de los operadores de justicia y del mismo sistema de justicia.

Como indica Beristain (1,996), la victimización secundaria hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe la víctima una vez que entra en contacto con el sistema de justicia siendo esto la violación de su derecho como víctima por lo que se inició indagando sobre el reconocimiento de los derechos de parte de las mujeres víctimas de violencia y por las personas claves.

El derecho con mayor porcentaje que reconocieron las mujeres víctimas de violencia fue el derecho a denunciar por lo que se puede considerar que al acercarse a las instituciones y recibir una mala o inadecuada atención puede existir un sentir de afectación ya que le dan ponderación a recibir un trato adecuado como mujeres víctimas. Por parte de las personas claves es el derecho al servicio o asistencia integral; al reconocer este derecho como uno de los primordiales para las víctimas y al ser descartado lleva a las profesionales a la identificación de la victimización secundaria y el derecho que personas claves consideran que las mujeres reconocen es el derecho a la justicia por el cual se acercan a las instituciones en búsqueda de apoyo.

La Organización de Naciones Unidas (1985), concordó en que la violación de los derechos humanos de las mujeres el Estado pasaría a ser cómplice de los hechos cuando no ofrece a las mujeres la protección necesaria frente a la violación de sus derechos, así como por actuar en forma discriminatoria al no prevenir y castigar los

actos de violencia de género, negando a las mujeres la protección de la ley en condiciones de igualdad.

El Comité de Derechos Humanos, Observación General 31. (2,004), manifiesta que la violencia contra las mujeres es una forma de discriminación y una violación a los derechos humanos.

Adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1,985), mediante Resolución 40/34, Declara los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder para dar cumplimiento a sus derechos, según las experiencias mayoritarias tanto de las víctimas como de las personas claves se puede observar que estos principios no se dieron ya que violaron sus derechos tanto en el acceso a la justicia, al trato justo como en el resarcimiento, indemnización y asistencia.

Las inconformidades que manifiestan las mujeres víctimas de violencia se inclinan a las fallas en los proceso judiciales, mala atención, la falta de imparcialidad, falta de información, corrupción y revictimización así como las inconformidades que identifican las personas claves en mujeres víctimas de violencia del sistema de justicia: mal procedimiento, inadecuada atención, violación de los derechos de las víctimas, no brindar información, tener influencia, personal no capacitado y falta de confidencialidad por lo que se hace referencia a una relación negativa entre el sistema de justicia y la víctima como lo menciona Piña, Mariano (2,015), quien cita a Díaz para dar una descripción de la victimización secundaria, siendo la que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema de justicia. Esta es considerada negativa, ya que es producida por el propio sistema quien victimiza a quien se dirige a solicitar justicia.

También se idéntico las acciones u omisiones que influyeron para determinar la victimización secundaria entre las que se encuentra la mala o inadecuada atención, el desgaste profesional por empatía, la falta de procesos legales, incumplimiento de los protocolos de atención, omisión de responsabilidad a un debito proceso o la negación al mismo, la falta de solución, el mal procedimiento, la influencia, falta de imparcialidad, falta de concientización y sensibilización. Esto permitió ampliar los factores que influyen de la victimización secundaria que menciona Rochel, S (2,005).

En ocasiones las víctimas sienten que están perdiendo tiempo y dinero, y que además no son comprendidas

Mantilla, S (2,015), hace referencia el encuentro de las víctimas con los servidores y operadores del sistema quienes brindan un trato hostil, quedando expuesta a la victimización secundaria por los profesionales que intervienen en el proceso así mismo expresa Rodríguez, E (1,994), citado a Shapland sobre la conceptualización que tienen las víctimas de los/as funcionarios/as describiéndolos/as como mal informados, ausentes, distantes y despreocupados absolutamente sobre la ayuda y compensación a las víctimas a las que ven de cerca por primera y única vez en la sala de juicios lo que concuerda con las respuestas de las mujeres víctimas de violencia y de las personas claves en esta investigación al calificar como deficiente la calidad del servicio que prestan los operadores de justicia.

Según el informe sobre la aplicación de las 100 Reglas de Brasilia refleja la situación de Guatemala en cuanto a la atención de mujeres víctimas, considerando que es relevante presentar los siguientes resultados:

Guatemala:

- No registra información sobre el desarrollo de estrategias para desconcentrar los servicios de sensibilización en detención a las mujeres víctimas de violencia hacia zonas más remotas del país.
- Cuenta con protocolos especiales de atención integral e interdisciplinaria.
- Goza de protocolos de trabajo con otros organismos estatales que garantiza la celeridad e inmediatez.
- Tiene un 9.33 de sentencias condenatorias.
- Atiende al tiempo de presentación de la denuncia como criterio de detención y selección de los casos de mujeres en circunstancias de condición de vulnerabilidad que se usa con el fin de dar una atención prioritaria.
- Reconoce la subjetividad de la mujer víctima, como obstáculo a la hora de promover la denuncia, así como también obstáculos culturales, psicológicos y de desconfianza del sistema de justicia.

- La forma en que Guatemala de realizar la notificación y requerimientos judiciales a mujeres víctimas de violencia es personal dentro de la audiencia-notificación vía telefónica y otras alternativas como fax y correo electrónico.
- Asume estrategias de equipos multidisciplinarios que funcionan dentro del juzgado para informar de manera efectiva sobre los extremos del proceso judicial a las mujeres víctimas de violencia doméstica.
- Garantiza la recepción de la denuncia que se de en condiciones de proteger la intimidad de la mujer víctima del delito en caso de violencia contra la mujer.

Las víctimas de violencia Contra la Mujer buscan la ayuda para salir del círculo de violencia, acudiendo a instituciones que puedan intervenir para la protección de sus derechos, sin embargo manifiestan que no le dan seguimiento a sus casos y se sufren de la inadecuada atención que ya analizamos anteriormente siendo contradictorio los resultados eficientes que se mencionaron en cuanto a la respuesta que se da en Guatemala del seguimiento de la guía de las 100 reglas de Brasilia siendo estos los principios para atender a víctimas.

Las capacidades que identifican las personas claves y las mujeres víctimas de violencia que deberían de contar los operadores de justicia como los valores humanos, formación sensibilización, conocimientos jurídicos, habilidades en la resolución de conflicto, ética, tomar decisiones, gestión, razonamiento, resolución de conflictos, celeridad no los identifica directamente ningún autor por lo que este apartado es un agregado a la descripción del fenómeno de la victimización secundaria.

Tanto las mujeres víctimas de violencia, las personas claves sujetos de esta investigación como algunos autores que profundizado sobre los efectos de la victimización secundaria como Sonia Miguel Angel, Garcia Pablos, Cutz Delia y Nieto Maite concuerdan que la victimización secundaria deja secuelas en la vida de las mujeres víctimas de violencia inclinándose a efectos psicológicos, emocionales, físicos, económicos entre otros efectos como incredibilidad en el sistema, pérdida de su tiempo, desistimiento del proceso y delincuencia.

Tanto las recomendación que plantea por las mujeres víctimas de violencia y las personas claves para fortalecer el servicio en el sistema de justicia en las que hacen mención el capacitar al personal, tener protocolo eficiente, que los operadores estén

sensibilización y concientización, empoderar a la víctima, garantizar el resguardo de sus derechos, mejorar el reclutamiento del personal, erradicar la corrupción e impunidad, evitar la revictimización, sentencias justas, reducir la rotación del personal, mejorar la atención, informar a la víctima, eficiencia de los procesos, mejorar la investigación, darle apoyo legal a la víctima, contar con más recursos, erradicar la corrupción hacen referencia a los lineamientos de las leyes nacionales e internacionales fundamentándose en las leyes que protegen a cada tipo de víctimas específicamente a la mujer víctima de violencia; algunas de estas leyes en el ámbito nacional que se pueden tomar en consideración es la Ley para prevenir, sancionar y erradicar a violencia intrafamiliar, Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer, Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas y Ley de protección integral de la niñez y la adolescencia, del Ámbito Internacional Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer-CEDAW, Declaración Universal de los derechos humanos entre otras que se abordaron en esta investigación como las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delito y abuso del poder y las Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos todas estas leyes y guías contemplan las recomendaciones mencionadas anteriormente para poder ejecutar con un respaldo legal.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se lograron los objetivos del estudio donde se identificaron los factores que influye en la victimización secundaria y los efectos de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia.

De mujeres víctimas de violencia:

2. El derecho a la denuncia es el ponderador por las mujeres víctimas de violencia por lo que se considera que al acercarse a las instituciones y recibir una mala o inadecuada atención puede existir una afectación ya que le dan ponderación a recibir un trato adecuado como mujer víctima.
3. Reconocieron la violación de sus derechos por parte de las instituciones que le brindaron la atención.
4. Identificaron los efectos de la victimización secundaria como los efectos psicológicos, emocionales, físicos, económicos entre otros como el desistimiento del proceso, Incredibilidad en el sistema, pérdida de tiempo y recursos.

De las personas claves:

5. El derecho al “servicio o asistencia integral” es reconocido con mayor ponderación; al reconocer este derecho como uno de los primordiales para las víctimas lleva a las profesionales a identificar la victimización secundaria
6. El derecho a la “justicia” según las personas claves es el más reconocido por las mujeres víctimas de violencia por el cual se acercan a las instituciones en búsqueda de apoyo.
7. Entre las instituciones que fueron identificadas como las encargadas de dar cumplimiento a los derechos de las mujeres víctimas de violencia se encuentra el Organismo Judicial, Ministerio Publico, Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la Nación, Defensorías, diferentes identidades del Ministerio de Gobernación, Organizaciones no Gubernamentales, Municipalidad, Instituto de Ciencias Forense y Ministerio de Salud.

De las instituciones u operadores de justicia que abordan a mujeres víctimas de violencia:

8. Las inconformidades en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial es la falta de información, la corrupción, la falta de imparcialidad, la revictimización, la mala atención de los operadores, fallas en el procesos judicial, mal procedimiento, violación de los derechos, influencia, personal no capacitado y falta de confidencialidad.
9. Las acciones u omisiones que influyeron para determinar la victimización secundaria es la mala o inadecuada atención, el desgaste profesional, la falta de capacitación, la falta de calidad de los procesos, no seguir los protocolos de atención, cuando las mujeres víctimas de violencia renuncian al proceso, mal procedimiento, falta de resolución, omisión de responsabilidad a un debido proceso, influencias, fallo en la imparcialidad, falta de concientización y sensibilización por parte de los operadores de justicia.

5.2 Recomendaciones

Para autoridades de las instituciones de justicia, seguridad, salud, gobierno local, ONGS, redes y otros que atienden a mujeres víctimas de violencia:

1. Implementar procesos de capacitación y formación constante al personal que atienden directamente a las mujeres víctimas de violencia en temas legales (guía de las 100 reglas de Brasilia), abordaje de la violencia contra la mujer, atención victimológica con enfoque de género y de calidad humana.
2. Habilitar espacios de concientización y sensibilización con los operadores de justicia que atienden a mujeres víctimas de violencia.
3. Socializar los protocolos y guías de atención a los operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia.
4. Capacitar en técnicas para celeridad del sistema por parte del organismo judicial.
5. Promover un ente encargado de monitorear la atención brindada a mujeres víctimas de violencia en cada institución que interviene en el abordaje.

Para mujeres víctimas de violencia:

6. Promoverles espacios de información para dar a conocer sus derechos, rutas de atención, temporalidad de cada proceso, acciones que corresponde para cada caso de orientación sobre la denuncia a los agentes que brindan una inadecuada atención.
7. Atender los efectos psicológicos, físicos, económicos, emocionales entre otros que dejó la victimización secundaria en sus vidas a través de talleres de autocuidado.

Para los profesionales de psicología forense:

8. Revisar o crear protocolos de atención eficiente a mujeres víctima de violencia en distintas manifestaciones donde garanticen el resguardo de sus derechos.
9. Estructurar el perfil de cada personal y del puesto de los operadores encargados de atender a víctimas de violencia.

Para las ONGS que atienden a mujeres víctimas de violencia:

10. Gestionar proyectos de prevención y atención para fortalecer a mujeres víctimas de violencia, actividades para fortalecer a operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia y acciones para fortalecer el sistema de justicia.
11. Crear un proyecto para reducir los factores que influyen en la victimización secundaria y atender los efectos que deja la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia.

CAPITULO VI

PROPUESTA DEL PROYECTO

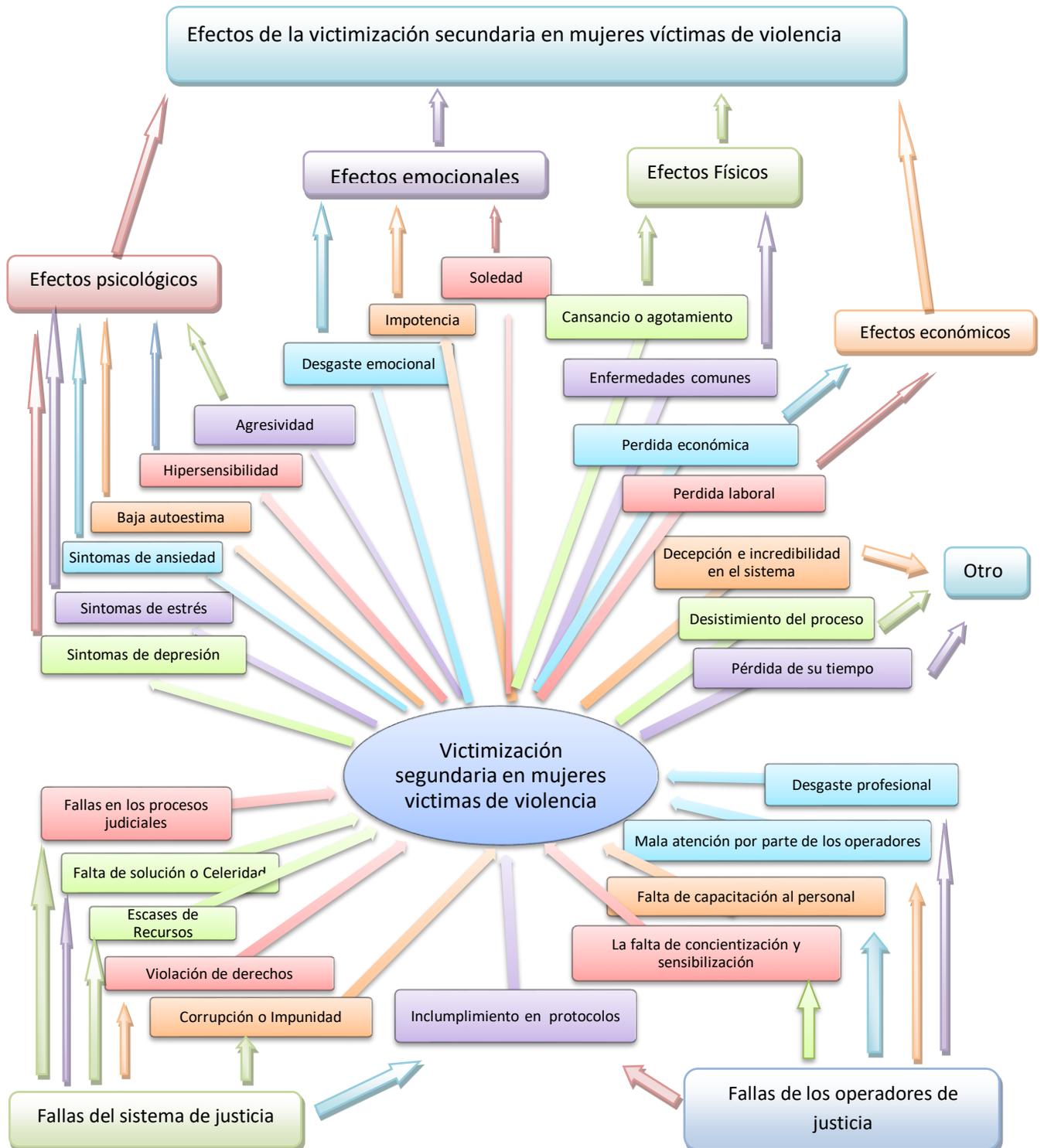
6.1 Análisis de participantes:

Los beneficiarios en la implementación del proyecto son mujeres víctimas de violencia que son referidas por atención psicológica o legal a CICAM – Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer-, operadores de justicia o profesionales encargados de abordar a mujeres víctimas de violencia y las instituciones que conforman parte del sistema de justicia, según la síntesis de los resultados de investigación, los interés difieren entre los tres grupos en cuanto a la victimización secundaria sin embargo el problema percibido se correlaciona así como los recursos y mandatos.

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y Mandatos
Mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Celeridad del proceso • Tener información sobre el proceso, la ruta y leyes que la protegen • Conocer y garantizar el resguardo de sus Derechos • Sentencias justas • Contar con apoyo legal • Erradicar la corrupción • Mejorar la investigación dentro del proceso • Tener un debido proceso • Contar con estrategias de afrontamiento • Atención integral • Tener una atención digna 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas en el procedimiento de los procesos judiciales • Falta o demora en la resolución • Falta de imparcialidad • Corrupción o influencia • Mala o inadecuada atención • Falta de información • Falta de confidencialidad • Omisión de responsabilidad a un debido proceso • Negación a un debido proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer • Ley de Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer • Guía de las 100 reglas de Brasilia
Personas claves que atienden a víctimas	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capacitados en el abordaje de la violencia contra la mujer • Ser formados en resolución de conflictos, toma de decisiones, gestión de 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información y capacitación • La renuncia del proceso por parte de las víctimas • Escases de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de las 100 reglas de Brasilia • Guías de Santiago sobre protección de

	<p>recursos y temas jurídicos,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con los recursos materiales y recurso humano para poder dar una debida atención • Empoderar a mujeres víctimas de violencia 		víctimas y testigos
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con protocolos eficientes para atender a mujeres víctimas de violencia • Proveerle a los operadores que atienden a las víctimas las herramientas para reducir el desgaste profesional por empatía • Concientización de los operadores que atienden a víctimas en cuanto a la violencia contra la mujer • Apropiado reclutamiento del personal que atiende a víctimas a través de crear perfil de puestos • Reducir la rotación del personal • Contar con red de instituciones para dar una atención integral a la víctima 	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste profesional en operadores que atienden a víctimas • Desconocimiento o deficiencia de protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia • No seguir con los protocolos de atención • La falta de concientización y sensibilización • Falta de ética o biótica para atender a víctimas • Falta de perfiles adecuados para atender a víctimas de violencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de las 100 reglas de Brasilia • Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos • Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para víctimas de delitos y abuso de poder

6.2 Análisis de problema: a continuación se presentan las causas que generan la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia y las consecuencias de las mismas siendo estos los efectos de la victimización secundaria, los cuales requieren de una intervención para dar solución y que no siga siendo una circunstancia que genere una mala o inadecuada atención a mujeres víctimas de violencia.



6.3 Análisis Contextual y Diagnóstico

La violencia contra las mujeres es un fenómeno continuo en la historia de Guatemala, siendo un medio de subordinación y control de la vida y el cuerpo de las mujeres, sustentada por una cultura patriarcal y conservadora de un sistema frágil de seguridad y respuestas judiciales que genera la victimización secundaria en la vida de las mujeres.

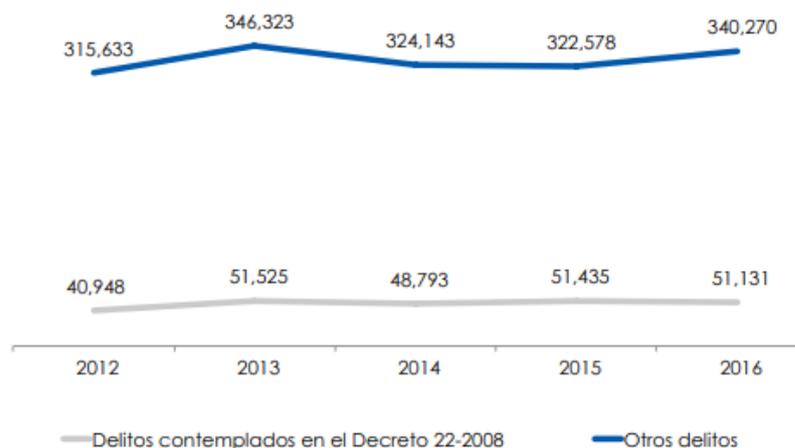
Según estadísticas de la ONU Mujeres, presenta datos registrados entre el año 2012 y el 2016, un total de 254 mil mujeres que fueron agraviadas con los delitos que contempla la Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.

Las estadísticas de Violencia Contra la Mujer del 2014-2016 por el Instituto Nacional de Estadística Guatemalteca, refleja el contexto de la violencia contra la mujer y el aumento de este:

Denuncias por los delitos contemplados en la ley contra el Femicidio y otras formas de violencia en contra de la mujer, en relación al total de denuncias recibidas. Serie histórica 2012-2016:

Del total de denuncias recibidas, en menor cantidad se encuentran los delitos contemplados en el Decreto 22-2008 y en mayor cantidad las denuncias de otros delitos.

Los delitos contemplados en el Decreto 22-2008, registraron un incremento en el 2016 de 10,183, con relación a los reportados en el 2012, y en otros delitos existió un incremento de 24,637. De la serie en estudio, la mayor variación interanual, se dio entre los años 2012 a 2013.

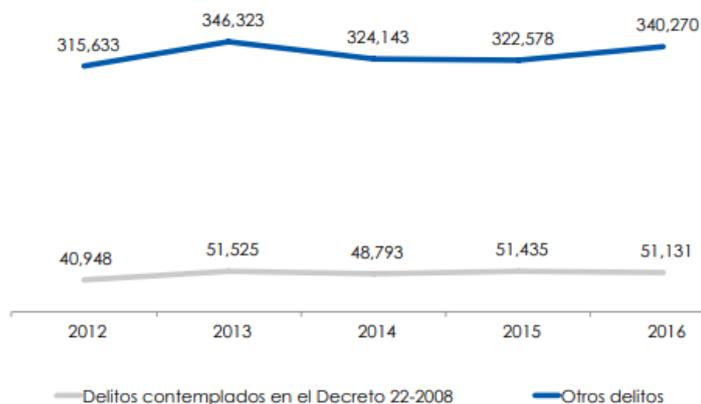


Fuente: Instituto Nacional de Estadística, con datos proporcionados por el Ministerio Público, según reportes generados 20/02/13, 23/05/14 y 28/07/2017

Serie histórica de los delitos denunciados por violencia en contra de la mujer. Período 2012-2016

Del total de denuncias recibidas, en menor cantidad se encuentran los delitos contemplados en el Decreto 22-2008 y en mayor cantidad las denuncias de otros delitos.

Los delitos contemplados en el Decreto 22-2008, registraron un incremento en el 2016 de 10,183, con relación a los reportados en el 2012, y en otros delitos existió un incremento de 24,637. De la serie en estudio, la mayor variación interanual, se dio entre los años 2012 a 2013.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, con datos proporcionados por el Ministerio Público, según reportes generados 20/02/13, 23/05/14 y 28/07/2017

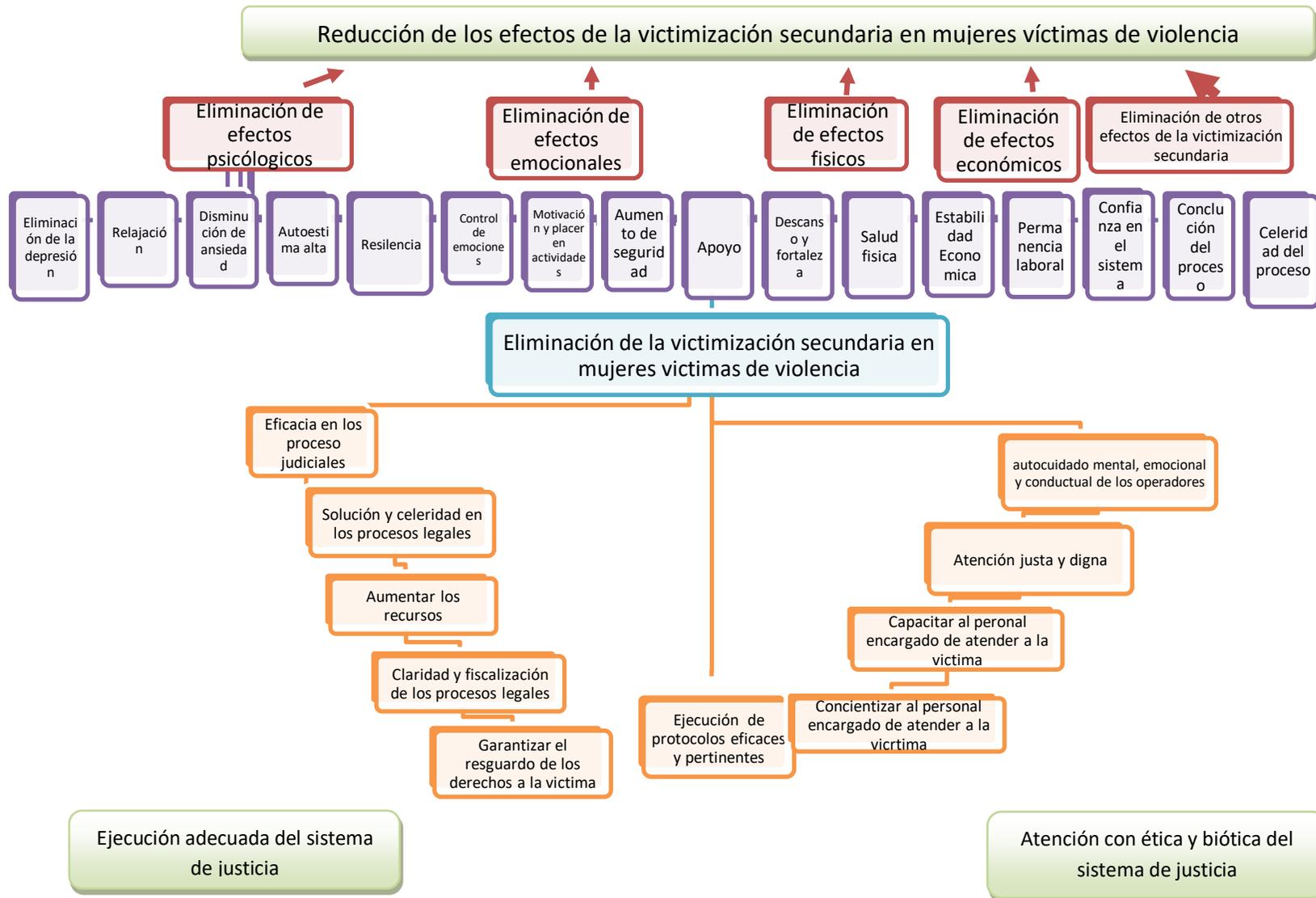
Después de contemplar el contexto de la violencia contra la mujer, es importante observar el contenido de la intervención para atender estos casos.

Las instituciones refieren a mujeres víctimas de violencia por atención psicológica y legal al Centro de Atención Capacitación y Apoyo a la Mujer, las personas claves que abordan a las víctimas reconocen que la victimización secundaria tiene efectos físicos, emocionales, psicológicos, económicos y en cuanto a la respuesta ante el sistema por parte de las mujeres víctimas de violencia.

Por lo que se puede sintetizar la necesidad de implementar estrategias de atención y servicios de asistencia diferenciada en el abordaje de la diferentes manifestaciones de la violencia así como la necesidad de establecer pautas de atención normalizadas y homogéneas que unifiquen los criterios de actuación y que establezcan ciertas reglas en los procedimientos que se van a coordinar entre los recursos judiciales, seguridad y asistenciales por las diversas instituciones, la atención interdisciplinaria para la atención inmediata y la preservación de la intimidad de la víctima en su atención para atender las causas pero también es oportuno contar con un espacio para atender los efectos de la victimización secundaria en la vida de las mujeres.

El sistema de justicia ha hecho esfuerzos para atender la violencia contra las mujeres y frenar la violación de los derechos a un debido proceso, a través de la instalación de unidades especializadas de atención victimológica, de investigación, persecución penal, y órganos jurisprudenciales sin embargo se ve la necesidad de crear un departamento específico de monitoreo de atenciones y el seguimiento de los casos y para ello se puede apoyar de herramientas tecnológicas.

6.4 Análisis de Objetivos: las metas o propósitos planteados en este apartado son considerados a partir de las respuestas del árbol de problemas que proyecta las condiciones negativas por las que se da la victimización secundaria, los objetivos convierte cada una de esas causas en una condición positiva, siendo estos fines concretos y factibles a la realidad.



6.5 Análisis de Opciones

Después de identificar las distintas estrategias en el árbol de objetivos, se evaluó a través de las siguientes herramientas de análisis las alternativas más apropiadas que pueden ser ejecutadas y pueden influir en la intervención para eliminar o reducir las causas y efectos de la victimización secundaria.



6.5 Análisis de opciones

Luego de recopilar y analizar en forma sistemática un conjunto de antecedentes sobre la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia se desarrolla la iniciativa de un recurso determinado a través de una propuesta técnica económica que cuenta con un conjunto de elementos para fortalecer las necesidades encontradas en el proceso de investigación de los factores que influyen en la victimización secundaria y sus efectos en mujeres víctimas de violencia.

Las principales razones por las que se opta por ejecutar este proyecto que tiene el propósito de fortalecer a mujeres víctimas de violencia, a los operadores de justicia y al mismo sistema; es que a través de un proyecto se puede generar un impacto cultural, social y personal desarrollando soluciones con metas a corto, mediano y largo plazo donde la efectividad de las estrategias se pueden medir a través de una evaluación, está dirigido a entidades que atienden a mujeres víctimas de violencia por lo que puede ser financiado por donantes claves interesados en asignar recursos a determinada iniciativa.

Dentro de las opciones anteriormente expuestas se agrupo y se seleccionó tres alternativas, a continuación se describe cada una de ellas:

4. Fortalecimiento a mujeres víctimas de violencia:

El fortalecimiento a mujeres se puede generar a través del centro de atención de CICAM (Centro de Investigación Capacitación y Apoyo a la Mujer), atreves de la atención psicológica y talleres de autocuidado con técnicas alternativas innovadoras para reducir los efectos que la victimización secundaria, asesoría psicológica previa para la toma de decisiones para iniciar el proceso legal, así mismo la asesoría legal previa sobre sus derechos, talleres informativos de los procesos legales a mujeres y formación de mentoras legales que sea lideresas replicadoras. Como un derecho que le corresponde como víctima así mismo generar seguridad y confianza a las mujeres víctimas de violencia para concluir el proceso legal.

5. Fortalecimiento a operadores de justicia:

El fortalecimiento de operadores de justicia es ejecutado por el área de capacitación de CICAM (Centro de Investigación, Capacitación y apoyo a la mujer) al personal que atiende a mujeres víctimas de violencia contra la mujer de las diversas instituciones claves que intervienen en un proceso legal, ejecutando talleres de capacitación, concientización, formación y autocuidado.

6. Fortalecimiento al sistema de justicia:

El fortalecimiento del sistema de justicia se puede efectuar a través de alianzas con autoridades encargadas de proporcionar el acceso a la justicia a mujeres víctimas de violencia como el Organismo Judicial, Ministerio Público y Policía Nacional Civil, a través de la creación de herramientas tecnológicas virtuales que le permita a la mujer víctima de violencia tener un seguimiento de su caso, creación de un departamento específico de monitoreo de los procesos legales en cada institución, actividades específicas de detención del desgaste profesional por empatía y de victimización secundaria a través de test psicológicos y crear perfil del profesional adecuado para atender a mujeres víctimas de violencia en cada una de las entidades que intervienen.

A continuación, se establece la viabilidad de las mismas, considerando criterios como recursos materiales, humanos, tiempo estimado, riesgos, probabilidades para el logro de los objetivos y vinculación con los beneficiarios.

Alternativas	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Recurso material	<ul style="list-style-type: none"> La figura del servicio de atención a mujeres víctimas de violencia está creada dentro de CICAM, se ampliaría los servicios específicos para estos casos, así como los protocolos adecuados y metodologías pertinentes para la ejecución de esta alternativa. Se requiere insumos para los talleres, mobiliario y equipo para los centros de atención e 	<ul style="list-style-type: none"> Insumos para los talleres y espacio físico para la ejecución de los mismos 	<ul style="list-style-type: none"> La creación de un departamento específico para el monitoreo del proceso es una alternativa nueva, cada institución realiza el seguimiento pero no se centraliza a una área específica por lo que se necesitara un espacio para la apertura del mismo en cada institución y el equipo y mobiliario adecuado lo proporciona el proyecto Se necesita de un espacio virtual para

	infraestructura para los talleres		generar la página de seguimiento y de la aplicación
Recurso humano	<p>Contratación del siguiente personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una licenciada en psicología clínica para las terapias individuales y talleres de autocuidado para mujeres víctimas de violencia • Una licenciada en derecho para la atención y asesoría legal. • Una licenciada para talleres informativos de procesos legales y para la facilitación de mentoras legales. • Consultoría de una diseñadora grafica 	<p>Contratación del siguiente personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una psicóloga forense para los talleres de formación y capacitación a los operadores encargados de atender a mujeres víctimas de violencia. 	<p>Contratación del siguiente personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programador para la creación de la página y aplicación de seguimiento de casos. • Psicóloga forense para la creación del perfil del personal que atienden a mujeres víctimas de violencia, para la revisión y elaboración de protocolos y para el diagnóstico del desgaste profesional por empatía y de la victimización secundaria
Tiempo estimado para el logro de los objetivos	Dos años con la ejecución simultánea a las otras dos alternativas	Dos años con la ejecución simultánea a las otras dos alternativas	Dos años con la ejecución simultánea a las otras dos alternativas
Riesgos	La baja participación de las usuarias	La falta de coordinación para llevar acabo los talleres de fortalecimientos para los operadores	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia de los operadores de justicia para utilizar las herramientas tecnológicas de los seguimientos de caso • Falta de colaboración de autoridades

			<p>para crear un departamento específico de monitoreo de casos en cada institución que atiende a mujeres víctimas de violencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos humano para darle mantenimiento a la página de seguimientos de casos
Probabilidad para el logro de los objetivos	Alta: ataca los efectos o el daño de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia, además de proveer herramientas de restauración, de empoderamiento en el área legal y promover la inclusión en la resolución.	Media: la capacitación puede brindar el fortalecimiento a los profesionales para brindar una buena y adecuada atención a víctimas de violencia pero no garantiza el actuar con ética y biótica de los operadores.	<p>Media: favorece la accesibilidad a la información del proceso, identificar un departamento específico para revisar si se presenta alguna anomalía y reducir los gastos en las mujeres víctimas de violencia, pero no garantiza el seguimiento.</p> <p>Tener perfiles y protocolos pertinentes para la atención a mujeres víctimas de violencia puede reducir la mala o inadecuada atención de los operadores pero no garantiza la utilización de los mismos.</p>
Vinculación con los beneficiarios	Mujeres víctimas de violencia y mujeres con afectación de la	Operadores de justicia y mujeres víctimas de violencia	Sistema de justicia, autoridades de instituciones encargadas de

	victimización secundaria		atender a mujeres víctima de violencia, operadores de justicia y mujeres víctimas de violencia.
--	-----------------------------	--	---

6.6 Marco conceptual

Victima:

Según XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2,008), en las Reglas de Brasilia define que víctima es cualquier persona que ha sufrido menoscabo en sus derechos como consecuencia de un delito.

Adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, mediante Resolución 40/34 (1,985), Se define el término de víctimas y víctima del abuso de poder:

- Víctimas: las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso de poder.
- Víctimas del abuso de poder: se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

Atención a mujeres víctimas de violencia:

León Feoli A (2,011), Hay dos instrumentos que resultan relevantes para el alcance de los derechos y protección que debe garantizarse a las mujeres que sufren violencia; el primero es la Convención para la Eliminación de todas las formas Discriminación de contra la Mujer -CEDAW- y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer- Convención de Belem do Pará esta última reconoce en favor de las mujeres, una serie de derechos, siendo un aspecto central el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia tanto en espacio público como en el privado.

Los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder:

Adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (1,985), mediante Resolución 40/34, Declara los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, siendo los siguientes:

Acceso a la justicia y trato justo

- Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.
- Se establecerá y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.
- Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas: a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información; b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones, siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente; c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial; d) Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia; e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la

ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.

- Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.

Resarcimiento

- Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.
- Los gobiernos revisarán sus prácticas, reglamentaciones y leyes, de modo que se considere el resarcimiento como una sentencia posible en los casos penales, además de otras sanciones penales.
- En los casos en que se causen daños considerables al medio ambiente, el resarcimiento que se exija comprenderá, en la medida de lo posible, la rehabilitación del medio ambiente, la reconstrucción de la infraestructura, la reposición de las instalaciones comunitarias y el reembolso de los gastos de reubicación cuando esos daños causen la disgregación de una comunidad.
- Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasi oficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado, cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no exista el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizadora, el Estado o gobierno sucesor deberá proveer al resarcimiento de las víctimas.

Indemnización

- Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes, los Estados procurarán indemnizar financieramente: a)

A las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos graves; b) A la familia, en particular a las personas a cargo de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.

- Se fomentará el establecimiento, el reforzamiento y la ampliación de fondos nacionales para indemnizar a las víctimas. Cuando proceda, también podrán establecerse otros fondos con ese propósito, incluidos los casos en los que el Estado de nacionalidad de la víctima no esté en condiciones de indemnizarla por el daño sufrido.

Asistencia

- Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.
- Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.
- Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.
- Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos.

León, Feoli A (2,011), En el informe sobre la aplicación de las 100 Reglas de Brasilia menciona la Convención de Belém do Pará donde hace mención del Artículo 7 y 8 donde manifiesta que los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

- Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación.

- Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer.
- Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso.
- Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique la propiedad.
- Tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer.
- Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos.
- Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.
- Adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.

Convención de Belém do Pará en el Artículo 8: los Estados Partes convienen en adoptar, en forma progresiva, medidas específicas, inclusive programas para:

- Fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos.
- Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todo nivel del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios y costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la

premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitiman o exacerban la violencia contra la mujer.

- Fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer.
- Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, cuidado y custodia de los menores afectados.
- Fomentar y apoyar programas de educación gubernamental y del sector privado destinados a concientizar al público sobre los problemas relacionados con la violencia contra la mujer, los recursos legales y la reparación que corresponda.
- Ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social.
- Alentar a los medios de comunicación a elaborar directrices adecuadas de difusión que contribuyan a erradicar la violencia contra la mujer en todas sus formas y a realizar el respeto a la dignidad de la mujer.
- Garantizar la investigación y recopilación de estadísticas y demás información pertinente sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia contra la mujer, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer y de formular y aplicar los cambios que sean necesarios.
- Promover la cooperación internacional para el intercambio de ideas y experiencias y la ejecución de programas encaminados a proteger a la mujer objeto de violencia.
- Las reparaciones integrales a las víctimas de violaciones de derechos humanos

Lovatón, David (2,009), Señala las necesidades de las víctimas y los daños a ser reparados tanto individual como colectiva:

- Pecuniarias.
- De servicios (educación, vivienda, salud, psicológicos; como forma de retribuir en alguna medida las oportunidades perdidas).
- De fortalecimiento institucional (reconstrucción de redes sociales, económicas).
- De justicia, que implica conocer la verdad de los hechos.
- De memoria.
- De garantías de no repetición, las mismas que implican reformas institucionales estructurales.

6.7 Matriz de Marco Lógico

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos
Fin: Reducción de los efectos adicionales de la victimización secundaria a mujeres víctimas de violencia.			
Propósito: Eliminación de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia			
Componentes			
Fortalecer a mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de efectos psicológicos • Disminución de efectos emocionales • Descenso de efectos físicos • Reducción de efectos económicos • Disminución de otros efectos de la victimización secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica de los talleres de autocuidado para la eliminación de los efectos de la victimización secundaria • Propuesta metodológica de las mentoras legales • Propuesta metodológica de los taller informativos legales • Protocolo de atención psicológica y legal a mujeres víctimas de violencia para atender la victimización secundaria 	La mala o inadecuada atención a víctimas de violencia provoca efectos adicionales en la vida de las mujeres
Fortalecer a los operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Auto cuidado mental, emocional y conductual de los operadores. • Atención justa y digna por parte de los operadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica de los talleres de autocuidado para personal que atiende a mujeres víctimas de violencia. 	La falta de capacitación, sensibilización y concientización de los operadores de justicia sumado a al mal procedimiento de la aplicación de

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitado el personal encargado de atender a víctimas en el abordaje de la violencia contra la mujer • Concientización y sensibilización del personal encargado de atender a la víctima • Ejecución de protocolos eficaces y pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica de la formación y capacitación de los operadores que atienden a víctimas. 	<p>protocolos y el desgaste profesional por empatía influye a que brinden una mala o inadecuada atención a las mujeres víctimas de violencia.</p>
Fortalecer el sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de los procesos judiciales. • Solución y veracidad en los procesos legales • Claridad de los procesos legales • Resguardo de los derechos de las víctimas • Revisión y elaboración de protocolos adecuados para atender a mujeres víctimas de violencia. 	<p>Protocolos de atención y registro digital actualizado de los procesos judiciales</p>	<p>La debilidad del sistema de justicia favorece la mala o inadecuada atención por parte de los operadores de justicia a mujeres víctimas de violencia</p>
Actividades	Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)	Medios de Verificación	Supuestos
1.1 Contratación de personal para la coordinación del proyecto	Un profesionales humanidades, administración, derecho o política	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional encargada de la coordinación del proyecto aporta la dirección y la agilización de las actividades para

			dar cumplimiento a los resultados
1.2 Contratación de personal para la contabilidad	Un profesional contable, o de auditoría o administración	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional encargada de la contabilidad proporciona un control contable y administrativo de los recursos
1.3 Contratación de personal para la logística de talleres	Un profesionales de diversificado	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional encargada de la logística de talleres agiliza la ejecución de talleres
1.4 Contratación de personal para la atención legal de procesos civiles y penales	Un profesionales en derecho	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional de derecho puede permitir una intervención de calidad para atender a las mujeres víctimas de violencia
1.5 Contratación de personal para la facilitación de orientadoras legales y talleres informativos de procesos legal	Un profesionales en derecho	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional de derecho puede permitir una intervención de calidad para atender a las mujeres víctimas de violencia
1.6 Contratación de personal para la atención psicológica y facilitación de talleres de autocuidado con mujeres víctimas de violencia	Un profesionales en psicología	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional de psicología puede permitir una intervención de calidad para atender a las mujeres víctimas de violencia y brindar estrategias para eliminar los efectos de la victimización secundaria

1.7 Elaboración de protocolos de atención con un abordaje de la victimización secundaria	400 mujeres víctimas de violencia atendida con el protocolo para la victimización secundaria	Protocolo para atender la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia	Para un abordaje pertinente y apropiado se debe de contar con un protocolo específico de la victimización secundaria
1.8 Asesoría psicológica previa a iniciar un proceso legal o presentar una denuncia	100 mujeres víctimas de violencia cuentan con la asesoría previa antes de iniciar un proceso legal o presentar una denuncia	Registro físico y digital de asesorías previas	La asesoría psicológica previa de iniciar un proceso legal puede fortalecer la toma de decisión
1.9 Atención psicológica a mujeres víctimas de violencia	100 mujeres víctimas de violencia inician un proceso psicológico	Base de datos digital de mujeres atendidas y su evolución psicológica	Un tratamiento psicológico puede fortalecer el autoestima, sanar las secuelas de la violencia y fortalecer la toma de decisiones , mujeres víctimas de violencia
1.10 Asesoría legal previa a una denuncia	100 mujeres víctimas son asesoradas en cuanto a sus derechos antes de presentar una denuncia	Registro físico y digital de asesorías	La asesoría legal previa antes presentar una denuncia proporciona la seguridad en la toma de decisiones y valoración de sus derechos a mujeres víctimas de violencia
1.11 Atención y asesoría legal en procesos civiles y penales	100 mujeres víctimas de violencia son atendidas y acompañadas en un proceso legal civil o penal	<ul style="list-style-type: none"> • Registro físico y digital de atención directa • Registro físico de asesorías legales • Referencia 	La atención legal en procesos civiles y penales contribuye a un debido proceso a la violencia que sufren las mujeres
1.12 Compra de suministros para el centro de atención	Material para la atención(hojas, lapiceros, papel construcción, hojas de colores,	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Liquidación de gastos 	Un centro de atención a mujeres víctimas de violencia contribuye a

	archivadores, folder, faster, engrapadora, lapiceros, notas adhesivas, otros)		identificar la victimización secundaria y atenderla
1.13 Liquidación de suministros del centro de atención	liquidaciones de suministros de atención	Liquidación financieras	Un centro de atención a mujeres víctimas de violencia contribuye a identificar la victimización secundaria y atenderla
1.14 Selección de usuarias para participar en los talleres de autocuidado	Mujeres víctimas de violencia que recibieron atención psicológica y legal participan en talleres de autocuidado	Listado de mujeres referidas del centro de atención del área legal y psicológica para formar parte de los talleres de autocuidado	Un tratamiento psicológico acompañado con un proceso de fortalecimiento puede generar la reducción de los efectos de la victimización secundaria
1.15 Convocatoria de mujeres para participar en los talleres de autocuidado	Grupos de mujeres inscritas para los 10 taller de autocuidado	Listado de mujeres inscritas para el taller de autocuidado	Una debida convocatoria de mujeres víctimas de violencia para que participen en los talleres de autocuidado puede generar abarcar el mayor porcentaje de personas atendidas en el área psicológica y legal.
1.16 Compra de material para los talleres de autocuidado	Listado de material para los talleres de autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones • Liquidación de material 	Contar con el material adecuado contribuye al buen desarrollo de los talleres de autocuidado

1.17 Liquidación de material de los talleres de autocuidado	10 liquidaciones de talleres de autocuidado con mujeres víctimas de violencia	Liquidación financieras	Las mujeres cuentan con el material adecuado para la mejor ejecución de los talleres de autocuidado con mujeres víctimas de violencia
1.18 Elaboración de la metodología de talleres de autocuidado para mujeres víctimas de violencia	1 metodología con sus instrumentos de los talleres de autocuidado para mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de talleres de autocuidado para mujeres víctimas de violencia 	Los talleres de autocuidado para mujeres víctimas de violencia deben de contar metodologías innovadoras y estructuradas.
1.19 Diagnostico de los efectos de la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia	10 grupos focales de mujeres son diagnosticas previas a iniciar los talleres de autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Informe por actividad • Resultados del diagnóstico CAP 	Contar con los resultados de un diagnostico situacional sobre los efectos de la victimización secundaria permitirá un taller enfocado a la reducción de los efectos necesarios por eliminar
1.20 Facilitación de talleres de autocuidado con técnicas alternativas a mujeres víctimas de violencia	10 talleres de autocuidado con técnicas alternativas a mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia • Fotografías • Informe por actividad 	La falta de fortalecimiento a mujeres víctimas de violencia generan la intensificación de los efectos que puede ocasionar la victimización secundaria
1.21 Elaboración de informes de talleres de autocuidado	10 informe de los talleres de autocuidado	Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados	La realización de informes por actividades permite reclutar y consensar la información dada por las/los participantes

1.22 Liquidación de talleres de autocuidado	10 Liquidación de los talleres de autocuidado	Liquidación financieras	La falta de fortalecimiento a mujeres víctimas de violencia generan la intensificación de los efectos que puede ocasionar la victimización secundaria
1.23 Elaboración de la metodología de talleres de orientadoras legales	1 metodología con sus instrumentos de los talleres de orientadoras legales	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología de talleres de orientadoras legales 	Los talleres de orientadoras legales deben de contar metodologías innovadoras y estructuradas.
1.24 Convocatoria de mujeres para participar en los talleres de orientadoras legales	Grupo de mujeres inscritas para los 10 talleres de orientadoras legales	Listado de mujeres inscritas para el taller de autocuidado	Una debida convocatoria de mujeres víctimas de violencia para que participen en los talleres de orientadoras legales puede generar abarcar el mayoría de población
1.25 Compra de material para los talleres de orientadoras legales	Listado de material para 10 talleres de orientadoras legales	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones • Liquidación de material 	Contar con el material adecuado contribuyera al buen desarrollo de los talleres de orientadoras legales
1.26 Liquidación de material de los talleres de orientadoras legales	10 liquidaciones de talleres de orientadoras legales	Liquidación financieras	Las mujeres cuentan con el material adecuado para la mejor ejecución de los talleres de orientadoras legales
1.27 Facilitación de talleres de formación de orientadoras legales	2 grupos de mujeres facilitadas como orientadoras legales	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia • Fotografías 	Crear redes de lideresas de mujeres víctimas de violencia puede reducir la falta de información

		<ul style="list-style-type: none"> Informe de actividad 	
1.28 Elaboración de informes de talleres de los procesos de orientadoras legales	10 informe de los talleres de orientadoras legales	Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados	La realización de informes por actividades permite reclutar y consensar la información dada por las/los participantes
1.29 Liquidación de talleres de orientadoras legales	10 Liquidación de actividades los talleres de orientadoras legales	Liquidación financieras	La realización de liquidaciones de actividades permite una mejor administración de la ejecución de los talleres
1.30 Elaboración de la metodología de talleres psicoterapéuticos con enfoque de derechos de las mujeres víctimas de violencia	1 metodología con sus instrumentos de los talleres psicoterapéuticos con enfoque de derechos de las mujeres víctimas de violencia	Metodología de talleres psicoterapéuticos con enfoque de derechos de las mujeres víctimas de violencia	Los talleres psicoterapéuticos deben de contar metodologías innovadoras y estructuradas
1.31 Convocatoria a mujeres para participar en los talleres informativos de procesos legales	10 talleres de mujeres inscritas al taller informativos de procesos legales civiles y penales	Listado de mujeres inscritas para el taller informativos de proceso legales civiles y penales	Una debida convocatoria de mujeres víctimas de violencia para que participen en los talleres informativos de procesos legales civiles y penales puede generar abarcar el mayoría de población
1.32 Compra de material para los talleres informativos de procesos legales civiles y penales	Listado de material para los talleres de orientadoras legales	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones Liquidación de material 	Contar con el material adecuado contribuyera al buen desarrollo de los talleres informativos de procesos legales
1.33 Liquidación de material de los talleres	Una liquidación de material	Liquidación financieras	Las mujeres cuentan con el material adecuado

informativos de los procesos legales civiles y penales			para la mejor ejecución de los talleres informativos legales de procesos civiles y penales
1.34 Facilitación de talleres informativos de procesos legales penales y civiles	8 talleres psicoterapéuticos de abordaje legal	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia • Fotografías • Informe por actividad 	Brindarle el derecho a la información a mujeres víctimas de violencia contribuye a contar con el poder de la toma de decisiones
1.35 Elaboración de informes de talleres informativos de proceso legales y civiles	8 informe de los talleres informativos de procesos legales y civiles	Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados	La realización de informes por actividades permite reclutar y consensar la información dada por las/los participantes
1.36 Liquidación de talleres informativos de procesos legales y civiles con mujeres víctimas de violencia	8 Liquidación de actividades	Liquidación financieras	La realización de liquidaciones de actividades permite una mejor administración de la ejecución de los talleres
1.37 Contratación de la consultoría de la línea grafica del material informativo	1 profesional de diseño gráfico contratada	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato 	La contratación de profesionales de diseño gráfico contribuye a tener un material adecuada para abordar a mujeres víctimas de violencia
1.38 Diseño de línea gráfica y material informativo	Diseño de material informativo	Portafolio del diseño en digital y físico	Proporcionar material visual sobre el procedimiento y la ruta de atención de cada proceso genera un amplio conocimiento y seguridad en

			mujeres víctimas de violencia
1.39 Impresión de material informativo	1000 reproducciones de material informativo	Muestra del trifoliar informativo	Proporcionar material visual sobre el procedimiento y la ruta de atención de cada proceso genera un amplio conocimiento y seguridad en mujeres víctimas de violencia
1.40 Diagnostico participativo con mujeres víctimas de violencia sobre el fortalecimiento de atención a la victima	5 talleres de diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe • Fotos • Listado 	Un diagnostico participativo puede contribuir a la investigación previa de la necesidad de las mujeres víctimas de violencia en cuando a una debida atención
2.1 Contratación de personal para la capacitación y formación de operadores de justicia	Un profesional en psicología forense	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional encargada de talleres de formación, capacitación, sensibilización, concientización y autocuidado
2.2 Contratación de personal de psicología forense	Un profesional en psicología forense	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe laboral mensual 	La contratación de profesional encargada de apoyo al sistema de justicia
2.3 Coordinar y socializar con los jefes encargados del personal del sector salud, seguridad, justicia, gobierno local y otros la implementación de los talleres de concientización y sensibilización	10 reuniones de coordinación	Minuta de la reunión de coordinación	Crear vías de coordinación y de comunicación provee un avance en los resultados planteados

2.4 Compra de material para los talleres de concientización y sensibilización en la atención a mujeres víctimas de violencia	Listado de material	Liquidación financieras	Para mayor efectividad de los talleres de concientización y sensibilización es importante contar con el material adecuado para su ejecución
2.5 Elaboración de metodología para el taller de concientización y sensibilización en la atención a mujeres víctimas de violencia	Un plan metodológico y sus instrumentos	Plan metodológico del taller de concientización y sensibilización en la atención a mujeres víctimas de violencia	Un plan metodológico es necesario para facilitar talleres para contemplar los métodos y estructura con que se pretende alcanzar los objetivos
2.6 Convocatoria al personal del sector salud, seguridad, justicia, gobierno local y otros para los talleres de concientización y sensibilización	6 grupos convocados para los talleres de concientización y sensibilización	Listado de personal inscrito	Contar con una convocatoria previa permite tener un estimado de personas interesadas por participar en los talleres.
2.7 Facilitación de talleres de concientización y sensibilización en la atención a mujeres víctimas de violencia	6 talleres de sensibilización, uno con cada institución que atiende a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia • Fotografías • Informe por actividad 	La reducida concientización y sensibilización en los operadores que atiende a mujeres víctimas puede ocasionar una inadecuada atención
2.8 Elaboración de informe de actividades de los talleres de concientización y sensibilización	6 informes realizados de los talleres de concientización y sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> • Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados 	Las respuesta de los grupos es enriquecedor consensarlos en informes de actividad
2.9 Liquidación de actividades de los talleres de concientización y sensibilización	6 liquidaciones de los gastos de los talleres de concientización y sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación financieras • Informe de actividad • Listado de participación 	Es necesario contar con las liquidaciones de las actividades para tener un control financiero

		<ul style="list-style-type: none"> • Fotos 	
2.10 Elaboración de metodología para el taller de capacitación y formación al personal que atiende a mujeres víctimas de violencia	1 plan metodológico y sus instrumentos	Plan metodológico del taller de capacitación y formación al personal que atiende a mujeres víctimas de violencia	Un plan metodológico es necesario para facilitar talleres para contemplar los métodos y estructura con que se pretende alcanzar los objetivos
2.11 Convocatoria al personal del sector salud, seguridad, justicia, gobierno local y otros para los talleres de capacitación y formación al personal que atiende a mujeres víctimas de violencia	6 grupos convocados para los talleres de capacitación y formación al personal que atiende a mujeres víctimas de violencia	Listado de personal inscrito	Contar con una convocatoria previa permite tener un estimado de personas interesadas por participar en los talleres.
2.12 Compra de material para los talleres de capacitación y formación con los operadores de justicia	Listado de material	Liquidación financieras	Para mayor efectividad de los talleres de capacitación y formación de los operadores de justicia es importante contar con el material adecuado para su ejecución
2.13 Capacitación y formación a personal que atiende a mujeres víctimas de violencia(100 reglas de Brasilia, Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos, Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para	6 talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas uno por institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia. • Fotografías. • Informe por actividad. 	La falta de fortalecimiento a mujeres víctimas de violencia generan la intensificación de los efectos que puede ocasionar la victimización secundaria

víctimas de delitos y abuso de poder, ley para prevenir, erradicar la violencia contra la mujer, ley de femicidio y otras formas de violencia contra la mujer)			
2.14 Elaboración de informe de actividades de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas	6 informes realizados de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas uno por institución.	<ul style="list-style-type: none"> Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados 	Las respuesta de los grupos es importante consensarlos en informes de actividad
2.15 Liquidación de actividades de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas	6 liquidaciones de los gastos de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas	<ul style="list-style-type: none"> Liquidación financieras Informe de actividad Listado de participación Fotos 	Es necesario contar con las liquidaciones de las actividades para tener un control financiero
Coordinación para el encuentro de buenas prácticas con instituciones y mujeres víctimas de violencia	500 participantes (mujeres e instituciones que atienden a mujeres víctimas de violencia) son convocadas para el encuentro de buenas practicas	Informe de la minuta de reunión de la coordinación	Crear vías de comunicación y coordinación puede contribuir a tener los alcances esperados
2.16 Elaboración de metodología para el encuentro de buenas prácticas con mujeres víctimas de violencia y con operadores de justicia	1 plan metodológico y sus instrumentos	Plan metodológico del taller de buenas prácticas con mujeres víctimas de violencia y con operadores de justicia	Un plan metodológico es necesario para facilitar talleres para contemplar los métodos y estructura con que se pretende alcanzar los objetivos
2.17 Convocatoria al personal del sector salud, seguridad, justicia,	500 participantes (mujeres e instituciones que atienden a mujeres	Listado de personas inscritas	Contar con una convocatoria previa permite tener un estimado

gobierno local y mujeres víctimas de violencia para el encuentro de buenas practicas	víctimas de violencia) convocados para el encuentro de buenas practicas		de personas interesadas por participar en los talleres.
2.18 Compra de material para el encuentro de buenas prácticas con mujeres víctimas de violencia y con operadores de justicia	Listado de material	Liquidación financieras	Para mayor efectividad el encuentro de buenas prácticas es importante contar con el material adecuado para su ejecución
2.19 Facilitación del encuentro de buenas prácticas, socialización de protocolos y rutas de atención con diversas instituciones y mujeres víctimas de violencia	500 personas participantes en el encuentro con representantes de instituciones y mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia. • Fotografías. • Informe por actividad. 	Del intercambio de experiencias entre mujeres víctimas de violencia y los operadores que atienden a las víctimas puede generar accesibilidad a acuerdos
2.20 Elaboración de informe de actividades del encuentro de buenas prácticas con mujeres víctimas de violencia y operadores de justicia	1 informe de actividad de del encuentro de buenas prácticas con mujeres víctimas de violencia y operadores de justicia	Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados	Las respuesta de los grupos es importante consensarlos en informes de actividad
2.21 Liquidación de actividades de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas	6 liquidaciones de los gastos de los talleres de capacitación y formación a operadores que atienden a víctimas uno por institución	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación financieras • Informe de actividad • Listado de participación • Fotos 	Es necesario contar con las liquidaciones de las actividades para tener un control financiero
2.22 Coordinación de talleres de autocuidado con personal que atiende a víctimas de violencia	1 reunión de coordinación	Informe de la minuta de coordinación	Coordinar las estrategias de ejecución del proyecto genera un avance en los resultados

2.23 Elaboración de la metodología para el taller de autocuidado para operadores de justicia	1 plan metodológico y sus instrumentos	Plan metodológico del taller de autocuidado con operadores de justicia	Un plan metodológico es necesario para facilitar talleres para contemplar los métodos y estructura con que se pretende alcanzar los objetivos
2.24 Convocatoria al personal del sector salud, seguridad, justicia, gobierno local y otros para los talleres de autocuidado	5 grupos convocados del sector salud, seguridad, justicia, gobierno local y otros para los talleres de autocuidado	Listado de personal inscrito	Contar con una convocatoria previa permite tener un estimado de personas interesadas por participar en los talleres
2.25 Compra de material para talleres de autocuidado con personal encargado de atender a mujeres víctima de violencia	Listado de material	Liquidación financieras	Para mayor efectividad de los talleres de autocuidado con personal encargado de atender a mujeres víctima de violencia es importante contar con el material adecuado para su ejecución
2.26 Facilitación de talleres de autocuidado con personal encargado de atender a mujeres víctima de violencia	5 talleres de autocuidado con personal de diversas instituciones del sector, salud, justicia, seguridad, y organización civil	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta metodológica • Lista de asistencia • Fotografías • Informe por actividad 	El desgaste profesional por empatía puede contribuir a una mala o inadecuada atención por lo que tener un plan de autocuidado contribuye a contrarrestarlo
2.27 Elaboración de informe de actividades de los talleres de autocuidado con operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia	5 informes realizados de los talleres de autocuidado con operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia	Informe con la elaboración de las actividades, respuestas del grupo y productos alcanzados	Las respuesta de los grupos es importante consensarlos en informes de actividad

2.28 Liquidación de actividades de los talleres de autocuidado con operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia	5 liquidaciones de los gastos de los talleres de autocuidado con operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación financieras • Informe de actividad • Listado de participación • Fotos 	Es necesario contar con las liquidaciones de las actividades para tener un control financiero
3.1 Contratación de una consultoría para la creación de herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de la atención a mujeres víctimas de violencia	Un profesional en ingeniería en sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Entrevista laboral • Contrato • Informe de productos 	Realizar la selección del personal para la creación de herramientas tecnológicas ayuda al fortalecimiento de la atención a mujeres víctimas de violencia
3.2 Salas situacionales para análisis de la violencia contra la mujer y la victimización secundaria	5 reuniones	Informe de los resultados de la sala situacional	Contar con la situación de la atención a mujeres víctimas de violencia de las diversas instituciones que la abordan permitirá tener una ejecución de las actividades para fortalecer las necesidades.
3.3 Crear perfiles del personal que atienden a mujeres víctimas de violencia	Manual del perfil del personal que atienden a mujeres víctimas de violencia por cada institución.	Carpeta de perfilación del personal encargado de atender a mujeres víctimas de violencia por institución.	Contar con un manual del perfil del profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia para cada institución será de utilidad para mejorar la calidad de atención
3.4 Diagnóstico de desgaste profesional por empatía y de la victimización secundaria con operadores que atienden a mujeres	300 profesionales evaluados a los operadores de justicia de desgaste profesional por empatía y de ejercer victimización secundaria	Propuesta metodológica del diagnóstico	Proveer espacios de detención es una estrategia de atención y prevención

víctimas de violencia			
3.5 Elaboración de informe del diagnóstico de profesional por empatía y victimización secundaria	Resultado de 300 profesionales evaluados	Informe con propuestas para la intervención de los resultados	Proveer espacios de detención es una estrategia de atención y prevención
3.6 Reuniones con otras instituciones con el fin de establecer alianzas para mejorar los recursos para atender a mujeres víctimas de violencia	4 reuniones estratégicas de alianza	Informe de minutas	Establecer alianzas puede mejorar a obtener recursos para atender a mujeres víctimas de violencia
3.7 Crear alianzas para contrarrestar la falta de recursos	Dos acuerdos interinstitucionales	Acuerdos legales	Las alianzas interinstitucional puede generar una atención integral a mujeres víctimas de violencia
3.8 Crear un sistema de atención y monitoreo de atención a mujeres víctimas de violencia para operadores de atención	Página web y aplicación de seguimiento de casos de Violencia Contra la Mujer.	Link de la página de seguimiento	Contar con herramientas electrónicas puede facilitar el acceso a la información y reducir gastos
3.9 Elaboración de aplicación de token	Una aplicación para el monitoreo y el seguimiento de casos	Aplicación de token	Contar con herramientas electrónicas puede facilitar el acceso a la información y reducir gastos
3.10 Reuniones de socialización del departamento de monitoreo	Acuerdos establecidos mínimo dos unidades de monitoreo instaladas	<ul style="list-style-type: none"> Informe de la minuta de la reunión Acuerdos legales de la apertura de unidad de monitoreo 	Cuando el sistema de justicia no se está fortalecido existe afectaciones en el abordaje de los operadores de justicia provocando una mala o inadecuada atención a las

			mujeres víctimas de violencia
3.11 Crear un departamento de monitoreo de casos	Unidad de monitoreo instalada en cada institución que aborda a mujeres víctimas de violencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte estadístico • Acuerdo legales 	Cuando el sistema de justicia no se está fortalecido existe afectaciones en el abordaje de los operadores de justicia provocando una mala o inadecuada atención a las mujeres víctimas de violencia
3.12 Revisión de protocolos	5 reuniones de revisión de protocolos	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de la viabilidad de los protocolos de atención. • Protocolos actualizados 	La falta de protocolos apropiados puede generar atrasos en el sistema de justicia
3.13 informe de resultados de la revisión de protocolos	Un informe y sus instrumentos de propuesta	Informe con el análisis de la revisión de los protocolos y propuesta para implementar	La falta de protocolos apropiados puede generar atrasos en el sistema de justicia

6.8 Presupuesto

No	Descripción	UND	Cantidad	Valor Unitario	Total GTQ
1. Personal					
1.1	Atención legal	mes	24	Q 8,000.00	Q 192,000.00
1.3	Capacitación y formación desde área legal	mes	24	Q 7,500.00	Q 180,000.00
1.4	Capacitación y formación desde el área de psicología forense	mes	24	Q 9,000.00	Q 216,000.00
1.5	Atención psicológica y facilitación	mes	24	Q 7,000.00	Q 168,000.00
1.6	Fortalecimiento del sistema de justicia desde la psicología forense	mes	24	Q 9,000.00	Q 216,000.00
1.7	Encargado de logística	mes	24	Q 3,000.00	Q 72,000.00
1.8	Coordinadora	mes	24	Q 10,000.00	Q 240,000.00
1.9	Contador	mes	24	Q 6,000.00	Q 144,000.00
				Subtotal	Q 1,428,000.00
2. Prestaciones					
2.1	Bono 14	mes	24	Q 4,456.55	Q 106,957.20
2.2	Aguinaldo	mes	24	Q 4,456.55	Q 106,957.20
2.3	IGSS Patronal	mes	24	Q 5,692.40	Q 136,617.60
2.4	Bono Decreto	mes	24	Q 2,000.00	Q 48,000.00
2.5	Indemnización	mes	24	Q 5,200.20	Q 124,804.80
2.6	Vacaciones	mes	24	Q 2,223.46	Q 53,363.04
				Subtotal	Q 576,699.84

	3. Equipo y mobiliario					
3.1	Computadoras portátiles	Und	4	Q	4,000.00	Q 160,000.00
3.2	Proyectores	Und	3	Q	4,250.00	Q 12,750.00
					Subtotal	Q 172,750.00
	4. Materiales y Suministros	#REF!				
4.1	Compra de suministros para oficina (3 ejes)	mes	24	Q	800.00	Q 19,200.00
4.2	Materiales para talleres de autocuidado con usuarias	mes	10	Q	500.00	Q 5,000.00
4.3	Materiales para talleres de autocuidado con operadores	mes	10	Q	500.00	Q 5,000.00
4.4	Materiales para actividades de capacitación con operadores	mes	6	Q	600.00	Q 3,600.00
4.5	Material para talleres de sensibilización con operadores	mes	6	Q	300.00	Q 1,800.00
4.6	Materiales para talleres de orientadoras legales	mes	11	Q	300.00	Q 3,300.00
4.7	Materiales para talleres de talleres informativos	mes	8	Q	200.00	Q 1,600.00
					Subtotal	Q 39,500.00
	5. Viajes y Viáticos					
5.1	Alimentos y hospedaje por viajes de coordinación, socialización y monitoreo de las acciones	viajes	10	Q	360.00	Q 3,600.00
5.2	Movilización	viajes	15	Q	1,000.00	Q 15,000.00
5.3	Fondo de apoyo para traslado de personas víctimas en situaciones de riesgo	viajes	24	Q	90.00	Q 2,160.00
					Subtotal	Q 20,760.00
	6. Combustible					

6.1	Viajes por coordinación, socialización y monitoreo de las acciones	viajes	6	Q 1,000.00	Q 6,000.00
				Subtotal	Q 6,000.00
	7. Consultorías				
7.1	Consultoría de la programación de herramientas tecnológicas de seguimiento de procesos	días	124	Q 410.00	Q 50,840.00
7.2	Consultoría de la línea grafica	días	160	Q 170.00	Q 27,200.00
				Subtotal	Q 78,040.00
	8, Eventos, talleres y reuniones				
8.1	Reuniones de coordinación interinstitucional	Reuniones	6	Q 300.00	Q 1,800.00
8.2	Salas situacionales para análisis de la violencia contra la mujer y la victimización secundaria	Reuniones	5	Q 750.00	Q 3,750.00
8.3	Reuniones de fortalecimiento a organizaciones locales para transferir experiencias en protocolos de atención	Reuniones	2	Q 1,000.00	Q 2,000.00
8.4	Talleres de autocuidado con usuarias	Talleres	10	Q 1,000.00	Q 10,000.00
8.5	Talleres de autocuidado con operadores	Talleres	15	Q 30,000.00	Q 450,000.00
8.6	Talleres informativos de procesos legales	Talleres	8	Q 500.00	Q 4,000.00
8.7	Talleres de mentoras legales	Talleres	10	Q 500.00	Q 5,000.00
8.8	Talleres de sensibilización con operadores	Talleres	6	Q 5,000.00	Q 30,000.00

8.9	Talleres de capacitación y formación	Talleres	10	Q	5,000.00	Q	50,000.00
8.1	Encuentro de intercambios de buenas prácticas y nuevas técnicas de abordaje	Evento	1	Q	30,000.00	Q	30,000.00
8.11	Presentación de resultados anuales	Presentación	1	Q	30,000.00	Q	25,000.00
					Subtotal	Q	586,550.00
	9. Otros Costos Directos						
9.1	Renta	mes	24	Q	1,000.00	Q	24,000.00
9.2	Servicios (energía eléctrica, agua, basura)	mes	24	Q	400.00	Q	9,600.00
9.3	Comunicaciones e internet (teléfono e internet)	mes	24	Q	600.00	Q	14,400.00
9.4	Mantenimiento de equipos (computadora de Contabilidad, fotocopiadora)	Und	3	Q	600.00	Q	1,800.00
9.5	Enseres para el mantenimiento	mes	44	Q	250.00	Q	11,000.00
					Subtotal	Q	60,800.00

Gran Total QUETZALES		Q	2,969,099.84
-----------------------------	--	----------	---------------------

6.9 Cronograma

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Contratación de la abogada encargada de la atención legal																									
Contratación de la abogada encargada de las capacitaciones y formaciones del área legal																									
Contratación de las capacitación y formación del el área de psicología forense																									
Contratación de la psicóloga encargada de la atención psicológica y facilitación de talleres de autocuidado a mujeres víctimas de violencia																									
Contratación de la encargada/o del Fortalecimiento del sistema de justicia desde la psicología forense																									

Actividades para fortalecer el sistema																					
Reuniones de recolección de información para el manual de la perfilación de operadores de justicia con cada institución que atiende a mujeres víctimas de violencia																					
Crear perfiles del personal que atienden a mujeres víctimas de violencia																					
Diagnóstico de desgaste profesional por empatía y de la victimización secundaria con operadores que atienden a mujeres víctimas de violencia																					
Elaboración de informe del diagnóstico de profesional por empatía y victimización secundaria																					

Elaboración de informe de resultados de la revisión de protocolos																																						
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6.9 Evaluación del proyecto:

La evaluación se lograra a través de las siguientes fases; planificación, monitoreo, evaluación y sistematización, entendido como monitoreo y evaluación el proceso continuo de recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, con base en los objetivos planteados en el proyecto, que tiene como propósito descubrir fortalezas y/o debilidades para establecer líneas de acción, permitiendo brindar correcciones y reorientaciones técnicas en la ejecución, es también llamado seguimiento participativo.

Se empleara a través de observación y documentación de las actividades, avances y deficiencias, resaltando las lecciones aprendidas y recogiendo los datos de rutina, para tomar dediciones y hacer las correcciones que garanticen la buena ejecución del proyecto y rendir cuenta de los resultados.

El proyecto propone evaluar: a) objetivos y metas, b) actividades del proyecto, c) indicadores establecidos de los productos y las metas del proyecto, d) la gestión del proyecto (administración de recursos: financieros, materiales, tiempo), e) relaciones y comunicación interna.

Instrumentos y procedimiento para evaluar atreves del monitoreo del proyecto:

Evaluación previa:

- Elaboración de mesas situacionales con las instituciones encargadas de atender a las mujeres víctimas de violencia.
- Grupos focales de mujeres víctimas de violencia
- Planificación general, de la cual se desagrega la planificación trimestral técnica y financiera.

Evaluación concurrente:

- Informes de las consultorías que dan cuenta del cumplimiento de la planificación mediante la realización de las actividades y productos alcanzados cuantitativos y cualitativos mensualmente.
- Sistema de gestión electrónica de CICAM que registra las planificaciones técnicas y financieras y va acumulando el cumplimiento de las mismas y las variables que diferencian las metas totales.

- Instrumentos de cumplimiento.

Evaluación posterior:

- Encuentro con personal encargado de atender a las víctimas de diversas instituciones y con mujeres víctimas de violencia.
- Presentación de resultados

En el caso de los servicios de atención de CICAM cuenta con un programa digital de registro que permite dar seguimiento en línea a cada usuaria atendida. Facilita identificar la cantidad de usuarias atendidas mensualmente, las características de las usuarias, los antecedentes de búsqueda de apoyos que ha realizado previo a asistir a CICAM la historia clínica que presenta, el avance por sesión y la evaluación del proceso. Asimismo la participación de una misma persona en diferentes acciones: talleres de autocuidado, mentoras legales y talleres psicoterapéuticos o informativos.

En la atención legal la consulta, entrega de documentación, avance del proceso legal hasta la conclusión del caso.

Se pueden generar estadísticas diarias, semanales, mensuales y anuales por cada centro de atención registrado lo que permite hacer comparativos de la situación y condición de las mujeres que buscan los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Albertin, P. (2006). Psicología de la victimización criminal. En Soria, M y Saíz, Psicología Criminal. España: Pearson Educación.
2. Aresti, Danna. (2014), Factores que inciden en el Empoderamiento de Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar que asisten al CICAM Central. Tesis de la universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
3. Asamblea General Ordinaria de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (AIAMP). (2008). República Dominicana. Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos:https://www.mpfm.gob.pe/Docs/ucavit/files/guias_de_santiago_victimas_y_testigos.pdf
4. Berrill, K.T., Herek, G. (1992). Hate Crimes: Confronting Violence Against Lesbians and Gay Men. California: Sage Publications.
5. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, (2018). Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de delitos y del abuso de poder. Editorial Grupo Comercial e impresos Cóndor, S. A. México
6. Comité de Derechos Humanos, Observación General 31 (2004) sobre la naturaleza de las obligaciones legales generales impuestas sobre los Estados Parte.
7. Congreso de la República Unidad de Información Legislativa, (2016). Congreso de la República de Guatemala decreto número 21-2016. Diario de Centro América. Guatemala.
8. Cutz, Delia. (2014), Victimización Secundaria en el Sistema Judicial. Tesis de la facultad de ciencias jurídicas y sociales. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
9. Domínguez. M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia. Volumen VI (Número 1).
10. Fattah, Abdel Ezzat. (1967). Towards a Criminological Classification of Victims, Criminology and Police Science, Vol. 58.
11. García Pablos. (2001). Criminología, Una introducción a sus fundamentos teóricos., Editorial Tirant lo Blanch. 4ta edición. Valencia.

12. Garcia-Pablos, A. (1988). Manual de Criminología. Introducción y Teorías de la Criminalidad. España: Espasa. En: Montoya, C. (s.f.). La Protección de la Víctima en el Nuevo Ordenamiento Procesal Penal. Manuscrito Presentado para su publicación
13. Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. ed. México, McGraw Hill.
14. Kühne HH. (1986) Kriminologie: Victimologie der Notzucht. Juristische Schulung.
15. Landrove, Gerardo (199). La Moderna Victimología. España. Ed. Tirant lo Blanch.
16. León Feoli A. (2011). Informe sobre la aplicación de las 100 Reglas de Brasilia por parte de la Cumbre Judicial Iberoamericana: file:///C:/Users/xioma/Downloads/Informe100ReglasdeBrasilia%20(2).pdf
17. Lovatón, David. (2009). Atención integral a las víctimas de violaciones a los derechos humanos. Algunos apuntes desde la victimología. Revista IIDH. Vol. 50
18. Mantilla S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. Rev. ciencias forenses Honduras.
19. Marchiori, H, (2006). Victimologia estudio de la victimización. Editorial encuentro. 1ra edición. Argentina.
20. Naciones Unidas. (1993). Violencia contra la Mujer. Nueva York. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>.
21. Neuman E. (1994). Victimología, el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales. Ed. Universidad. (2ª ed.). Buenos Aires.
22. Neuman, Elías. (1994) Victimología, el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales. Ed. Universidad. 2da edición. Buenos Aires.
23. Nieto, Maite (2018). Cenitpsicologos. No revictimizar a la víctima. ¿Qué es la doble victimización en los procesos judiciales?. <http://cenitpsicologos.com/tag/victimizacion/>

24. Nuñez, J, (2010). Victimología y violencia criminal un enfoque criminológico y psicológico. Editorial Academia Boliviana de Ciencias Jurídico Penales. 1ra edición. La Paz, Bolivia.
25. Organización de las Naciones Unidas. (1985), Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Naciones Unidas, Derechos Humanos oficina de alto comisionado. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>.
26. Orth, U. (2002) Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings. Alemania: Social Justice research.
27. Palacio del organismo legislativo (2008), Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer. Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial. Guatemala.
28. Palacio del organismo legislativo (2009), Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial. Guatemala.
29. Peris. J. M. (1988). Aproximación a la Victimología Su justificación frente a la Criminología. Editoriales de Derecho Reunidas. Madrid.
30. Piña, Mariano (2015). Procesos de Victimización Secundaria que viven las Mujeres Víctimas de familiares de desaparición forzada. Facultad de Psicología. Universidad santo tomas. Bogotá, d.c.
31. Rochel, S (2005). Revictimización y Justicia. Abordaje de casos de abuso sexual infantil en el ámbito judicial argentino. Tesis de Postgrado. Universidad Buenos Aires, Argentina.
32. Rodríguez E. (1994). Víctimas de delitos violentos. Victimología general y forense. Psiquiatría Legal y Forense, Vol. II. Editorial Colex. Madrid.
33. Rozanski, C (2003). Abuso sexual infantil ¿Denunciar o silenciar? Argentina: B Argentina S.A.
34. Soria, Miguel Ángel (1998). Psicología y Práctica Jurídica. España: Ed. Ariel. S.A.
35. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2008). 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Brasilia.

Recuperado

de:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

36. Zaffaroni, Eugenio Raúl. (1982) En busca de las penas perdidas. Deslegitimación y dogmática jurídico penal, Editorial Buenos Aires.
37. Zamora, J. (2009). Derecho Victimal, la Víctima en el nuevo sistema penal Mexicano. Edición Instituto Nacional de Ciencias Penales. 2da edición. México.



ANEXOS

ENTREVISTA A PERSONAS CLAVE

FECHA: _____ LUGAR: _____

PROFESION: _____

Esta entrevista tiene el objetivo de investigar sobre la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia.

1. Mencione los principales derechos de una víctima de violencia dentro de un proceso judicial:

2. Según su experiencia, podría explicar si las instituciones cumplen o violan los derechos de las mujeres víctimas de violencia:

3. ¿Cuáles son los derechos que las mujeres víctimas de violencia identifican? _____

4. Si conoce, mencione las instituciones responsables para dar cumplimiento a los derechos de las mujeres víctimas de violencia:

5. Según su experiencia. ¿Qué acciones u omisiones influyeron para determinar la victimización secundaria?

6. En cuanto a la calidad de servicio que prestan los operadores de justicia. Como puede describir el abordaje brindado a la mujer víctima de violencia: eficiente, oportuno, claro, con pertinencia cultural, con enfoque de derechos, en el idioma materno, entre otros:

7. Describa las inconformidades que manifiestan las mujeres víctimas de violencia en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial:

8. ¿Qué limitaciones o debilidades reconoce en el sistema judicial que limita el papel de protector de los derechos de las mujeres víctimas de violencia?

9. ¿Cuáles son las capacidades que se deben de identificar en los operadores de justicia para atender a la mujer víctima de violencia?

10. ¿Cuáles son los efectos psicológicos, físicos, económicos, entre otros, de la victimización secundaria que presentaron las mujeres víctimas de violencia?

11. ¿Cómo influye la falta de ética y bioética en el abordaje de la mujer víctima de violencia dentro del proceso judicial?

12. ¿Qué recomendaciones propone para fortalecer las acciones de los servicios del sistema judicial?

13. ¿Cuál es la información con la que debería de contar la mujer víctima de violencia al enfrentarse a cualquier proceso judicial?

GRACIAS POR SU TIEMPO, INFORMACION Y LA COLABORACION PRESTADA
A ESTA INVESTIGACION



ENTREVISTA A PERSONAS VICTIMAS SECUNDARIAS

FECHA: _____ LUGAR: _____

Esta entrevista tiene el objetivo de investigar sobre la victimización secundaria en mujeres víctimas de violencia.

1. Mencione los derechos que reconoce como mujer en el acceso a la justicia:

2. Explique si las instituciones que le atendieron cumplieron o violaron sus derechos:

3. Describa las inconformidades en cuanto a la respuesta recibida en el proceso judicial:

4. ¿Cuál fue su experiencia en el seguimiento de su caso?

5. En cuanto a la calidad de servicio que prestan los operadores de justicia. Como puede describir el abordaje brindado: eficiente, oportuno, claro, con pertinencia cultural, con enfoque de derechos, en el idioma materno, con un tiempo de solución adecuada, con información clara de cómo actuar entre otros:

6. Según su vivencia ¿Qué acciones u omisiones influyeron en el desgaste emocional, físico y económico dentro del proceso judicial?

7. ¿Qué impacto o consecuencias causó en su vida la respuesta de las acciones u omisiones de quien le atendió?

8. ¿Cuáles fueron sus estrategias para afrontar la respuesta que recibió en la búsqueda del acceso a la justicia?

9. ¿Qué recomendaciones propone para que las mujeres reciban la asistencia apropiada del sistema judicial?

10. ¿Cuál es la información con la que debería de contar la mujer víctima de violencia al enfrentarse a cualquier proceso judicial?

GRACIAS POR SU TIEMPO, INFORMACION Y LA COLABORACION PRESTADA
A ESTA INVESTIGACION