

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

**“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE
CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN
METROPOLITANA”**

JAIME AMILCAR ESTEBAN DÍAZ

GUATEMALA. OCTUBRE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

**“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE
CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN
METROPOLITANA”**

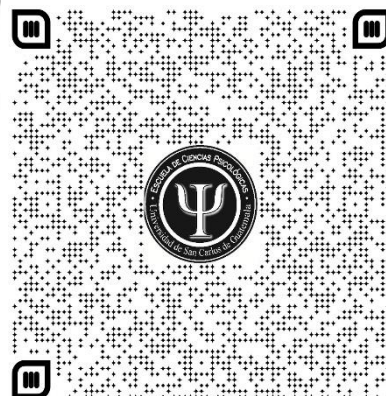
**INFORME FINAL DE EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR
JAIME AMILCAR ESTEBAN DÍAZ

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICO UNIVERSITARIO**

GUATEMALA, OCTUBRE 2021



CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M. A. MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL DE DE LEÓN

SECRETARIA

M. A. KARLA AMAPRO CARRERA VELA

M. SC. JOSÉ MARIANO GONZÁLEZ BARRIOS

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

VIVIANA RAQUEL UJPÁN ORDOÑEZ

NERY RAFAEL OCOX TOP

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M. A. OLIVIA MARLENE ALVARADO RUÍZ

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico

EPS

Archivo

Reg. 213-2018

CODIPs.1480-2021

De Orden de Impresión Informe Final de ETS

03 de septiembre de 2021

Estudiante

Jaime Amilcar Esteban Díaz

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto QUINTO (5°) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL VEINTIUNO (48-2021) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 03 de septiembre de 2021, que copiado literalmente dice:

"QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- titulado: **"PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN METROPOLITANA"**, de la carrera técnica de: **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

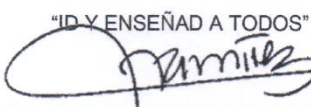
Jaime Amilcar Esteban Díaz

CARNÉ No. 2003-20014

CUI: 2762 05979 1708

El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por el Licenciado Emerson Amilcar Paredes Ortiz y revisado por la Licenciada Jeniffer Mariela Arenales Minchez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal
SECRETARIA

/Gaby



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



E.P.S. 213-2018
27 de agosto de 2021

Señores Miembros
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha tenido conocimiento del trabajo realizado por los profesionales a cargo de la **supervisión, asesoría, revisión y aprobación**, de Informe Final de carrera técnica de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Jaime Amilcar Esteban Díaz, Carné No. 200320014, DPI 2762059791708 titulado:

"PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN METROPOLITANA."

Trabajo realizado desde la Oficina de Atención a la Víctima -OAV-Metropolitana, del Ministerio Público de la Ciudad de Guatemala

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este Departamento, me permito remitir la respectiva APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

MSc. Rosa Pérez de Chavarría
Coordinadora del Departamento de EPS

c/ Expediente
Djgl/Informe final/01 Jaime Esteban Díaz.

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



E.P.S. 213-2018
25 de agosto de 2021

MSc. Rosa Encarnación Pérez de Chavarria
Coordinadora del Departamento de EPS
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Coordinadora:

Tengo el agrado de comunicar a usted que se ha concluido la **revisión** de Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Jaime Amilcar Esteban Díaz, Carné No. 200320014, DPI 2762059791708 titulado:

**“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE
CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN
METROPOLITANA.”**

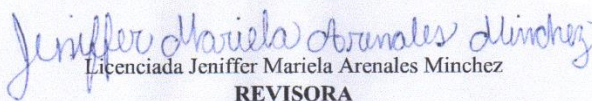
Trabajo realizado desde la Oficina de Atención a la Víctima -OAV-
Metropolitana, del Ministerio Público de la Ciudad de Guatemala

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este Departamento, por lo que me permito remitir la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Jeniffer Mariela Arenales Minchez
REVISORA

c. Expediente
Djgl/Informe final/01 Jaime A. Esteban D.

**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187530**



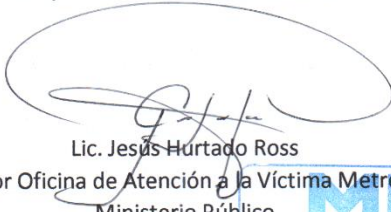
Guatemala, Guatemala 13 de mayo de 2019

Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por medio de la presente hago constar que el etesista de la carrera técnica Orientación Vocacional y Laboral Jaime Amilcar Esteban Díaz, con numero de carné 200320014 y Documento Personal de Identificación CUI No. 2762059791708, realizo su ejercicio profesional supervisado titulado: "Propuesta de procedimientos de derivación de casos a las instituciones de la red de derivación metropolitana" en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Publico del 02 de abril del año 2018 al 31 de enero del año 2019

El etesista Jaime Amilcar Esteban Diaz, cumplió con responsabilidad y entusiasmo cada una de las actividades asignadas, así como los programas establecidos por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Y para los usos que al interesado convengan se extiende sella y firma la presente a los trece días del mes de mayo del año dos mil diecinueve



Lic. Jesús Hurtado Ross
Coordinador Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana
Ministerio Público





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



E.P.S. 213-2018
25 de agosto de 2021

MSc. Rosa Pérez de Chavarría
Coordinadora del departamento de E.P.S.
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Coordinadora:

Informo a usted que se ha **supervisado, asesorado y aprobado** el Informe Final del Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de:

Jaime Amilcar Esteban Díaz, Carné No. 200320014, DPI 2762059791708 titulado:

**“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA DERIVACIÓN DE
CASOS A LAS INSTITUCIONES DE LA RED DE DERIVACIÓN
METROPOLITANA.”**

Trabajo realizado desde la Oficina de Atención a la Víctima -OAV-
Metropolitana, del Ministerio Público de la Ciudad de Guatemala

De la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**

Asimismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este Departamento, por lo que, me permito remitir la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Emerson Amilcar Paredes Ortiz
Supervisor-Asesor

Unidad de Graduación
c/ Expediente
/DJGL/Informe Final/01 Jaime A. Esteban D.

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11
Teléfono Planta 24187532

PADRINOS DE GRADUACION

PADRINO

EMERSON AMILCAR PAREDES ORTIZ

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

COLEGIADO No. 2554

MADRINA

ENEIDA KARIM MARLENY BARRERA GARCIA

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

COLEGIADO 9384

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por regalarme el don de la vida, fortalecer mi fe e iluminar mi mente; Bendito sea Dios, que no ha desechado mi oración, ni *apartado* de mí su misericordia (Salmos 66.20 LBLA)
- A MIS PADRES:** Gracias por ser el medio usado por Dios para darme la vida e inculcarme principios y valores; por su ejemplo de fe y trabajo, que mi triunfo sirva como un homenaje a su memoria.
- Vidal Esteban López (+)**
Anita Díaz Cortez (+)
- A MIS HERMANOS:** Por el invaluable apoyo y cariño que siempre me han brindado, en especial a Enma Esteban gracias por cada consejo que he recibido con amor, por ser parte importante en mi vida y formación profesional.
- A MI ESPOSA:** Que con su amor, paciencia y apoyo a contribuido que esta culminación sea una realidad, bendiciones por acompañarme en cada proceso que juntos hemos vivido.
- Heidy Pérez Herrarte**
- A MI HIJO:** Mi guerrero, gracias por enseñarme a luchar contigo desde que llegaste, por ser mi motivación de esfuerzo para terminar este proyecto que un día inicie, que sirva de ejemplo en tus metas, sueños y anhelos.
- Mathías Vidal**
- A MIS SOBRINOS:** Por su cariño y muestras de afecto sincero, les dedico este logro como muestra de ejemplo y superación, motivándolos a ser constantes y a luchar por alcanzar sus planes, proyectos y metas que se propongan en la vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS: Fuente inagotable de amor y sabiduría, que siempre ha sido la fuerza que me motiva, la que gracia que me protege, por estar conmigo siempre y terminar con éxito este proyecto.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Grandiosa Alma Máter con respeto y admiración por tener el honor de ser formado en tan prestigiosa casa de estudios.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS: Porque dentro de sus aulas adquirí conocimientos que constituyen la base para el desarrollo de mi vida profesional.

A LA OFICINA DE ATENCION A LA VICTIMA METROPOLITANA DEL MINISTERIO PUBLICO: Por abrir las puertas de su institución y permitir desarrollar los conocimientos adquiridos, en especial a **Licenciado Jesús Hurtado Ross**, Coordinador de la OAV, por su confianza, apoyo y compromiso, así como a todas las personas que formaron parte del proyecto, apoyando mi desarrollo profesional.

A LICENCIADO EMERSON AMILCAR PAREDES ORTIZ: Por su calidad humana, su trabajo va más allá del empeño, compromiso, orientación, dedicación y ayuda profesional durante la supervisión y revisión del proceso de ETS, infinitas gracias.

A LA LICENCIADA ENEIDA KARIM MARLENY BARRERA GARCIA Por la fuerza de su corazón noble, que se evidencia cuando da el apoyo en momentos de gran dificultad, eternamente agradecido, por esa amistad que nació en este proceso de formación del cual es parte fundamental.

A LA LICENCIADA PATRICA VILLAGRAN: Gracias por ser parte de mis metas, por ayudarme a lograrlas, por compartir momentos unicos que llenan mi existir, por insitir y tener fe en mi.

A LA FAMILIA MARROQUIN AREVALO: Por su hospitalidad, afecto y apoyo recibido, yo les agradezco Dios les premiará.

A USTED: Que forma farte de la culminacion de un proceso de formacion academica, con conocimientos que forjan una experiencia de vida.

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

1.1. Descripción de la institución -----	17-32
1.2. Caracterización de la población atendida -----	33-35
1.3. Planteamiento del problema-----	36-41

CAPÍTULO II REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1. Objetivos -----	42
2.1.1 Objetivo general	
2.1.2 Objetivos específicos (por sub-programas)	
2.2. Metodología (por sub-programas) -----	43-54
2.3. Marco Teórico Metodológico -----	55-63
2.4. Marco Teórico Referencial -----	64- 92

CAPÍTULO III ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Sub-programa de servicio -----	93-117
3.2. Sub-programa de docencia	
3.3. Sub-programa de investigación	

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones ----- 118-119

- 4.1.1. Conclusiones generales
- 4.1.2. Sub-programa de servicio
- 4.1.3. Sub-programa de docencia
- 4.1.4. Sub-programa de investigación

4.2 Recomendaciones ----- 120-121

- 4.2.1. Sub-programa de servicio
- 4.2.2. Sub-programa de docencia
- 4.2.3. Sub-programa de investigación

Bibliografía ----- 122-123

Anexos ----- 124-134

RESUMEN

El presente informe final del proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS. de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral del Departamento de -EPS- de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizó en la Oficina de Atención a la Víctima –OAV- Metropolitana del Ministerio Público, con sede en 15 avenida 15-16 Barrio Gerona zona 1 Ciudad de Guatemala, durante las fechas 02 abril de 2018 al 31 de enero de 2019. Denominado “Propuesta de procedimientos para la derivación de casos a las instituciones de la red de derivación metropolitana”

Este monitoreo se hizo por medio de llamadas telefónicas y visitas a instituciones de la Red de Derivación, para identificar las estrategias en la atención psicológica y los mecanismos que permiten para la permanencia y la continuación del proceso de apoyo psicológico a las víctimas que hicieron uso de los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima -OAV- Metropolitana del Ministerio Público, ello para verificar la cantidad de víctimas que inician, continúan y finalizan el proceso de atención médica, psicológica, legal y social en una institución determinada.

Durante la ejecución del proyecto se trabajaron tres subprogramas: Servicio, Docencia e investigación que fueron planificados y desarrollados con base a la situación y necesidad identificada en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público y las instituciones de la Red de Derivación.

En el subprograma de Servicio se elaboró una ficha técnica de información de la Instituciones de Derivación Metropolitana, donde se puede encontrar el tipo de programa que prestan, ya sea Social, Médico, Psicológico o Legal, así como la descripción de la institución el objeto de la ficha es que se pueda realizar una derivación que llene las expectativas de la víctima para poder reincorporarla a continuar su vida luego de vivir el hecho victimizante.

En el subprograma de docencia se realizaron asesorías dirigidas a profesionales de psicología y trabajo social sobre el uso y manejo del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación, que está dirigido al personal del Área de Psicología de la –OAV- Metropolitana del Ministerio Público. En el mismo se presentan las áreas de atención de las instituciones (médica, psicológica, social, formación técnica y legal) además de proporcionar información sobre las estrategias y mecanismos utilizados para la continuidad en el acompañamiento psicológico a las víctimas, lo que permitirá el uso adecuado de dicho instrumento de derivación, que le preste además de la atención psicológica, un área de capacitación técnica.

En el subprograma de investigación se buscó información en las víctimas directas y colaterales derivadas y en las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, sobre cuáles son las causas que le limitan a continuar un proceso de acompañamiento psicológico, así como la perspectiva que tienen del tipo de atención que reciben como beneficio personal y familiar de las instituciones a las que han sido derivadas, para recibir la atención psicológica.

INTRODUCCIÓN

El presente informe final del Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral, ejecutado con la asesoría del Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala se desarrolló mediante la cooperación con la Oficina de Atención a la Víctima –OAV- Metropolitana, del Ministerio Público y tuvo con fin principal, realizar un monitoreo a víctimas de violencia a través de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, la cuales brindan atención psicológica, apoyo social, legal y médico a víctimas directas y colaterales.

Se realizaron asesorías dirigidas al personal del Área de Psicología y Trabajo Social de la -OAV- Metropolitana sobre el manejo y uso de una ficha técnica de información partiendo de que una ficha es un documento en el que se registran datos de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, que permitirán al profesional encargado al momento de realizar una derivación de una víctima directa o colateral a una institución idónea Al tener la opción de poder seleccionar la institución por el tipo de estrategia y mecanismo que utiliza y verificar si la institución presenta una área de capacitación técnica o un tipo de capacitación personal o emocional, también ver si la institución tiene el servicio de albergue y alimentación.

La finalidad de la ficha técnica de información es que la víctima que hace uso de la –OAV- Metropolitana y el personal del Área Psicológica, puedan encontrar a través de ella, un mecanismo de derivación que le permita ver el desarrollo personal y familiar de la víctima, involucrando las áreas de atención de la institución, no solo en lo general, sino en lo específico, para que el profesional encargado de la derivación explique los beneficios que obtendría de asistir a una institución como la que le refiere.

La ficha tiene como objetivo despertar en la víctima el interés, no sólo por recibir el apoyo psicológico, sino de capacitarse en un área técnica, para beneficio de su vida personal y de su familia, basándose en que son personas que deben salir de su círculo de violencia e involucrarse en actividades de crecimiento personal que le permitan poder marcar una diferencia en su proceso inicial y final.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Descripción de la institución:

El Ministerio Público fue creado en 1929 para dar cumplimiento al mandato constitucional, el cual figuraba como jefe el Procurador General y Agentes Auxiliares. A partir de 1948 por medio del Decreto número 512 del Congreso de la República, se define la Ley Orgánica del Ministerio Público, la estructura básica para su funcionamiento, donde se determinaron sus funciones propias y de la sección de Procuraduría, Fiscalía y Consultoría.

En 1992 se instauran cambios fundamentales en el proceso penal guatemalteco por medio del Decreto 51-92 del Congreso de la República, Código Procesal Penal, estableciendo el juicio oral y público como un medio para el fortalecimiento de los derechos humanos, y el proceso democrático, para determinar la inocencia o culpabilidad de la persona imputada, sustituto inquisitivo por un sistema acusatorio, en el cual el MP asume una serie de funciones y responsabilidades, con facultad de dirección de la investigación y ejercicio de la persecución penal.

Seguidamente en 1993 con la reforma del artículo 251 de la Constitución Política de Guatemala, establece al Ministerio Público como una institución auxiliar de la administración pública, como se describió inicialmente. Esta reforma hizo que el MP adquiriera un rango constitucional y que fuese aprobado en 1994, para sumar funciones autónomas que promovieran la persecución penal y dirigiera la investigación de los delitos de acción pública, velando por el estricto cumplimiento de las leyes, las cuales se encuentran en el decreto 40-94. Posteriormente en 1997 el Ministerio Público pasa a ser parte de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, conformada por Organismo Judicial, el Ministerio de Gobernación y el Instituto de la Defensa Pública Penal.

Las reformas al Código Procesal Penal ayudaron, no solo a la eficacia de la Administración de Justicia, sino también a establecer normas claras y concretas de aplicación para los órganos jurisdiccionales y el Ministerio Público, buscando garantizar los derechos de las víctimas y una atención con calidad y calidez para la no revictimización. Así, con el transcurrir del tiempo aprobaron los Decretos 18-2010 y 7-2011, para garantizar los derechos de las víctimas, velando por el resarcimiento y/o reparación por los daños recibidos, informar a las víctimas de lo actuado y sobre la posible decisión a asumir en cuanto al proceso, para fortalecer la aplicación del principio básico del respecto a la víctima. (Ministerio Público de Guatemala, s.f.)

Es así que en el transcurrir de la institucionalidad del Ministerio Público, ha venido realizando acciones de cambio, desde la creación de nuevas fiscalías, la reformulación de las funciones determinadas, componentes organizacionales, fortalecimiento de la gestión fiscal con unidades especializadas, atención a las víctimas, la coordinación con el Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-, y con otras instituciones que han venido a ser parte fundamental en el proceso de investigación penal.

En la actualidad:

El Ministerio Público es una institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales, sus funciones son autónomas, teniendo como fines principales: velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país, y así lograr la persecución penal y la dirección de la investigación de los delitos de acción pública, con objetividad e imparcialidad, por lo que su actuación debe observar el principio de la legalidad.

El Ministerio Público se encuentra organizado funcionalmente en cuatro áreas: Áreas de Dirección, Áreas de Fiscalía, Áreas Investigación y Áreas de Administración. El Área de Dirección: es una dependencia encargada de dirigir el ejercicio de la persecución penal y la investigación de los delitos de acción pública,

además de velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país. Se integra con El Fiscal General de la República y Jefe del MP, quien, por mandato legal, es el responsable de hacer efectivas las funciones que la Constitución Política de la República ordena en la Ley Orgánica del MP y otras disposiciones.

Área de Fiscalía: son dependencias encargadas de ejercer la persecución y la acción pública, así como la privada cuando proceda de conformidad con la ley, en el área geográfica que corresponda. Las fiscalías distritales y municipales tienen competencia directa y deben conocer y perseguir penalmente todos los hechos delictivos cometidos en su jurisdicción. Actualmente existen 23 fiscalías distritales distribuidas en 22 departamentos de la República y 33 fiscalías municipales en igual número de municipios, de manera que funciona más de una representación del Ministerio Público por departamento para facilitarle a la población el acceso a los servicios que brinda.

Por mandato de la Ley Orgánica del Ministerio Público, las fiscalías cuentan dentro de su organización con la Oficina de Atención Permanente y la Oficina de Atención a la Víctima.

- Oficina de Atención Permanente (OAP): dependencia encargada de recibir, clasificar, registrar, analizar y distribuir las denuncias, prevenciones policiales, querellas y demás documentos que ingresan a la institución, y las notificaciones que hayan sido solicitadas por la misma oficina, así como brindar atención a personas que acudan al Ministerio Público por esos motivos.
- Oficina de Atención a la Víctima (OAV): dependencia encargada de brindar atención urgente y necesaria a víctimas directas y colaterales del delito, cuando requieran de ayuda profesional para superar los daños causados por éste, prioritariamente cuando se vean afectadas en sus derechos a la vida, la integridad física, la libertad personal o la seguridad sexual.

- **Fiscalías de Sección:** dependencias encargadas de ejercer la persecución y la acción penal, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Ministerio Público, así como, en otras disposiciones emitidas por el Consejo del Ministerio Público. Las fiscalías de sección son especializadas por conocer los casos en función de la materia. Entre ellas se encuentra la Fiscalía de la Niñez, la Fiscalía de la Mujer, Fiscalía de Delitos de Narcoactividad, Fiscalía de Delitos Contra el Ambiente, etc. La principal actividad sustantiva del Ministerio Público es la persecución penal y es ejecutada a través de la labor que realiza cada una de las Fiscalías de Distrito, Fiscalías Municipales y Fiscalías de Sección. (Ministerio Publico de Guatemala, s.f.)

En el marco jurídico:

Los instrumentos jurídicos que determinan la actuación del Ministerio Público son los siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala (artículo 251)
- Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto No. 40-94 del Congreso de la República
- Código Procesal Penal, Decreto 51-92 y sus reformas del Congreso de la República
- Código Penal, Decreto 17-73, del Congreso de la República
- Reglamentos internos e instrucciones generales del Ministerio Público.

Funciones:

- Velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país.
- Investigar los delitos de acción pública y promover la persecución penal ante los tribunales, según las facultades que le confiere la Constitución, las Leyes de la República de Guatemala y los Tratados y Convenios Internacionales.
- Garantizar los derechos a la víctima dentro del proceso penal.

- Dirigir a la policía y demás cuerpos de seguridad del Estado en la Investigación de hechos delictivos.
- Preservar el Estado de Derecho y el respeto de los derechos humanos, efectuando las diligencias necesarias ante los tribunales de justicia.

Misión:

- ❖ Promover la persecución penal y dirigir la investigación de los delitos de acción pública, velando además por el estricto cumplimiento de las leyes del país. En el ejercicio de esta función, el MP perseguirá la realización de la justicia y actuará con autonomía, objetividad, imparcialidad y con apego al principio de legalidad.

Visión:

- ❖ Ser una institución que ejerce el mandato constitucional con excelencia, eficacia y transparencia, defensora e impulsora de la construcción del Estado de Derecho e integrada por un equipo humano de profesionales comprometidos con el logro de la misión institucional, particularmente con la realización de la justicia. (Ministerio Publico de Guatemala, s.f.)

Principios básicos:

- Autonomía: rige el actuar del Ministerio Público, por supuesto que se extiende frente a otros poderes no formales.
- Unidad: implica que el Ministerio Público es único e indivisible, esto es, cada uno de los órganos por medio de los cuales actúa el personal fiscal, técnico y administrativo, en base a su marco de atribuciones.
- Jerarquía: se organiza jerárquicamente según función de fiscales. Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, Consejo del Ministerio

Público, Fiscales de Distrito y de Sección, Agentes Fiscales y Auxiliares Fiscales.

- Objetividad: implica que los fiscales actuaran con criterio ecuánime e imparcial, velando por la correcta aplicación de la ley. Este principio, junto con el de autonomía, establece que el Ministerio Público debe velar por el estricto cumplimiento de la Ley.

Valores institucionales:

- Dignidad humana
- Acatamiento a la Constitución y las leyes
- Igualdad y no discriminación
- Vocación en el desempeño de la función fiscal
- Probidad
- Servicio público
- Fidelidad institucional
- Transparencia

Oficina de Atención a la Víctima –OAV- Metropolitana

Ubicación:

Las Instalaciones de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, se encuentra en la sede del Ministerio Público de Guatemala en las 15 Avenida 15-16 Barrio Gerona de la zona 1, de la Ciudad de Guatemala.

Objetivos:

- Contribuir a minimizar o reducir en parte la victimización secundaria producida por el sistema de administración de justicia.
- Facilitar a las víctimas del delito, el acceso a los servicios necesarios para su restablecimiento integral. (Ministerio Publico de Guatemala, s.f.)

OFICINA DE ATENCION A LA VICTIMA METROPOLITA
ACUERDO NÚMERO 74-2004
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS
OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE LAS FISCALÍAS DISTRITALES
Y MUNICIPALES
DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DEL 2004
EL FISCAL GENERAL DE LA REPÚBLICA Y JEFE DEL
MINISTERIO PÚBLICO

CONSIDERANDO:

Que la Ley Orgánica del Ministerio Público, lo faculta para impartir las instrucciones convenientes al servicio y al ejercicio de las funciones, tanto de carácter general como relativas a asuntos específicos en los términos y alcances establecidos en la ley, debiendo en consecuencia determinar las políticas que considere convenientes para el buen funcionamiento de la institución.

CONSIDERANDO:

Que es necesario regular la organización y funcionamiento de las Oficinas de Atención a la Víctima de las fiscalías distritales y municipales, para que se cumpla eficientemente con las funciones asignadas y para garantizar un servicio especializado e integral a las víctimas del delito a nivel nacional.

POR TANTO:

Con base en las facultades que le confieren los artículos 251 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 10 y 11 incisos 2) y 7), 8 y 26 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA:
EMITIR EL SIGUIENTE:
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE LAS
FISCALÍAS DISTRITALES Y MUNICIPALES
CAPÍTULO I
CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 1: OBJETO: El presente reglamento tiene como objeto regular la organización y funcionamiento de las Oficinas de Atención a la Víctima de las fiscalías distritales y municipales.

ARTÍCULO 2: CAMPO DE APLICACIÓN: El presente reglamento es de aplicación obligatoria por parte del personal que integra las Oficinas de Atención a la Víctima.

ARTÍCULO 3: ÁMBITO DE COMPETENCIA: Las Oficinas de Atención a la Víctima brindan atención urgente y necesaria a víctimas directas y colaterales del delito; cuando requieren de ayuda profesional para superar los daños causados por éste; prioritariamente, cuando se vean afectadas en sus derechos a la vida, integridad física, libertad personal o seguridad sexual.

ARTÍCULO 4: COMPETENCIA TERRITORIAL: Las Oficinas de Atención a la Víctima brindan atención a las víctimas del delito cuando el ilícito penal ocurra en la circunscripción departamental o municipal de la fiscalía a la que están adscritas y excepcionalmente en casos remitidos por otras fiscalías, cuando las circunstancias lo requieren.

ARTÍCULO 5: DEFINICIONES: Para los efectos de este reglamento, se entiende por:

- a.) Víctima directa: persona que, individual o colectivamente, haya 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 violen la legislación penal vigente.

- b.) Víctima colateral: ascendiente, descendiente, cónyuge o conviviente de la víctima y otras personas afectadas indirectamente por el ilícito penal.
- c.) Victimización secundaria: daños psicológicos, emocionales, económicos y patrimoniales que sufre la víctima de un delito, provocados por deficiencias del sistema penal y comportamientos indebidos de operadores y administradores de justicia.
- d.) Red nacional de derivación para atención a víctimas: conjunto de organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales y jurídicas que funcionan en la República de Guatemala y proporcionan sus servicios especializados a las víctimas que refieren las Oficinas de Atención a la Víctima.
- e.) Red de derivación local para atención a víctimas: conjunto de organizaciones gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales y jurídicas que funcionan en la circunscripción territorial de la fiscalía a la que está adscrita la Oficina de Atención a la Víctima y que prestan atención a las víctimas referidas para esta oficina.

CAPÍTULO II

DE LA ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 6: ORGANIZACIÓN: La Oficina de Atención a la Víctima está integrada por las siguientes áreas funcionales: Coordinación, área psicológica, área social y área médica.

ARTÍCULO 7: DEPENDENCIA JERÁRQUICA: La Oficina de Atención a la Víctima depende jerárquicamente, del Fiscal Distrital o Fiscal Municipal, según el caso.

ARTÍCULO 8: COORDINACIÓN: Las actividades de las Oficinas de Atención a la Víctima son coordinadas por la Secretaría de Política Criminal, a través de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.

CAPÍTULO III
OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DE LAS
FISCALÍAS DISTRITALES Y MUNICIPALES

ARTÍCULO 9. FUNCIONES: Las Oficinas de Atención a la Víctima tienen asignadas las funciones siguientes:

- a.) Proporcionar a la víctima directa y colateral de hechos delictivos la información inmediata y asistencia integral urgente y necesaria, facilitándole el acceso a los servicios de asistencia psicológica, médica, social y legal que requiera para la resolución de su conflicto, con el objeto de restablecer su estado de equilibrio integral y prevenir secuelas postraumáticas.
- b.) Asesorar al personal del área de fiscalía, para que brinden una adecuada atención a las víctimas de hechos delictivos y reducir la victimización secundaria provocada por el sistema de administración de justicia.
- c.) Elaborar informes solicitados por los fiscales relacionados con la evaluación psicológica, estudios sociales o económicos de la víctima del delito, si la formación académica del personal lo permite. Caso contrario, el personal de la Oficina de Atención a la Víctima de la Fiscalía Distrital de Guatemala prepara estos informes.
- d.) Fortalecer y preparar emocionalmente a la víctima del delito, para que se constituya en parte activa del proceso penal, especialmente en su comparecencia al juicio oral.
- e.) Ejecutar en forma permanente programas de atención inmediata y urgente a las víctimas del delito, de conformidad con las políticas institucionales.
- f.) Realizar actividades orientadas a la organización, funcionamiento, coordinación y mantenimiento de un sistema de derivación que brinde atención integral a las víctimas de delitos, para facilitarles su reinserción social y rehabilitación.
- g.) Apoyar y/o realizar actividades informativas y de sensibilización intra e interinstitucionales relacionadas con temas victimológicos.

- h.) Registrar y controlar en el sistema informático los casos atendidos y las otras actividades, inherentes a la Oficina de Atención a la Víctima.
- i.) Informar a la Dirección de Atención a la Víctima sobre las necesidades de capacitación en el personal de sus oficinas.
- j.) Informar sobre las necesidades de capacitación en el personal de sus oficinas.
- k.) Realizar otras funciones en el ámbito de su competencia.

ARTÍCULO 10: SERVICIOS: Las Oficinas de Atención a la Víctima facilitan los siguientes servicios:

- a.) Atención a las víctimas directa y colateral: ésta consiste en brindar atención urgente y necesaria a las víctimas de delitos, por medio de las diferentes disciplinas de asistencia con que cuenta cada una de las Oficinas.
- b.) Derivación a las redes de atención a la víctima: cuando se considere pertinente, orientar a la víctima del delito respecto a la atención integral que pueda brindársele por medio de las redes de atención a la víctima.

CAPÍTULO IV

FUNCIONES

ARTÍCULO 11: FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN: La Coordinación de las Oficinas de Atención a la Víctima tiene las siguientes funciones:

- a.) Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la Oficina de Atención a la Víctima.
- b.) Dirigir y supervisar la elaboración del anteproyecto de presupuesto y de la memoria de labores de la oficina.
- c.) Velar porque se cumplan las obligaciones que le corresponde al Ministerio Público establecidas en el Reglamento de organización y funcionamiento de las redes locales de derivación para atención a víctimas.
- d.) Elaborar el programa de vacaciones y de turno del personal de la oficina y verificar su cumplimiento, garantizando que no se afecte la continuidad del servicio.

- e.) Velar porque el personal cuente con los recursos necesarios para el eficiente desempeño de sus atribuciones.
- f.) Gestionar la autorización de vehículos, combustible, viáticos, compras, requerimientos de almacén y otros servicios necesarios para el buen funcionamiento de la oficina.
- g.) Evaluar el desempeño del personal de la oficina, de conformidad con los criterios preestablecidos en la institución.
- h.) Realizar reuniones mensuales de trabajo con la persona de la Oficina para tratar aspectos relacionados con el funcionamiento de la misma y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de trabajo que la conforman.
- i.) Velar porque el espacio de trabajo de la oficina sea adecuado, agradable y digno para el público usuario.
- j.) Velar porque el personal registre y actualice el control de los casos en el sistema informático, utilice los formatos aprobados y aplique adecuadamente los protocolos de atención.
- k.) Realizar otras funciones inherentes al cargo.

ARTÍCULO 12: FUNCIONES DEL ÁREA PSICOLÓGICA: Las funciones del área psicológica son las siguientes:

- a.) Prestar atención psicológica a las víctimas del delito, conforme a los protocolos de atención predefinidos.
- b.) Referir a la víctima del delito a las instituciones idóneas que conforman las redes local y nacional de derivación de atención a víctimas para su atención específica.
- c.) Apoyar psicológicamente a la víctima en las diferentes etapas del proceso penal, cuando su estado emocional así lo requiera y la ley de la materia lo permita.
- d.) Preparar y fortalecer emocionalmente a la víctima para su comparecencia a juicio oral y reducir el impacto que el mismo puede causarle.
- e.) Emitir informes psicológicos de víctimas del delito, previo examen y evaluación clínica, según el formato vigente a nivel nacional, sobre casos que

sean remitidos para su estudio por el Fiscal Distrital, Agentes y Auxiliares Fiscales, utilizando las herramientas psicométricas apropiadas para determinar el daño emocional que el delito ha provocado en la víctima.

- f.) Participar en juicio oral cuando se requiera su actuación como perito, previo discernimiento legal del cargo o consultor técnico de los casos atendidos, en asistencia del fiscal que tramita el caso.
- g.) Apoyar en el fortalecimiento de las redes de derivación local y nacional para la atención a las víctimas de delito.
- h.) Proponer planes de trabajo, conjuntamente con el equipo multidisciplinario de esta oficina, para la implementación de políticas y acciones en favor de la atención a víctimas del delito.
- i.) Mantener actualizado el listado de las instituciones que conforman la red de derivación del área psicológica y promover la incorporación de más entidades.
- j.) Llevar registro y control de los casos atendidos en el sistema informático de la Oficina de Atención a la Víctima, de conformidad con los formatos aprobados.
- k.) Participar en reuniones de trabajo convocadas por funcionarios de la institución o la Coordinación de la Oficina de Atención a la Víctima.
- l.) Presentar informes mensuales de las actividades realizadas y logros alcanzados al Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima.
- m.) Apoyar el trabajo multidisciplinario de la Oficina de Atención a la Víctima, colaborando en las actividades de sensibilización e información que le sean asignadas por la Dirección de Atención a la Víctima.
- n.) Realizar otras funciones relacionadas con la naturaleza del área.

ARTÍCULO 13: FUNCIONES DEL ÁREA SOCIAL: Son funciones del área social las siguientes:

- a.) Prestar atención social a las víctimas del delito, conforme los protocolos de atención predefinidos.

- b.) Facilitar a la víctima el acceso a las instituciones que pueden ayudarle en su rehabilitación social, orientándola sobre los servicios que ofrecen; en casos calificados, efectuar acompañamiento.
- c.) Realizar a solicitud de los Fiscales los estudios pertinentes para elaborar informes
- d.) socioeconómicos de las víctimas de delito, conforme el formato establecido.
- e.) Mantener actualizado el listado de las instituciones que conforman la red de derivación del área de trabajo social y promover la incorporación de más entidades.
- f.) Llevar registro y control de los casos atendidos en el sistema informático de la Oficina de Atención a la Víctima, de conformidad con los formatos aprobados.
- g.) Presentar informes mensuales de las actividades realizadas en materia de atención social y otros logros al Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima.
- h.) Apoyar el trabajo multidisciplinario de la Oficina de Atención a la Víctima colaborando en las actividades de sensibilización e información que le sean asignadas por la Dirección de Atención a la Víctima.
- i.) Realizar otras funciones relacionadas con la naturaleza del área.

ARTÍCULO 14: FUNCIONES DEL ÁREA MÉDICA: Las funciones del área médica son las siguientes:

- a.) Prestar atención médica a las víctimas del delito, conforme los protocolos de atención predefinidos.
- b.) Elaborar diagnóstico y evaluar los antecedentes médicos de la víctima para establecer el tipo de asistencia inmediata que necesita.
- c.) Brindar tratamiento médico y plan educacional, en casos que no requieran hospitalización y procedimiento quirúrgico mayor.
- d.) Informar a la víctima acerca de las instituciones a las que puede acudir para solventar sus problemas físicos y remitirla con su consentimiento a los centros pertinentes.

- e.) Mantener actualizado el listado de las instituciones que conforman la red de derivación del área médica y promover la incorporación de más entidades.
- f.) Asesorar a los fiscales y a las víctimas en el análisis e interpretación de informes emitidos por médicos forenses y médicos institucionales o particulares que han sido consultados por motivos específicos dentro del proceso penal.
- g.) Apoyar el trabajo multidisciplinario de la Oficina de Atención a la Víctima colaborando en las actividades de sensibilización e información que le sean asignadas por la Dirección de Atención a la Víctima.
- h.) Proponer planes de trabajo, conjuntamente con el equipo multidisciplinario de esta oficina, para la implementación de políticas y acciones a favor de la atención a víctimas del delito.
- i.) Presentar informes mensuales de actividades y logros al Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima.
- j.) Velar porque la clínica cuente con una existencia y control adecuado de medicamentos y llevar registro de su prescripción.
- k.) Realizar otras funciones relacionadas con la naturaleza del área (Ministerio Público de Guatemala, 2014, págs. 15-21)

Organización:



Programa o proyecto al que se incorpora el E.T.S. en la estructura administrativa:

El proyecto del Ejercicio Técnico Supervisado –ETS., se incorporó en el eje de Servicio, a la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público, y se realizó monitoreo de víctimas e instituciones de la Red de Derivación Metropolitana para verificar las estrategias y mecanismos de retención de víctimas para la continuidad del proceso psicológico.

En el eje de docencia mediante asesorías al personal de la Oficina de Atención a la Víctima, por medio de divulgación de ficha técnica de información de las instituciones de la Red Metropolitana, con el fin de realizar una derivación objetiva.

En el eje de investigación, se realizó se obtuvo información de la continuación o interrupción del proceso de atención psicológica en las víctimas directas y colaterales que utilizan la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, que han sido derivadas a las instituciones de la red.

Autoridad supervisora de la misma:

Licenciado: Jesús Hurtado Ros, Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público.

1.2 Caracterización de la población atendida

El -ETS- fue enfocado a las personas que utilizan los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana.

El eje de docencia se dirigió a profesionales de la Oficina de atención a la Víctima –OAV- metropolitana, dicha oficina cuenta con tres trabajadoras sociales de origen étnico mestizo de profesión Licenciandas en Trabajo Social comprendidas en las edades de 50 y 60 años de edad, de sexo femenino, seis psicólogos de origen étnico mestizo de profesión Licenciados en Psicología comprendidos en las edades de 40 y 62 años de edad, cinco sexo femenino, un sexo masculino, tres médicos de profesión Medicina General comprendidos entre las edades de 32 y 50 años de edad, con el fin de asesorar en la forma de derivación, utilizando un fichero que les permitirá reconocer instituciones en las que las víctimas puedan tener un apoyo emocional, así como un aprendizaje técnico.

El eje de investigación estuvo dirigido a las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana y mujeres víctimas directas o colaterales que han sido derivadas a esas instituciones, quienes han utilizado los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana. Dentro de las características personales está su origen étnico en su mayoría mestizos o ladinos, la edad comprendida entre los 14 y 60 años de edad, procedentes de la ciudad de Guatemala, ocupación estudiantes, amas de casa, profesionales de diversificado, se realiza un análisis de las causas por las que no se termina un proceso de apoyo psicológico en las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana y las estrategias acerca de cómo involucrar a las usuarias en ocuparse en una capacitación con un aprendizaje técnico o apoyo emocional para beneficio personal y familiar de las derivadas, logrando interesarlas que con el apoyo recibido pueden contribuir a la economía de la familia pues pueden poner en práctica los cursos o talleres recibidos.

Servicio

Ficha Técnica de información de las Instituciones de la Red de Derivación metropolitana

Instituciones	Psicológico	Medico	Social	Legal
130	46	35	22	27

Según Directorio de la Red de Derivación Metropolitana actualizado obtenida de Información proporcionada en Asambleas de la Red de Derivación y Ente Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima, así como llamadas telefónicas de monitoreo realizadas a las víctimas derivadas y a las instituciones integrantes de dicha Red.

Docencia

Asesorías Desarrolladas con Profesionales de la OAV

Área: Trabajo Social

Hombres	Mujeres	Total
0	3	3

En el área de Trabajo Social de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público, se realizó la cantidad de 6 talleres organizados y planificados de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada profesional.

Área: Psicológica

Hombres	Mujeres	Total
1	5	6

En el área Psicológica de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público, se realizó la cantidad de 18 talleres organizados y planificados de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada profesional.

Área: Médica

Hombres	Mujeres	Total
0	3	3

En el área Médica de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público, se realizó la cantidad de 6 talleres organizados y planificados de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada profesional.

Investigación

Victimas derivadas a las Instituciones del Red de Derivación e Instituciones que brindan un apoyo adicional al programa de atención

Victimas	Hombres	Mujeres	Total
185	23	162	185

Según el Libro de Registro de Derivación de Víctimas de la Oficina de Atención a la Víctima a las Instituciones de la red se derivaron 185 víctimas directas y colaterales

1.3 Planteamiento del problema

Dentro del trabajo realizado se logró identificar problemáticas, que tienen un trasfondo que genera que los derechos de la mujer, especialmente se vean vulnerados o violentados en sus diferentes manifestaciones, en su contexto familiar y sociedad, pues muchas veces las mujeres desconocen el funcionamiento de las instituciones encargadas de velar porque sus derechos sean respetados.

"El derecho al acceso a la justicia implica que todas las personas, especialmente aquellas contempladas en la legislación antidiscriminatoria, tengan la posibilidad a una tutela o protección de sus derechos. Por lo tanto, el acceso a la justicia no se puede entender sin su estrecha vinculación con dos principios fundamentales de los derechos humanos: el de igualdad y el de no discriminación". (Ministerio Público de Guatemala, 2017, pág. 14)

Toda víctima tiene derecho a hacer uso de las instituciones de justicia para ejercer sus derechos, sin embargo, muchas víctimas aun teniendo en cuenta que sus derechos fueron violentados, no se interesan por recibir un asesoramiento, donde la igualdad y la no discriminación por género les permita poder reincorporarse a su vida cotidiana después de haber vivido una experiencia negativa a su habitual forma de vida.

Al momento de realizar el monitoreo a las víctimas que han sido enviadas a las diversas instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, se identificó que muchas de ellas, ya sea directas o colaterales, no inician ni continúan con la atención que allí se les brinda en esas instituciones, además del desconocimiento de los beneficios que conlleva un proceso de atención en un programa que las entidades ofrecen, pues según llamadas realizadas para verificar cómo van con el proceso de atención psicológica, social, legal o de emprendimiento, manifiestan diversos problemas que les impiden iniciar o continuar con el proceso de atención

dentro de los cuales se pueden mencionar, lo del área laboral, según el caso de una mujer víctima directa quien refirió:

“En el trabajo no me dan permiso para asistir a la terapia, pues manifiestan los jefes que se consideran los permisos para asistir a las audiencias judiciales según el código de trabajo, mas no a un proceso psicológico”. (I.C. fecha 05-05-2018)

Este factor es determinante en la continuación de un proceso de atención psicológica para las víctimas que tienen un empleo, sus horarios de trabajo y los de atención de las instituciones no coinciden muchas veces e impiden el inicio del proceso de atención, sumado a ello, la situación económica que viven no les permite dejar el empleo, con el salario que reciben llevan el sustento a sus hijos. Otra opinión encontrada en el momento del monitoreo fue:

“La distancia de mi trabajo al lugar de la institución me impide llegar a la terapia, pues me queda cerca de mi dirección de donde vivo más no de mi lugar de trabajo”. (I.C. fecha 05-05-2018)

Las derivaciones que se realizan en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, dependen muchas veces de su ubicación geográfica y la institución a la que se deriva, las víctimas no manifiestan su situación laboral en el momento de la referencia, ello limita al profesional que la ubique en una situación cercana a su trabajo para poder referirla, además de poder realizar un proceso de atención. También existen opiniones de las víctimas:

“Tengo una venta informal, vendo refacciones y prefiero ganar un poquito en la venta y no asistir, porque con eso le doy de comer a mis hijos”. (I.C. fecha 05-05-2018)

Las víctimas restan importancia a una derivación para un apoyo psicológico, ponen excusas para no asistir, realizan diversas actividades que no les permiten llevar a cabo el proceso de atención, la economía informal es un factor que les permite agenciarse de fondos para poder proporcionar alimentación, vestuario y vivienda a sus hijos.

Factores como estos, y el no tener un contrato de responsabilidades para hacer que la persona continúe con el apoyo psicológico que se brinda en las instituciones, es lo que no permite lograr un avance en la atención psicológica, las personas restan interés e importancia a la atención, porque no hay un condicionante que les impida retirarse, por ello es que muchas referencias que se hacen a través de las Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana a las instituciones de la Red de Derivación, indican que no llegan a sus respectivas citas de atención psicológica, se interesan más en ver si se dará continuidad al proceso legal y no al psicológico.

La forma de derivación que se ha utilizado y que se continúa utilizando es a través de la cercanía geográfica a su casa, lo que permite que la víctima no pueda encontrar un área de aprendizaje paralelo a la atención psicológica que recibe, pues no existe el interés de enviar a la víctima a una institución con área ocupacional, realizando la derivación a instituciones cercanas a su domicilio. Tampoco se le presenta a la víctima información de las áreas de apoyo que prestan las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, lo que no permite tomar en cuenta la opinión de la víctima para ser derivada, siendo el profesional a cargo de la derivación quien ve la conveniencia de la cercanía geográfica de la víctima.

Otros factores como el del domicilio, se mantienen presentes al momento de hacer una derivación por parte de las psicólogas de la OAV Metropolitana, con el fin de facilitar a la víctima una institución en la que no tenga que invertir dinero en pasaje, se le cuestiona el lugar de residencia y se le asigna un lugar que le quede en su misma zona o en una aldeaña, para lograr despertar en ella, el interés por asistir, pero la sorpresa se da al momento de monitorear, aun siendo flexibles en dirección,

las víctimas no asumen con responsabilidad y compromiso en el desarrollo de un proceso psicológico.

Despertar el interés en un proceso de atención de una víctima directa o colateral a una institución, es determinante para llevar a cabo un proceso exitoso. Los encargados de las instituciones para retener a las víctimas, utilizan diversas estrategias, dentro de las que se pueden mencionar: capacitaciones en áreas de cocina, costura, belleza y cosmetológica, repostería e inclusive se trabaja atención familiar como escuela de padres.

Dentro de los servicios de apoyo que se recibe de las instituciones también algunas cuentan con jornadas médicas de la vista y medicina general, donación de anteojos e inclusive operaciones de labio leporino y paladar hendido. Existen diversos mecanismos en algunas instituciones para poder terminar un proceso de atención, sin embargo, las víctimas reciben un beneficio significativo para ellas, pero no prestan interés por un apoyo psicológico. El principal desinterés de una víctima para un apoyo en un proceso de atención radica en el desconocimiento, pues ellas desconocen la importancia que tienen en un proceso donde quieren que se les haga justicia, pero no asisten a las instituciones donde les darán el asesoramiento integral para su situación.

“El reconocimiento del derecho de la víctima del delito a ejercer un rol protagónico en el proceso penal es reciente en el ámbito internacional y en Guatemala, este derecho deriva de las obligaciones del Estado para con la víctima y en actuaciones procesales que las víctimas pueden realizar en el proceso judicial, sea que se postulen como querellantes o no, a fin de ejercer sus derechos a la verdad, justicia y reparación integral del daño”. (Ministerio Público de Guatemala, 2017, pág. 13)

Es importante recalcar que muchas veces es necesario involucrar a toda la familia para que la víctima pueda llevar a cabo su proceso de atención, así como a las

instituciones del Estado encargadas de hacer valer el papel que la víctima juega en un proceso, con el que se pretende que en la institución se le dé a la mujer en su mayoría de casos un proceso apegado a ley, así como una reincorporación a sus actividades que ejercía antes de ser víctima de un hecho victimizante.

En una de las conversaciones con un representante de una de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana manifestó:

“Las víctimas que nos derivan de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana no asisten después de recibir la derivación, muchas veces porque no tiene con quien dejar a sus hijos, deben traerlos a la institución, es importante saber ¿Qué factores se les dificultan a las víctimas por los cuales no nos visitan para recibir la atención?, pues algunas víctimas son madres de niños con capacidades diferentes, ello impide que lo puedan dejar con alguien, pues el vínculo entre las víctimas y sus hijos por el tipo de violencia que han recibido no les permite dejarlos, más aun si el hijo tiene alguna enfermedad o padece de una capacidad diferente, también porque no se les da un tipo de atención que llene sus expectativas, muchas veces estamos limitados, porque no contamos con los medios necesarios para poder dar a las víctimas la atención que ellas merecen” (I.C. fecha 02-07-2018)

Dentro de los problemas encontrados en el proceso de derivación de víctimas a las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana de parte de la Oficina de Atención a la Víctima, podemos mencionar los de índole laboral donde las víctimas no pueden realizar el proceso de apoyo psicológico ofrecido por las instituciones, porque en muchas ocasiones en el lugar de trabajo no logran conseguir el permiso para asistir a la atención ofrecida.

También se puede hacer mención del desinterés de algunas agraviadas pues cuando se les realizó la llamada de monitoreo para seguimiento de la derivación, allí manifestaron que les interesa más el proceso legal, pues en él es que verán si

se hará justicia de parte de las autoridades por el círculo de violencia del que fueron parte, por lo que al apoyo psicológico que es necesario para poder reforzar su autoestima le restan importancia.

Otro factor encontrado es la economía informal, pues al momento de denunciar el tipo de violencia recibido las víctimas rompen sus vínculos relacionales con sus cónyuges, razón por la que les toca dedicarse a la economía informal como ventas de refacciones o frutas y verduras para poder sostener a su familia, pues quedarán a cargo de sus hijos e hijas.

La forma de derivación que usualmente se realiza en la Oficina de Atención a la Víctima se da porque al momento de referir, no se toman en cuenta los factores que pueden fortalecerle en su entorno de reinserción a su vida cotidiana, luego de las secuelas que ha dejado la violencia en su vida y familia, pues la derivación se realizaba por medio de la cercanía entre la institución y la residencia de la persona que requiere del apoyo psicológico.

El objetivo de crear un fichero técnico de información de las Instituciones de la Red de Derivación Metropolitana es buscar interesar a la víctima a realizar un proceso integral en una institución idónea, donde además de recibir el apoyo emocional por la situación de agresión vivida pueda recibir un tipo de capacitación técnica donde pueda adquirir un aprendizaje que le sirva para obtener un ingreso económico para contribuir a su familia, evitando con ello la deserción de personas en los procesos de atención psicológica que se les brindan, pues se podrá buscar en la ficha técnica de información de la institución los aspectos que puedan fortalecer a la víctima, para evitar hacer una derivación utilizando como medio la ubicación geográfica.

CAPÍTULO II

REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

OBJETIVOS

Objetivo General:

- ❖ Identificar factores psicosociales que intervienen en la continuidad del proceso de atención psicológico, de las víctimas directas y colaterales que hacen uso de las Instituciones de la Red de Derivación, a fin de presentar una propuesta de derivación a la OAV metropolitana que posibilite la permanencia de las víctimas en el proceso de atención psicológica

Objetivos específicos:

Servicio:

- Elaborar una ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación, con el fin de optimizar los mecanismos de derivación que permitan la permanencia en el proceso de atención psicológica.

Docencia:

- Desarrollar una serie de asesorías al personal de la OAV Metropolitana sobre el uso del “Fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación” con el fin de optimizar una remisión que permita la permanencia en el proceso de atención.

Investigación:

- Indagar en un grupo de víctimas y diez instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, los mecanismos que utilizan para lograr la permanencia de usuarias derivadas, con el fin de elaborar una ficha técnica de información acorde a los servicios que ofrecen las instituciones.

2.2 METODOLOGÍA DEL ABORDAMIENTO (por sub-programas)

Objetivo de servicio: ➤ Elaborar una ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación, con el fin de optimizar los mecanismos de derivación que permitan la permanencia en el proceso de atención psicológica.				
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO	INSTRUMENTOS	RECURSOS
Estrategia No.1: Llamar y visitar a las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana para obtener información de casos de víctimas que se les son derivadas.	✓ Obtener nombramiento para las visitas a las instituciones de la Red de Derivación. ✓ Llamar a las personas encargadas de las instituciones. ✓ Visitar a los responsables de las instituciones de la Red de Derivación.	02 abril de 2018 a 31 de enero de 2019	✓ Registro de llamadas ✓ Cuestionarios de Información	Humanos: ✓ Etesista ✓ Víctimas derivadas ✓ Encargados de instituciones Materiales: ✓ Computadora ✓ Hojas ✓ Lapiceros ✓ Archivo ✓ Teléfono ✓ Lapiceros ✓ Archivo ✓ Folder ✓ Grapadora

Estrategia No. 2: Recopilación de información con representantes de instituciones y fuentes documentales	✓ Identificar las instituciones para recolectar la información. ✓ Vaciar la información recopilada de las instituciones de la red de derivación. ✓ Ubicación de las instituciones en las áreas: psicológica, medica, legal y social. ✓ Socializar las estrategias que usan las instituciones de red.			
--	---	--	--	--

	✓ Actualización de datos de las instituciones con información proporcionada del SICOM, así como de llamadas realizadas a las instituciones para verificar los datos existentes. ✓ Llenado de Libro de derivación donde se constata la cantidad de víctimas que son derivadas a las instituciones por los psicólogos de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana.			
--	---	--	--	--

Estrategia No.3: Elaboración de una ficha técnica de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana.	✓ Diseñar la ficha técnica de información de las instituciones. ✓ Presentar la ficha técnica de información de las instituciones de la red y a la OAV Metropolitana. ✓ Corrección de la ficha técnica de información de las instituciones de la red. ✓ Aprobación de la ficha técnica de información de las instituciones de la red por la OAV Metropolitana.			
---	--	--	--	--

	✓ Imprimir las fichas de información de las instituciones de la red de derivación. ✓ Implementar la ficha técnica de información de las instituciones de la red con los profesionales de la OAV metropolitana.			
--	---	--	--	--

Objetivo de docencia:

- **Desarrollar una serie de asesorías al personal de la OAV Metropolitana sobre el uso del “Fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación” con el fin de optimizar una remisión que permita la permanencia en el proceso de atención.**

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	INSTRUMENTOS	RECURSOS
Estrategia No. 1: Presentar un plan de asesorías para el uso y manejo del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación.	✓ Planificar asesorías con el personal de la OAV metropolitana. ✓ Organizar las asesorías con el personal de la OAV metropolitana evitando el traslape de actividades según programación mensual.	02 abril de 2018 a 31 de enero de 2019	✓ Fichas Técnicas de las Instituciones ✓ Fichero de tipos de Atención.	Humanos ✓ Etesista ✓ Psicólogos ✓ Medicas ✓ Trabajadoras Sociales Materiales ✓ Libros ✓ Computadora ✓ Hojas ✓ Lápices ✓ Fichas ✓ Libreta de Apuntes ✓ Lapiceros
Estrategia No. 2: Ejecución de asesorías para el personal de la	✓ Desarrollar asesorías con el personal de la OAV Metropolitana sobre el uso y manejo del fichero			

oficina de atención a la víctima metropolitana.	técnico de información de las instituciones de la red de derivación. ✓ Coordinar el espacio y tiempo del personal de la OAV Metropolitana para brindar el asesoramiento sobre el uso y manejo del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación. ✓ Presentación del fichero técnico de información de las instituciones de la red de derivación a los psicólogos, médicos, y trabajadores sociales.			✓ Marcadores ✓ Pizarrón ✓ Impresora
--	--	--	--	--

	✓ Recepción de comentarios de parte de los profesionales sobre el fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación. ✓ Emitir sugerencias para una nueva estrategia de derivación, según el fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación. ✓ Elaboración de memorias de las asesorías con los profesionales de la OAV Metropolitana.			
--	--	--	--	--

Objetivo de investigación:

- Indagar en un grupo de víctimas y diez instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, los mecanismos que utilizan para lograr la permanencia de usuarias derivadas, con el fin de elaborar una ficha técnica de información acorde a los servicios que ofrecen las instituciones.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	INSTRUMENTOS	RECURSOS
Estrategia No. 1 Seleccionar víctimas e instituciones para indagar sobre la continuidad o interrupción del proceso de atención psicológica.	✓ Seleccionar víctimas derivadas a las instituciones para involucrarlas en el proyecto de investigación. ✓ Proponer al encargado de la institución, la finalidad del proyecto de la investigación, según el tipo de atención de la institución.	02 abril de 2018 a 31 de enero de 2019	Información recolectada Instructivo de derivación	Humanos: ✓ Etesista ✓ Víctimas derivadas ✓ Encargados de Instituciones Materiales ✓ Lapiceros ✓ Hojas ✓ Lápiz ✓ Cuestionario ✓ Computadora ✓ Impresora

Estrategia No. 2 Análisis de la información y presentación de resultados	✓ Elaboración de cuestionarios para recolectar información. ✓ Entrevistar a encargados de instituciones sobre el tipo y forma de atención que brindan. ✓ Realizar visitas instituciones de la Red de Derivación para recolectar información sobre el tipo de atención que proporcionan. ✓ Aprovechamiento de la ficha técnica de información de las instituciones de la Red de			
---	---	--	--	--

	Derivación que mejore los mecanismos de derivación. ✓ Evaluar la funcionalidad de la ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación. ✓ Comparación de la efectividad del uso y manejo de la ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación como mecanismo de derivación de las víctimas con el personal de la OAV Metropolitana y representantes de las instituciones de la red.			
--	---	--	--	--

	✓ Elaboración de comentarios al personal de la OAV Metropolitana sobre la funcionalidad de la ficha técnica de información de las instituciones de la red.			
--	---	--	--	--

2.3. Marco Teórico Metodológico

Para desarrollar el proceso de investigación en el Ejercicio técnico Supervisado de la Carrera Técnica de Orientación Vocacional y Laboral, se partió de una problemática recurrente que se ha venido observando en la práctica diaria de derivación, donde las personas que hacen uso de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público eran derivadas a las instituciones de la Red basándose en su ubicación geográfica y la cercanía próxima entre ella y la institución que presta el servicio que se requiere.

Se realiza la investigación cualitativa, pues al momento de indagar la forma en que se derivaba, al hacer llamadas a las víctimas directas y colaterales, así como en la realización de entrevistas y cuestionarios a los profesionales de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana encargados de realizar la derivación y a los encargados de las instituciones participantes de la Red de Derivación Metropolitana, se constató que para no generar gastos extras en las víctimas, y que pudieran participar en el proceso de atención psicológica, fueran derivadas de manera habitual por ubicación geográfica.

Los instrumentos aplicados tanto a las agraviadas como a los profesionales, permitían que se realizara un diálogo de opinión de la víctima, sobre la situación que les impide continuar o iniciar un proceso de atención psicológica en la institución referida, evitando con ello la deserción del proceso de atención.

Para los profesionales es importante conocer el criterio que tienen las víctimas para participar en un proceso de atención, pues con ello se dan cuenta que existe un interés de superación y cierre de un ciclo de violencia, así como verlas interesadas en un desarrollo personal y aprendizaje técnico para su futuro, con ello se logra una mayor efectividad en la derivación, pues el uso y manejo de la ficha técnica de información les ofrece otros aspectos informativos de la institución que la víctima puede aprovechar con la garantía de continuar su atención psicológica.

Los encargados de las instituciones pueden manifestar las estrategias que han utilizado para retener a las víctimas, como también encontrar las debilidades que han permitido que los procesos sean interrumpidos y muchas veces ni iniciados, partiendo que aun encontramos personas que no les interesa el proceso de atención psicológica.

“La psicología se desarrolló como un recurso para combatir a la aristocracia americana, y condujo a un reforzamiento de lo social sobre lo individual. Para Dewey, la personalidad podía ser modelada linealmente mediante la educación. En esa época se desarrolló una obsesión por el control, que constituyó uno de los antecedentes esenciales del conductismo. Una psicología orientada hacia el control halló terreno fértil al comprender la psique como la conducta y la formación de la mente como resultado de la manipulación de las condiciones que rigen la vida del hombre”. (González Rey, 2000, pág. 6)

La psicología es un medio que han usado para modificar la conducta del hombre, a través de los años han cambiado los métodos, pero sigue siendo muy efectiva, ya que cada persona piensa y se manifiesta de una manera diferente, siendo ella la que ayuda a analizar cada comportamiento.

“A partir de ese modelo positivista se desarrollaron las dos tradiciones que han dominado la investigación psicológica desde un punto de vista metodológico: la investigación correlacional y la investigación de manipulación. La primera se legitima a través de las correlaciones estadísticas significativas que se obtienen entre las variables estudiadas en grupos significativos de personas. El modelo hipotético-deductivo, centrado en la operacionalización de variables, constituye la base de ambos tipos de investigación, los cuales han actuado como modelos ideales de objetividad y científicidad dentro de la ciencia psicológica” (González Rey, 2000, pág. 7)

Conforme pasan los años, se han ido ampliando métodos que ayudan a estudiar los cambios emocionales de las personas y muestras de los métodos que han sido desarrollados, son los de investigación correlacional y los de investigación de manipulación, ya que son métodos diferentes, pero con la misma finalidad de estudiar al hombre.

“En su esfuerzo por conocer el objeto, y a pesar de las limitaciones de su cosmovisión, la cual también encuentra su expresión en sus definiciones metodológicas, Freud logró planear una metodología cuya epistemología implícita es diferente a la que sustenta el positivismo metodológico desarrollado por la psicología estadounidense. Estas exigencias están presentes en la tensión que implica el proceso de conocimientos, y son expresión de la presencia activa de la realidad en este proceso” (González Rey, 2000, pág. 9)

Esta metodología es desarrollada por Freud, cuyos métodos del estudio humano, son diferentes al que desarrollaron los psicólogos estadounidenses mediante el conductismo, expresa la presencia activa de la realidad. Es decir que no hay una sola forma de hacer ciencia, el positivismo pretendió ser la única forma encontrar la verdad científica, sin embargo, las formas por las que se puede acercar al conocimiento de un fenómeno, pueden resultar diferentes referentes epistemológicos.

“El reconocimiento de la actividad diferenciada del individuo, irreducible a patrones universales que explicaran un amplio espectro de comportamientos, condujo a ciertos autores humanistas (entre quienes destacaron Rogers, Maslow y Allport), a realizar investigaciones específicas orientadas a la metodología del conocimiento, en las cuales cuestionaron la orientación positivista dominante en la investigación

psicológica. El humanismo generó un conjunto de investigaciones sobre la educación, la salud y el trabajo en las organizaciones” (González Rey, 2000, pág. 11)

Debido a los cambios en el comportamiento los investigadores vieron la necesidad de renovar estudios e investigaciones teniendo como finalidad enriquecer métodos y técnicas orientadas al conocimiento de aspectos concernientes al comportamiento, y otros rasgos cambiantes en la humanidad y la evolución del pensamiento.

“El humanista, a través de la explicación de un conjunto de posiciones en lo metodológico, contribuyó a continuar el camino hacia una epistemología diferente en la construcción del conocimiento psicológico. Sin embargo, la evolución de las reflexiones de carácter metodológico en psicología no entró en contacto con el movimiento que en esa dirección se desarrollaba en la antropología y en la sociología” (González Rey, 2000, pág. 12)

Los humanistas a través de explicar diferentes posiciones de conjunto contribuyeron con el desarrollo de los fundamentos del conocimiento humano. Sin embargo, la evolución no entró en el movimiento de la antropología y en la sociología

“Cuando presentamos por primera vez nuestra comprensión de lo cualitativo, esencialmente como definición epistemológica, teníamos plena conciencia de que la definición de lo cualitativo en la investigación psicológica no era una cuestión instrumental, ni tampoco una cuestión definida por el tipo de datos que deben incluirse, sino que se define esencialmente por los procesos implicados en la construcción del conocimiento, por la forma en que se produce el conocimiento” (González Rey, 2000, pág. 16)

La epistemología cualitativa es una búsqueda no instrumental, sino que se define por procesos que llegaron a la conclusión de que cada persona produce

conocimientos, los cuales ayudan a comprobar que la teoría de lo cualitativo representa la subjetividad humana.

“El conocimiento científico, desde este punto de vista cualitativo, no se legitima por la cantidad de sujeto estudiados, sino por la cualidad de su expresión. El número de sujeto a estudiar responde a un criterio cualitativo, definido esencialmente por las necesidades del proceso de conocimiento descubiertas en el curso de la investigación” (González Rey, 2000, pág. 23)

El estudio científico no se legitima por la cantidad de sujetos estudiados, sino por cada una de las cualidades expresivas, los sujetos a estudiar responden a un criterio cualitativo, que se define por las necesidades de los procesos de conocimiento o experiencias que han vivido.

“En nuestra opinión, la subjetividad es un sistema complejo de significaciones y sentidos subjetivos producidos en la vida cultural humana, y ella se define ontológicamente como diferente de aquellos elementos sociales, biológicos, ecológicos y de cualquier otro tipo, relacionados entre sí en el complejo proceso de su desarrollo. Hemos definido dos momentos esenciales en la constitución de la subjetividad: individual y social, los cuales se presuponen de forma recíproca a lo largo del desarrollo. La subjetividad individual es determinada socialmente, pero no por un determinismo lineal externo, desde lo social, hacia lo subjetivo, sino en un proceso de constitución que integra de forma simultánea las subjetividades social e individual. El individuo es un elemento constituyente de la subjetividad social y, simultáneamente, se constituye en ella” (González Rey, 2000, pág. 24)

En teoría la subjetividad es un sistema complejo, que en definición es, que las personas tienen sentimientos los cuales están en la vida cultural humana y eso se define como aquellos elementos sociales, biológico, ecológicos, y de cualquier otro tipo que se relacione.

“El potencial de una pregunta no se encierra en sus límites, sino se desarrolla durante de los diálogos que se suceden en la investigación. El diálogo no representa solo un proceso que favorece el bienestar emocional de los sujetos que participan en la investigación, sino que es fuente esencial para el pensamiento y, por tanto, elemento imprescindible para la calidad de la información producida en la investigación” (González Rey, 2000, pág. 37)

Puede llegarse a recolectar información de suma importancia dentro de una investigación, se establece una conexión con las personas que están en el proceso de investigación, estableciendo los cuestionamientos necesarios que aporten interés para el desarrollo de las preguntas, para no se crear limites, sino desarrollar representación para obtener un proceso favorable al bienestar emocional de los sujetos que participan.

“El lugar que otorgamos a la comunidad en el desarrollo metodológico de la investigación cualitativa, conduce a atribuir una posición diferente al investigador y a los sujetos investigados. El investigador, además de ser un sujeto participante, posición defendida por las diferentes modalidades de investigación etnográfica, se convierte en sujeto intelectual activo durante el curso de la investigación. No solo participa en las relaciones, sino va produciendo ideas en la medida en que aparecen elementos en el escenario de la investigación, las cuales confrontan con los sujetos investigados, en un proceso que lo conduce a nuevos niveles de producción teórica; esta última acompaña en todo momento el proceso empírico y no está limitada a la información producida por los instrumentos; por el contrario, el investigador la asume como un momento del proceso general de producción de conocimiento” (González Rey, 2000, pág. 38)

En la investigación cualitativa es importante que el investigador se convierta en parte del proceso investigativo, donde los entes involucrados aporten al proceso,

ya que toda la información producida, la utiliza como medio para llevar a otro nivel la investigación, enfatizando la realidad entre las personas implicadas, pues dándoles el significado de la participación, para apropiarse de la información proporcionando nuevas ideas convirtiéndose en los nuevos escenarios investigativos.

“En sentido general, ningún resultado inmediato de lo empírico puede convertirse en elemento de verificación de un postulado teórico, pues lo teórico nunca se verifica de forma inmediata en la apariencia de la evidencia empírica” (González Rey, 2000, pág. 44)

No es posible obtener información que corrobore algún caso de manera inmediata implantando información, ya que la teoría se basa en observaciones y experimentación de cuya información obtenida, pues con ello los resultados podrán ser en un porcentaje más elevado.

“Las ideas, reflexiones e intercambios casuales durante la investigación contribuyen al sentido que el investigador atribuirá a los fragmentos de información procedentes de los instrumentos utilizados. Es por esto que enfatizamos la significación de las informaciones informales e indirectas en el proceso de construcción de conocimiento” (González Rey, 2000, pág. 51)

Las reflexiones e intercambios casuales, contribuyen al sentido de la investigación atribuye a los fragmentos informáticos procedentes de los instrumentos utilizados, es por eso que la información indirecta enfatiza al proceso de construcción de conocimiento.

“La conceptualización que acompaña el trabajo de campo es motivo de gran preocupación para algunos, pero es un estimulante desafío intelectual para otros. Independientemente de cómo la experiencia sea después escrita, el pensamiento que acompaña el trabajo de campo debe ser propio: todo es

filtrado a través de lo que Geertz llama "Yo-testimonio" (Geertz, 1988:73ff). El sí mismo se convierte en el referente contra el cual todas las otras acciones son acabadas, todos los otros significados discernidos (1995:223)" (González Rey, 2000, pág. 64)

Algunos se preocupan cuando realizan el trabajo de campos, ya que es diferente trabajar lo teórico, que realizar el trabajo de campo a muchos se les facilita más que a otros, pero sirve para ambos como estimulante para crecer en el ambiente teórico y práctico.

"En la literatura sobre investigación cualitativa se ha querido desarrollar métodos que están esencialmente comprometidos con una representación positiva de validez, con vistas a legitimar el conocimiento producido en este tipo de investigación. Un ejemplo, en mi opinión, lo constituye los llamados métodos de triangulación, en los cuales se pretende legitimar el conocimiento producido por un criterio de comparabilidad entre diferentes fuentes, lo cual sigue privilegiando la comparabilidad como criterio externo de validación sobre consecuencias, continuidad y congruencia de la propia producción, que sería un atributo referido a la cualidad de aquella" (González Rey, 2000, pág. 91)

La investigación cualitativa permite desarrollar métodos que tienen una representación positiva que les permiten ser confiables viables y estandarizados como consecuencia de los conocimientos que le permiten privilegiarla y legitimarla con criterios comparables.

"El concepto de generalización sobre el que se ha apoyado la psicología tradicional ha tenido tres expresiones esenciales: la verificabilidad, aplicada básicamente a las investigaciones experimentales; la significación estadística; asociada con las investigaciones correlacionales, y la utilización de categorías teóricas invariables consideradas elementos universales de la

naturaleza humana, tendencia asociada a las psicologías dinámicas, en las cuales el establecimiento de criterios universales ha tenido carácter teórico” (González Rey, 2000, pág. 106)

La generalización como etapa de la investigación, contribuye con la verificación de procesos, donde la experiencia es protagonista en la comprobación utilizando métodos y técnicas capaces de obtener y proporcionar una o varias soluciones que puedan aplicarse en actividades que involucren teorías conocidas por el investigador desarrollando una investigación proactiva.

2.4. Marco Teórico Referencial

Dentro de las funciones de la Oficina de Atención a la Víctima como lo establece el acuerdo Numero 74-2004 de fecha 24 de noviembre del 2004 capitulo IV Artículo 12:

“Funciones del área psicológica inciso b) Referir a la víctima del delito a las instituciones idóneas que conforman las redes local y nacional de derivación de atención a víctimas para su atención específica”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 19)

Cada profesional que tiene en su responsabilidad la atención de una víctima directa o colateral, debe realizar la derivación de acuerdo a la necesidad a las instituciones de la red de derivación metropolitana del municipio y departamento de Guatemala.

Las derivaciones se realizan mediante una ficha que el profesional llena con información que la víctima proporciona dentro de esta información se incluye el nombre, la edad, estado civil, lugar de procedencia, motivo de referencia, nivel de riesgo, expediente (código de caso proporcionado por SICOMP), de la víctima, además se incluye datos de la institución que refiere y de la institución a la que se refiere, el tipo de atención que se solicita a la institución, pudiendo ser psicológica, legal social o médica, la forma de derivación de una persona a una institución va a depender del lugar de residencia de donde precede la víctima, pues se pretende que no halla inversión económica de parte del beneficiario y de fácil acceso a la víctima con el fin de que puede recibir la atención necesaria.

Es importante saber que una vez la víctima es derivada se adquiere la responsabilidad de parte del profesional de monitorear a la persona a través de la institución a donde fue derivada para dar el seguimiento correspondiente así también se contacta a la víctima para establecer mediante una llamada cómo se

siente y como ha sido su evolución desde el primer contacto que se tuvo con la víctima y durante el seguimiento del proceso de apoyo de atención psicológica.

El papel que juega el psicólogo de la Oficina de Atención a la víctima es importante, pues cada víctima es una responsabilidad, pues es el encargado no solo de derivar, monitorear e informar cómo se desarrolló o como se va desarrollando el proceso, sumado a los acompañamientos que realizan a audiencia cuando el caso lo amerita y son solicitados sus servicios para acompañamiento de las víctimas de delitos.

“Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 108)

Todas las personas tienen el derecho de tener su intimidad, nadie puede ni debe entrometerse por ningún motivo y bajo ninguna circunstancia; menos de forma caprichosa en la intimidad de una persona, ni en los aspectos y contextos que le competen al individuo como sujeto y quien es el único que decide el que hacer de su vida privada.

“Toda Persona tiene derecho al trabajo, el cual incluye la oportunidad de obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa a través del desempeño de una actividad lícita libremente escogida o aceptada” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 141)

El Trabajo es un mecanismo que cada individuo debe ver como la herramienta que le permite dignificarse y ser productivo, realizando la actividad que considere oportuna para su subsistencia y la de su familia, la cual le permite desarrollarse como persona en un ambiente agradable en el que pueda sentir la libertad de compartir y convivir a diario.

“La educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad democráticas y pluralista, lograr una subsistencia digna, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos raciales, étnicos o religiosos y promover las actividades en favor del mantenimiento de la paz” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 144)

Cuando se habla de educación se debería tomar en cuenta los principios fundamentales del ser humano, así como los valores que deben ser inculcados y fortalecidos tanto en el hogar como en la escuela, pues con ello se podrá contar con ciudadanos que practiquen el respeto mutuo, lejos de rencillas, practicando en cualquier situación y lugar la tolerancia, y la empatía logrando con ello desarrollar la inclusión en las personas.

“Todo niño sea cual fuere su filiación tiene derecho a las medidas de protección que sus condiciones de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado. Todo niño tiene el derecho a crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres; salvo circunstancias excepcionales, reconocidas judicialmente, el niño de corta edad no debe ser separado de su madre” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 146)

La protección del niño es un derecho que debe prevalecer. Tanto la familia como el estado deben velar por que cada niño tenga el refugio en el núcleo familiar, pues es allí donde el niño cimentara sus aspectos que le formaran como un ciudadano. Cuando un niño es separado de su madre porque la ley así lo dispone, se debe garantizar los derechos que se le otorgan al infante.

“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” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 160).

Una vez la víctima haya recibido la atención necesaria según lo amerite el caso, tiene que saber que se le respetaran todos sus derechos, proporcionándoles información sobre los mismo, de acuerdo a su situación, como también servirle de apoyo para su proceso de reincorporación para continuar con su diario vivir.

“Las Víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 162)

Existen diversas instituciones pertenecientes a la Red de Derivación Metropolitana que cumplen ciertos requisitos para brindar un servicio quienes brindan apoyo a las personas que han sido vulneradas y se adaptan a cada caso de violencia. Las asistencias que se brindan a las víctimas en estas instituciones se realizan mediante el desarrollo de un plan de acuerdo a cada necesidad de la persona.

“Una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 182)

Una persona que ha sido violentada en cualquier ámbito o aspecto de su vida es considera y denominada víctima directa. Sin embargo, hay más personas que sus contextos fueron perjudicados pudiendo ser padres o hijos a estos se les denomina víctima colateral quienes no sufrieron la violencia directa, pero están dentro del círculo de violencia.

“Se considera violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimientos físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado,

mediante el empleo de la violencia física o psíquica”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 184)

La violencia contra la mujer puede ser de forma verbal o física, toda violencia contra la mujer debe ser índice de preocupación, pues puede darse casos que la mujer es víctima en casa donde no está a la luz pública su situación, o en el ámbito público ante testigos de la problemática que es cuando se da la denominada flagrancia que son los testigos quienes dan alerta a las autoridades y se aprende al agresor.

“La discriminación contra la mujer viola los principios de la igualdad de derechos y del resto de la dignidad humana, que dificulta la participación de la mujer, en las mismas condiciones que el hombre, en la vida política, social, económica y cultural de su país, que constituye un obstáculo para el aumento del bienestar de la sociedad y de la familia y que entorpece el pleno desarrollo de las posibilidades de la mujer para prestar servicios a su país y a la humanidad”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 10)

Guatemala es un país donde el trato a la mujer no es equitativo, partiendo de la educación, así como en las opiniones donde el hombre tiene accesos a muchos más espacios en la vida política y laboral. Hechos de discriminación que marcan el rechazo a la mujer, inclusive en la toma de decisiones en casa para, pues es el hombre quien decide inclusive sobre la mujer.

“Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre base de la igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales competentes y de otras instituciones públicas, la protección afectiva de la mujer contra todo acto de discriminación”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 12)

Existen leyes que defiende los derechos de la mujer tales como la Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, que garantizan una atención

integral como obligación del Estado, que permite su protección en derechos y les garantiza que deben ser tratada con igualdad y por ende defendidas si fuere discriminada.

“La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 115)

Una mujer víctima de violencia en cualquier de sus aspectos está siendo limitada de sus derechos, lo que le veda la oportunidad de poder gozar de los acuerdos que en su bienestar han sido creados, por ello es importante dar información sobre los derechos y libertades fundamentales de ella.

Se entenderá que la violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológicas: que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprenda, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 116)

La violencia que sufre toda persona puede darse en cualquier aspecto y lugar, la mujer puede recibir la violencia del actual cónyuge, así como también del excónyuge o conviviente. La violencia interpersonal o doméstica se refiere a la forma como puede ser intimidada y violentada la mujer en el núcleo de su hogar, también existe las víctimas de violación donde no hay consentimiento de la agredida.

“Fomentar el conocimiento y la observación 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”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 119)

Muchas personas víctimas de violencia no conocen sus derechos, desconocen que como seres humanos tienen derechos que los protegen, pues en nuestro país no existe la educación preventiva en cuanto a violencia y cultura de denuncia, se tienen límites de acceso al conocimiento de sus derechos como mujer.

“El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 10)

Muchos hogares no cumplen la función que se les establece según derechos y obligaciones de la ley y cultura, pues muchos niños son víctimas de violencia dentro del seno del hogar, no reciben el trato que como infantes se merecen y al que tienen derecho, creando en ellos ambientes no gratos que limita su eficaz desarrollo de personalidad.

“La educación del niño deberá estar encaminada a: Desarrollar la personalidad, las aptitudes y capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 25)

Como derecho universal la educación en un niño debe ser integral, debe ser desarrollada por competencias que le permitan descubrir sus aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas, así como incentivarlos a poder crear un mundo de sueños, metas y planes para forjar ciudadanos responsables y profesionales en su área preferida, en la que decidieron fortalecerse para su futuro.

“El trabajo infantil se debe en gran parte a la pobreza, y que la solución a largo plazo radica en un crecimiento económico sostenido conducente al progreso social, en particular a la mitigación de la pobreza y a la educación universal”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 42)

La situación económica que vive nuestro país limita a muchos niños a no distribuir sus derechos que le han sido otorgados por diversas instituciones nacionales como internacionales, por lo que les toca realizar actividades con remuneración económica, para su sostenimiento personal y familiar.

“Prestar la asistencia directa necesaria y adecuada para librar a los niños de las peores formas de trabajo infantil y asegurar su rehabilitación e inserción social (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 44)

Las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales encargadas de velar por el bienestar, seguridad y derechos de los niños, deben poner especial atención en recuperar a los niños que son víctimas de explotación infantil, haciéndoles valer los derechos que como niños les han sido otorgados, así como encargarse de que sus derechos sean cumplidos, dejando el trabajo infantil por el derecho a la educación.

“Sera más fácil erradicar la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía si se adopta un enfoque global que permita hacer frente a todos los factores que contribuyen a ello, en particular el subdesarrollo, la pobreza, las disparidades económicas, las estructuras socioeconómicas no equitativas, la disfunción de las familias, discriminación por motivos de sexo, el comportamiento sexual irresponsable de los adultos, las prácticas tradicionales nocivas, los conflictos armados y la trata de niños”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 52)

La desigualdad es un factor primordial, así como la situación económica que contribuye a que los niños sean víctimas de personas que buscan beneficiarse de su inocencia, obteniendo beneficio sexual y económico, por lo tanto, es importante que las entidades encargadas de su protección realicen investigaciones que permitan la eliminación de la vulneración y que violentan sus derechos.

“Proteger debidamente la intimidad e identidad de los niños víctimas y adoptar medidas de conformidad con la legislación nacional para evitar la divulgación de información que pueda conducir a la identificación de esas víctimas”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 58)

El derecho a la confidencialidad que toda persona tiene, no solo los niños, consiste en que quien está en un proceso judicial, se le debe garantizar el resguardo de información en cada caso recibido, garantizándoles su protección a su intimidad como víctima de delito.

“En todas las etapas del proceso se respetarán garantías procesales básicas tales como la presunción de inocencia, el derecho a ser notificado de las acusaciones, el derecho a no responder, el derecho al asesoramiento, el derecho a la presencia de los padres o tutores, el derecho a la confrontación con los testigos y a interrogar a estos y el derecho de apelación ante una autoridad superior”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 74)

Cuando una víctima hace uso de una institución con fin de investigación procesal ante un individuo, el agresor en todo proceso sabe que se está restando su presunción de inocencia hasta que se compruebe lo contrario, mediante la recopilación de pruebas y evidencias de la acusación, cuidando que sea informado y asesorado sobre su situación.

“La prevención de la delincuencia juvenil es parte esencial de la prevención del delito de la sociedad. Si los jóvenes se dedican a actividades lícitas y socialmente útiles, se orientan hacia la sociedad y enfocan la vida con criterio humanista, pueden adquirir actitudes no criminógenas” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 103)

Guatemala no cuenta con campañas de prevención del delito ni sus consecuencias si llega a este, o de llevar una vida ilícita, muchos jóvenes se dedican a delinquir sin

medir las consecuencias de sus actos. También existen lugares con apoyo gubernamental donde los jóvenes pueden entretenerse en actividades para ocupar su tiempo en desarrollar sus habilidades y destrezas.

“Dado que la familia es la unidad central encargada de la integración social primaria del niño, los gobiernos y sociedad deben tratar de preservar la integridad de la familia incluida la familia extensa. La sociedad tiene la obligación de ayudar a la familia a cuidar y proteger al niño y asegurar su bienestar físico y mental”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 107)

La familia como base de la sociedad es la encargada de guiar, orientar y dirigir al niño a ser un ciudadano responsable que puede ser un ente de cambio en la sociedad donde se recibe poco apoyo de las instituciones para protección de sus derechos, sin embargo, se descuida que cada niño puede ser protegido.

“Enseñar los valores fundamentales y fomentar el respeto de la identidad propia y de las características culturales del niño, de los valores sociales del país en que vive el niño, de las civilizaciones diferentes de la suya y de los derechos humanos y libertades fundamentales”. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 109)

Una educación integral desde el hogar donde la familia sea la primera en inculcar valores, empatía y tolerancia hacia los demás individuos, más en un país donde existe diversidad de pueblos, lenguas y etnias, por ser nuestro país multiétnico y pluricultural, al niño se le debe enseñar sus deberes, responsabilidades y obligaciones, así como sus derechos que le permiten poder ser un individuo con conocimientos de su entorno.

“Los niños que son víctimas y testigos de delitos son especialmente vulnerables y requieren protección especial, asistencia y apoyo apropiados para su edad, nivel de madurez y necesidades especiales a fin de evitar que

su participación en el proceso de justicia penal les cause perjuicios y traumas adicionales. (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 140)

Cada caso que necesite apoyo debe ir enfocado en la necesidad de la víctima, pues son niños a los que se le debe tratar de acuerdo a la vulnerabilidad que son expuestos, con el fin de hacer con ellos un proceso que no los revictimice, en la situación vivida, para desarrollar un proceso judicial sin repercusión en el niño.

“Asegurar que los niños víctimas y testigos de delitos sean interrogados de forma adaptada a ellos, así como permitir la supervisión por parte de magistrados, facilitar el testimonio del niño y reducir la posibilidad de que este se objetó de intimidación, por ejemplo, utilizando medios de ayuda para prestar testimonio o nombrando a expertos en psicología” (Ministerio Público de Guatemala, 2015, pág. 155)

En los interrogatorios con niños la persona a cargo debe cuidar su lenguaje en el momento de interrogarlo, tomando en cuenta que por su naturaleza se verá atemorizado por lo que se debe tomar la narración del hecho victimizante, evitando la revictimización y apoyándose en los profesionales expertos en psicología quienes contribuyen en estos casos.

“Se denomina Red de Derivación Local al conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, internacionales y personas individuales o jurídicas que prestan atención a la víctima y coordinan su Intervención, con el fin de facilitar un servicio integral a las personas victimizadas”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 10)

Una red de derivación está conformada por organizaciones multidisciplinarias que brinden apoyo psicológico, social, médico, y legal a las víctimas, realizando procesos de atención e involucrándose con el Ministerio Público como apoyo y

aportando con su contribución al bienestar a las víctimas en un proceso de reinserción a la vida cotidiana.

“Las OAV derivan a las víctimas a las instituciones idóneas en dos tipos de circunstancias: 1) personas que acuden directamente a los servicios de la Oficina sin que su caso sea competencia del Ministerio Público. En tal situación, se le dará información oportuna de las instituciones a las cuales acudir. 2) Cuando la víctima haya recibido atención urgente y necesaria que es competencia de la OAV y amerita seguimiento y/o asistencia específica, complementaria a la ofrecida en la OAV. En este caso se remitirá a la víctima a las instituciones idóneas para la atención legal, psicológica, social y/o medica correspondiente”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 10)

Una de las funciones de la Oficina de Atención a la Víctima metropolitana es orientar y asesorar a las personas sobre la problemática que presentan, así como referirlas a la institución ideal para apoyo de su situación. Cuando los casos son emergentes se contacta la institución específica para comunicarle del seguimiento que se dará a la víctima en el programa de apoyo específico.

“Las Oficinas de Atención a la Víctima brindan atención urgente y necesaria a víctimas directas y colaterales del delito; cuando requieren de ayuda profesional para superar los daños causados por éste; prioritariamente cuando se vean afectadas en sus derechos a la vida, integridad física, libertad personal o seguridad sexual”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 16)

Cuando una persona es vulnerada en sus derechos y violentada su integridad física requieren de atención para sobresalir de la situación en que se vio afectada, tomando en cuenta que su problema le afecta a su familia, por eso se atiende tanto

a la víctima directa quien sufre la violencia o atropello, como a la víctima colateral quien está involucrada por ser parte del círculo donde se da la violencia.

“Apoyar psicológicamente a la víctima en las diferentes etapas del proceso penal, cuando su estado emocional así lo requiera y la ley de la materia lo permita”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 19)

El apoyo que debe recibir una víctima en cada etapa del proceso por medio de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, va a depender de las instancias encargadas de procesos quienes requieren de la referencia para trabajar con la víctima en su estado emocional y poder dar continuidad a su proceso.

“Monitorear y evaluar el trabajo de las instituciones integrales de las redes locales de derivación y su articulación para la Red Nacional”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 27)

La función del ente coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana es realizar asesoría y supervisión a las instituciones que integran la red derivación local y nacional, para poder contribuir en los procesos de atención a las víctimas del delito que hacen uso de ellas, además de asambleas generales de información donde se evalúa el desempeño y efectividad.

“El trauma es una experiencia subjetiva causada por un evento o hecho victimizante, que puede ser revivido a partir de otros acontecimientos que se ligan a este por motivos inconscientes, entre los que se incluyen la narración del hecho”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 30)

Una persona que ha sido vulnerada en sus derechos debido a un hecho victimizante, estará siempre en estado de alerta, pues inconscientemente estará a la expectativa de lo que vivió e inclusive cuando está presentando su denuncia.

“Articular en conjuntos con las instituciones integrantes de la red de derivación, los programas de carácter psicológico, social, laboral, educativo y jurídico que sean necesarios para la atención integral a la víctima”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 50)

Es competencia del ente coordinador y de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana enlazar con las instituciones que integran la red de derivación el tipo de atención, los programas y apoyos que brindan a las víctimas que se les derivan, quienes han hecho uso del Ministerio Público para ser atendidas en su demanda contra el agresor.

“Violencia psicológica este tipo de violencia consiste en un paradigma de crianza donde existen demandas excesivas que superan capacidades del niño/a y se desconocen sus necesidades reales, afectando seriamente su autoestima, el desarrollo de su personalidad y su integración social. En general, toma las siguientes formas extremas: rechazo, indiferencia, sobreprotección, crítica, humillación, insulto, ofensas, mensajes destructivos, falta de amor, falta de atención, desprecio, amenaza, terror y corrupción”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 68)

La manifestación de la violencia psicológica es un patrón donde se ve al niño o niña sin el potencial de ser humano que es, no es tomado en cuenta dañando su autoestima con ello se cohibe aspectos del desarrollo su personalidad permitiendo la inseguridad, además de recibir del entorno acciones que denigran y atropellan su integridad mediante actitudes y palabras que recibe.

“El Victimario generalmente se vale de regaños coacción, persuasión, soborno, amenazas, engaño, fuerza física o abuso de poder para convencer u obligar a la víctima a satisfacer sus demandas. Frecuentemente, el abuso ocurre en la propia casa o en la casa de parientes o amigos”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 68)

Los factores que usa una persona agresora sobre la agredida, le permiten lograr satisfacer lo que desea, obligando a la víctima, los victimarios con mayor frecuencia están en el núcleo del hogar pues utilizan los lazos de confianza existentes con los que aprovechan el acercamiento con la víctima.

“Violencia sexual es todo comportamiento que atente contra la libertad sexual de las personas. La violencia sexual constituye una manifestación común de violencia basada en género, la violencia sexual contra la mujer (niña, adolescente o adulta). Consiste en cualquier acto de chantaje o amenaza emocional o física para intentar o tener algún contacto sexual”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 77)

Este tipo de violencia afecta principalmente a las mujeres solo por simple hecho de ser mujeres, se da mediante la prepotencia que usa el agresor sobre ellas con el fin de llevar a cabo o intentar tener contacto sexual, sin importar la edad, pues también se da en niñas y adolescentes.

“Criterios para la referencia y contrareferencia a la red: Para la derivación de las víctimas, el personal de la oficina de Atención a la Víctima deberá tomar en cuenta los siguientes criterios: a) Situación personal b) Edad c) Tipo de violencia d) Necesidades de protección e) Síntomas de alto riesgo para la vida f) Riesgo suicida g) Continuar con la atención psicológica h) Continuar con la atención medica i) Asesoría legal”: (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 80)

Para que el personal de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana puede realizar una referencia, además de los datos personales, se debe tomar en cuenta que sea un caso perteneciente al Ministerio Público, mediante un código que allí se maneja, pues se dan convenios entre las Instituciones de la Red de Derivación y la

OAV, en donde se considera cada caso como emergente, también se toma en cuenta la ubicación geográfica de la víctima y la institución que brindará el apoyo en el proceso.

“Conjunto de acciones que ofrecen seguridad, confianza y protección a la persona que ha sido víctima de un delito. Por su naturaleza, son de carácter secuencial, están relacionadas entre sí y responden, de manera integral a las necesidades físicas, psicológicas o emocionales, jurídicas, sociales, medicas, de la víctima, con miras a contener los efectos del delito y lograr su restablecimiento”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 115)

Dentro de los elementos de Atención Integral a la víctima del delito para poder llevar a cabo un proceso penal, judicial o psicológico se debe tomar en cuenta las situaciones que con llevan y están vinculadas con el bienestar de la persona para poder realizar un buen proceso y lograr la estabilidad e involucramiento de la persona a su vida cotidiana.

“Valoración psicológica, A través de este tipo de atención se proporciona a la víctima del delito información y orientación sobre el daño emocional sufrido por la agresión y brindar espacios de escucha a través de un plan terapéutico a fin de revertir los daños causados y generar los auxilios terapéuticos para la recuperación y rehabilitación”. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 129)

Toda institución de la red de derivación metropolitana ejerce con cada víctima derivada un plan terapéutico con el cual se desarrollan acciones que van a servir para que ella pueda ser un ente con valor en sí mismo logrando reincorporar los aspectos que ha sido vulnerados para revertir lo que causo el hecho victimizante.

“La violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación respecto del hombre”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 18)

La cultura del machismo en nuestra sociedad ha sido un factor muy fuerte en cuanto a la violencia contra la mujer se refiere, la prepotencia, la humillación y la discriminación del hombre hacia la mujer, ha permitido que ella no sobre salga y sea limitada en muchos aspectos, no solo en el hogar, la familia y el trabajo, por lo que su aceptación es limitada como consecuencia de este tipo de violencia.

“La eliminación de la violencia contra la mujer es condición indispensable para su desarrollo individual y social y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de vida”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 27)

Al lograr eliminar la violencia contra la mujer, no solo en nuestro país, si no en el mundo, podremos ver una igualdad de derechos, donde ella pueda ser con libertad parte esencial del desarrollo, de la educación, de la política, de nuestros pueblos, sin generalizar al mundo, en nuestro país existen más alcaldes que alcaldesas, más diputados que diputadas y aún no ha habido una mujer que gobierne.

“El derecho de toda mujer a una vida libre de violencia incluye, entre otros: a. El derecho de la mujer a ser libre de toda forma de discriminación, y b. El derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamientos y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 30)

Una educación con igualdad va a permitir que toda mujer pueda ser vista como sujeto, no como objeto, muchas veces se da que la mujer está limitada a realizar actividades donde ha predominado la experiencia del hombre, sobre valorando la experiencia de este como potencial de fuerza, desarrollando inferioridad en la mujer para realizar actividades que le dan una vía limitada por estereotipos y patrones.

“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”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 31)

Las instituciones del Estado como lo es la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana dentro de sus funciones están informar a la víctima sus derechos y los pasos que va a realizar cada institución encargada de velar por sus derechos y la aplicación de las formas que se otorgaran en un proceso que se realizará durante el tiempo que este dure.

“Teniendo presentes el gran aporte de la mujer al bienestar de la familia y al desarrollo de la sociedad, hasta ahora no plenamente conocido, la importancia social de la maternidad y la función tanto del padre como de la madre en familia y en la educación de los hijos, y conscientes de que el papel de la mujer en la procreación no debe ser causa de discriminación, sino que la educación de los niños exige la responsabilidad compartida entre hombres y mujeres y la sociedad en su conjunto, reconociendo que para lograr la plena igualdad entre el hombre y la mujer es necesario modificar el papel tradicional tanto del hombre como de la mujer en la sociedad y en la familia”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 61)

Dentro del hogar un factor importante lo constituyen la comunicación y la confianza mediante la cual se debe fortalecer la educación de los hijos en la que tanto el padre como la madre deben tomar un papel igualitario, modificando patrones tradicionales

de crianza, donde ambos juegan un papel importante para la igualdad de responsabilidades.

“Modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 63)

El compromiso de estado en nuestro país debe ser por desarrollar una educación donde se pueda inculcar más respeto, empatía y tolerancia, haciendo homogeneidad de grupo, eliminando prejuicios donde los niños y las niñas puedan admirar el trabajo y la participación en igualdad de condiciones, así como también la realización de prácticas igualitarias sin dar opción de discriminación ni sentimientos de inferioridad de un género al otro.

“La violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente que goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 78)

Según cifras del Ministerio Público en nuestro país Guatemala se recibieron más de cincuenta y cuatro mil denuncias de violencia contra la mujer en el año 2019, este tipo de violencia demuestra la limitante que no permite que la mujer goce de sus derechos en trato igualitario con respecto al hombre, partiendo de nuestra cultura nuestra sociedad ha sido el escenario donde al hombre se le permite discriminar, humillar y hacer de menos a la mujer.

“Las mujeres de las zonas rurales corren riesgos de ser víctimas de violencia a causa de las persistencias de actitudes tradicionales relativas a la subordinación de la mujer en muchas comunidades rurales. Las niñas de

esas comunidades corren riesgo especial de actos de violencia y explotación sexual cuando dejan la comunidad para buscar trabajo en la ciudad". (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 82)

En las zonas rurales de nuestro país aún se conservan muchos temas de los que no se puede hablar, considerándolos tema tabú pues son prohibidos tocarlos en el ambiente familiar, cuando la situación económica lleva a una niña a emigrar a la ciudad fuera de su contexto por el desconocimiento de sus derechos y temas de violencias se vuelve presa fácil y acepta trabajos donde violentan sus derechos e inclusive puede ser explotada sexualmente.

"Es violencia contra la mujer todo acto, acción u omisión que, por su condición de género, la lesione física, moral o psicológicamente". (Ministerio Público de Guatemala, 2007)

Dentro de los delitos que sufren las mujeres por su condición de ser mujeres esta la limitante de poder realizarse como profesionales en el campo que desean o que les llama la atención, su desarrollo personal y profesional esta impuesto muchas veces por sus padres o cónyuges, una mujer que ha sufrido violencia en cualquier edad de su vida se ve limitada por su género, así como los daños físicos y su autoestima.

"La violencia intrafamiliar constituye una violación a los derechos humanos y para los efectos de la presente ley, debe entenderse 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 persona integrante del grupo familiar, por parte de parientes o conviviente o exconviviente, cónyuge o excónyuge o con quien se haya procreado hijos e hijas. (Ministerio Público de Guatemala, 2007, pág. 116)

Cualquier acción que altere el bienestar emocional o físico contra un integrante de la familia, es considerada violencia intrafamiliar, este tipo de violencia es frecuente

en el hogar entre cónyuges, o bien entre padres e hijos, que reciben de manera directa o indirectamente agresión física o verbal en el entorno en el que viven.

“Informe psicológico basado en una atención psicológica un documento que hace constar una o dos sesiones de atención psicológica de más o menos cuarenta minutos (aproximados) cada una. El profesional que lo rinde actúa en su calidad de psicólogo/a”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 13)

Después de realizar una atención psicológica el profesional encargado realiza un informe detallado de la atención que brindó. Este documento permite a quien va a continuar con la atención en el proceso informarse de los detalles de la víctima, en este los elementos que ayudarán a planear el plan de atención, partiendo de información sustancial como lo es el hecho victimizante.

“Proporcionar bibliografía sobre una problemática, para que la persona que la solicita pueda comprender su problema y conocerlo mejor, con el objetivo de poder solucionarlo o mejorarlo”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 26)

El fin de proporcionar información consiste en poder entender un problema, familiarizarse de una mejor manera, para poder plantear soluciones, con respecto a la problemática o situación, pues con ello se podrá dar mejor solución, elaborando estrategias luego de conocer la problemática, fortaleciendo y encontrando mejores planes.

“El individuo se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo, atribuyendo cualidades exageradamente positivas a los demás”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 29)

La idealización es el resultado del enfrentamiento que cada individuo tiene, pudiendo manifestarse en conflictos que le llegan o que el mismo crea, con el que puede creer de forma positiva, como también el extremo contrario que es el resultado de una falta de objetividad.

“Proporcionaran a la víctima directa y colateral de hechos delictivos la información inmediata y asistencia integral urgente y necesaria facilitándole el acceso a los servicios de asistencia psicológica, médica, social y legal que requiera para la resolución de su conflicto, con el objetivo de restablecer su estado de equilibrio integral y prevenir secuelas postraumáticas”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 38)

En un proceso de atención psicológica que recibe una víctima en un servicio que presta una institución gubernamental o no gubernamental, se caracteriza por fortalecer la estabilidad de la víctima directa o colateral, fortaleciendo en la persona su equilibrio, logrando con ello que la vulnerabilidad del que fue objeto, no presente más adelante consecuencias postraumáticas.

“Mitos sobre la violencia contra la Mujer, Falso: Maltratar significa golpear a alguien hasta que sangre o se fracture los huesos, Verdadero: Maltratar significa causar daño físico o psicológico, independientemente de que haya heridas visibles o no”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 39)

Nuestra sociedad no reconoce muchas veces la violencia contra la mujer, pues el hombre que es el principal protagonista de la intimidación contra ella, partiendo de mitos que la violencia no es violencia si no hay maltrato físico, pero también existen verdades que se desconocen en nuestra cultura con respecto a la violencia, pues todo acto de agresión, aunque no sea física es violencia contra la mujer.

“Para el informe psicológico con objetivo de atención, se actúa en respuesta a la necesidad de atención a la víctima, el encuadre es clínico, se trabaja su

seguridad, se reconstruye conjuntamente con la persona los hechos. Se identifican los sentimientos y significados en su vida, y es parte del proceso del o la víctima para salir adelante”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 46)

Para elaborar un informe psicológico se debe analizar e integrar todos los datos de la víctima, con el fin de restablecer con el individuo, la experiencia vivida.

El objeto es dar a conocer a quien se interese por la situación de la agraviada se entere que el proceso es para la reconstrucción de la experiencia que como víctima ha sufrido.

“Maltrato físico: toda agresión que puede o no tener como resultado una lesión física, producto de un castigo único o repetido, con magnitudes y características variables”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 53)

En muchas ocasiones el maltrato físico resulta de una corrección como medio de disciplina, pero se va agravando cuando se vuelve repetitivo, pues va pasando de un método disciplinario a una agresión física, convirtiendo al sujeto que recibe el daño físico en víctima y quien corrige se convierte en agresor, justificando su agresión como medio de castigo.

“Señal de alarma en el agresor, tiene un estilo de comportamiento violento en general, justifica la violencia como una forma de resolver los conflictos; Señal de alarma en la víctima, miente y oculta a sus padres o amigos conductas abusivas de su pareja”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 54)

Un agresor es violento, utiliza la violencia como medio de resolución de conflictos que se le presentan, utiliza varios medios para ejecutarla como amenazas, mientras que en ocasiones quien recibe la violencia se convierte en aliado del agresor,

consistiendo y ocultando las formas que recibe la violencia, inclusive cierra círculos de amigos y relaciones con la familia.

“La violencia contra la mujer es la violencia que se da por el único hecho de ser mujer, suele ocurrir mayoritariamente en el espacio de la intimidad, existen muchas razones por la que se puede permanecer en ella: por los preceptos y valores sociales enseñados, asumidos y reforzados por el agresor, además de las desigualdades sociales que viven las mujeres”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 55)

Las relaciones de pareja son principalmente el ambiente donde se da la violencia contra la mujer, la víctima en ocasiones justifica la violencia porque se ambienta en ella, no puede salir del círculo muchas veces porque fue creada en un ambiente y contexto de violencia, además también porque es considerado que el matrimonio no debe desintegrarse o que los hijos no deben crecer sin padre.

“Identificar la necesidad de atención que presenta la víctima en el momento. Es decir, se puede empezar o no la entrevista, si necesita apoyo psicológico y/o médico, ya que la prioridad es la integridad física de la víctima”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 7)

La observación del profesional juega un papel importante pues permitirá que la víctima pueda recibir la atención necesaria, muchas personas que han sido víctima presentan crisis emocionales fuertes, manifestando sus experiencias acompañadas de llanto, otras llegan al Ministerio Público a presentar la denuncia con golpes fuertes, inclusive sangrando, es por ellos que la víctima se vuelve prioridad para su atención integral en cualquier tipo de apoyo que se le brindará.

“Informar a la víctima, sobre la existencia de organizaciones e instituciones en su localidad, a través de las cuales recibirá la atención necesaria para el

establecimiento de las secuelas ocasionadas por el delito”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 8)

Cuando una víctima presenta una denuncia ante el Ministerio Público, el profesional de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, le informará que se le dará acompañamiento psicológico en una institución de la red de derivación, en la cual recibirá el apoyo que necesita para poder tener un proceso que le ayudará a sobresalir de la violencia que vivió.

“El o la profesional que atienda a la víctima determinará el tiempo que llevará la atención, para el restablecimiento de la víctima y de las secuelas ocasionadas por el hecho victimizante”. (Ministerio Público de Guatemala, 2016, pág. 9)

El profesional en psicología que atenderá a la víctima, en una institución de la red de derivación, realizará una evaluación psicológica y un examen mental, elementos que le servirán para elaborar un plan de tratamiento terapéutico con tiempo y cronograma establecidos, con el fin de ser útil a la persona que hace uso de la institución para restablecer su rutina de vida después de haber vivido un hecho victimizante que marco una etapa negativa en su vida.

“El acoso sexual es una forma de violencia de los derechos humanos de dignidad personal, intimidad, libertad sexual, seguridad y salud en cualquier ámbito que vulnera el derecho de cualquier persona a una vida libre de violencia. Es una manifestación de la violencia de genero propiciada por relaciones asimétricas de poder, que además parte de una serie de prejuicios y estereotipos sexistas y discriminatorios. (Ministerio Público de Guatemala, 2019, pág. 5)

La mujer va a ser víctima de diversos atropellos en sus áreas de trabajo y familia. Cuando forma un hogar donde es dañada su dignidad e integridad como personas,

otra manifestación en contra de la mujer es por el hecho de ser mujer que sus derechos son vulnerados, donde existe un nivel de jerarquía que hay respetar y del que el agresor se aprovecha para poder manifestar dominio sobre la víctima.

“EL acoso sexual constituye una serie de acciones y conducta de índoles sexual que menoscaban la dignidad personal, la intimidad y la libertad sexual de cualquier persona”. (Ministerio Público de Guatemala, 2019, pág. 13)

Son muchos los lugares donde la mujer es víctima de acoso sexual, donde el agresor intimida mediante maniobras que le permiten limitar e impedir que la persona goce de sus libertades. El agresor utiliza la intimidación hacia la víctima, para lograr las conductas sexuales sobre cualquier persona.

“Miedo por romper el silencio impuesto. Debido al temor a represalias de la persona denunciada o a una respuesta hostil de las personas que conforman su contexto laboral inmediato; generando en la víctima la percepción de mayor vulnerabilidad y rechazo por lo que para protegerse tenga que aislarse”. (Ministerio Público de Guatemala, 2019, pág. 17)

El silencio es el miedo que el agresor utiliza sobre la víctima, pues con ello asegura tener poder, control sobre la agredida, pues la persona no logra la seguridad de querer hablar. Una de las situaciones que limita a la agredida a llevar a cabo una denuncia es el miedo a las represalias que puede tomar el agresor sobre la víctima y su entorno familiar.

“Las víctimas deben tener un papel central durante el periodo de investigación asegurándoles que cada una de las acciones emprendidas para desarrollar esta fase no menoscaben ni vulneren su integridad y seguridad, evitando cualquier acto de victimización secundaria”. (Ministerio Público de Guatemala, 2019, pág. 23)

Cada acción que se toma durante un proceso de investigación debe asegurar y garantizar que cada víctima en el desarrollo de juicio del que es participe es parte activa del proceso. La persona agredida juega un papel importante por la situación de la que ha sido objeto, durante cada situación en la que avance el proceso de investigación a cada persona se le debe garantizar su integridad personal además los profesionales a cargo deben evitar que se desarrolle la victimización secundaria.

“Es necesario evitar la victimización secundaria. En la mayoría de los casos sobre acoso sexual, suele culparse a la víctima de lo sucedido y estos también incide en que las personas decidan no denunciar los hechos”. (Ministerio Público de Guatemala, 2019, pág. 26)

La duda de la inocencia de la víctima, la culpabilidad de ser ellas quienes provocan la violencia es una de las situaciones que pone a la persona en duda de poner una denuncia, ocultando lo que viven, asumiendo la violencia como normal en su vida. Cuando se escucha a la agredida en el proceso judicial la hacen repetir la experiencia en el hecho traumático.

“Cada estrategia genérica implica diferentes habilidades y requisitos para el éxito, que se traducen comúnmente en diferencias de la cultura y la estructura organizacionales”. (Porter, Ventaja Competitiva, 1991, pág. 41)

Las manifestaciones de violencia de las cuales las mujeres son víctima y los Procedimientos de derivación que se utilizan para dar la atención que requiere encontradas durante el monitoreo a las instituciones de la red, permitió encontrar que este proceso tenía una estructura, por lo que era necesario proponer estrategias que permitieran la continuidad de los procesos donde los encargados de la derivación pudieran encontrar alternativas que permitieran a las víctimas apegarse a los aspectos de la organización encargada de dar el apoyo.

“Una estrategia competitiva consiste en crear una fórmula de cómo una empresa va a competir, cuáles serán sus metas y qué políticas se requerirán para alcanzarlas”. (Porter, Estrategia Competitiva, 2008, pág. 11)

La importancia en el desarrollo del proceso de derivación a partir de la utilización de la ficha técnica de información de las instituciones de la red como estrategia permitirá ver víctimas que han podido salir del círculo de violencia al que fueron sometidas, obteniendo crecimiento personal y capacitaciones, situación que les permitirá acoplarse a su nuevo estilo de vida.

“Efectuar cambios organizacionales no significa necesariamente que todo lo relacionado con la cultura actual deba cambiar”. (Aamodt, 2010, pág. 523)

La relación que se establece con el Ministerio Público, la Oficina de Atención a la Víctima, las Instituciones de la Red de Derivación Metropolitana y las agraviadas por los diversos tipos de violencia del que son parte, ha permitido que las derivaciones se realicen por ubicación geográfica, existen instituciones que dan opciones de realizar otra forma de derivación, a raíz de la necesidad que haya continuidad en los procesos de atención para lograr la permanencia y evitar la deserción se plantea crear una Propuesta de procedimientos para la derivación de casos a las instituciones de la red de derivación metropolitana para poder determinar los factores psicológicos que les permiten interrumpir el apoyo que se les ofrece, dentro de ellos se pueden mencionar el trabajo como medio para poder ser alimentado, el deseo querer experimentar una esperanza por la situación que le creo la relación de amar y ser amado, pues la vivencia del hecho victimizante de violencia hacen vivenciar una frustración.

“El cambio de cultura significa el cambio de filosofía, y eso a fin de cuentas significa distintas expectativas de los roles. Como con cualquier nueva habilidad, todos los miembros de una organización deben recibir capacitación en una nueva filosofía para que la nueva cultura prospere y perdure. Esta ha

sido con frecuencia la mayor barrera en las organizaciones que han declarado que sus miembros ya están facultados para compartir la toma de decisiones” (Aamodt, 2010, pág. 525)

Mediante el monitoreo a las instituciones y a las víctimas derivadas se encontró el abandono del acompañamiento que se ofrece, por ello se creó una ficha técnica de información de las instituciones de la red, que permite romper los esquemas de derivación, se realizaron capacitaciones sobre el uso y manejo de la ficha para tener nuevas estrategias en las instituciones y poder encontrar nuevas expectativas al momento de enviar a una víctima a recibir un apoyo.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La forma de derivación utilizada en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, ha marcado un enlace entre ella y las instituciones de la Red de Derivación. Cada víctima directa o colateral ha sido referida a una institución para recibir un apoyo psicológico, médico, social o legal según la necesidad, utilizando como estrategia la ubicación geográfica de la residencia de las víctimas y las instituciones de la Red de Derivación que se encuentren cercanas, descubrir que se puede referir por medio de aportes que brindan las instituciones de la red tales como: capacitaciones en áreas de cocina, costura, belleza y cosméticos, repostería e inclusive se trabaja atención familiar como escuela de padres, mecanismos que permiten que las víctimas puedan recibir el acompañamiento psicológico y adquirir un aporte diferente sobre su aprendizaje para el bienestar como víctima y para su familia.

Tomando en cuenta la ventaja y el aporte que brindará para hacer una derivación no utilizando únicamente la ubicación geográfica, el uso y manejo del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, será ese elemento que contribuya a la información entre las instituciones de la Red de derivación y la oficina de atención a la víctima metropolitana. El Ejercicio Técnico Supervisado ETS del departamento de Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos de Guatemala fue realizado en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público con sede en la 15 avenida 15-16 Barrio Gerona zona 1 Ciudad de Guatemala.

Según Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre Atención Victimológica podremos entender con base a ley, elementos que son de vital importancia para comprender de mejor manera el trabajo realizado en el Ejercicio Técnico Supervisado en la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana del Ministerio Público.

ACUERDO 35-2003

ARTÍCULO 2: DEFINICIÓN DE VÍCTIMA: Para los efectos del presente Reglamento, se utilizará la definición de Víctima contenida en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia relativos a las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, mil novecientos ochenta y cinco (1985): "Personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación vigente de los Estados miembros. Se incluye a los familiares y dependientes inmediatos para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. "De igual manera, se establece que el universo hacia el cual la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público dirige su trabajo comprende víctimas Directas y Víctimas Colaterales, de acciones u omisiones que atenten principalmente contra su derecho a la vida, su integridad física, libertad personal y seguridad sexual. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 10)

ACUERDO 34-2003

ARTÍCULO 3: DEFINICIÓN DE RED NACIONAL DE DERIVACIÓN PARA ATENCIÓN A VÍCTIMAS: Se denomina Red Nacional de Derivación para Atención a Víctimas al conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no jurídicas, de los diferentes departamentos de la República de Guatemala, que proporcionan su apoyo y sus servicios especializados a todas las personas que hayan sido víctimas. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 6)

ACUERDO 34-2003

ARTÍCULO 7: DIRECTORIO Y REGISTRO DE SERVICIOS: El Ente Nacional entregará al Juez al año un directorio actualizado que contendrá el listado de todas las organizaciones y personas individuales o jurídicas que

conforman la Red Nacional de Derivación, los servicios que cada una presta, la población que atiende, la persona responsable de la misma, para que cada institución pueda establecer con facilidad a qué organización puede derivar a la/s víctima/s, en función de sus necesidades y conveniencias. Los Entes Coordinadores de las Redes de Derivación locales tienen bajo su responsabilidad la Derivación para Atención a Víctimas. Los datos actualizados deben ser remitidos en forma escrita al Ente Coordinador Nacional. (Ministerio Público de Guatemala, 2014, pág. 7)

Se presenta el análisis y resultados en cada uno de los objetivos planteados de cada subprograma, realizado durante el transcurso del Ejercicio Técnico Supervisado que son: Servicio, Docencia e Investigación, detallando las estrategias y actividades desarrolladas durante la ejecución del ETS, así como los resultados obtenidos en cada subprograma planteado.

3.1. Sub-programa de servicio

En el subprograma de servicio se planteó:

- Elaborar una ficha técnica de información de las instituciones de la red de derivación con el fin de optimizar los mecanismos de derivación que permitan la permanencia en el proceso de atención psicológica.

Para lograr obtener la información con respecto a los mecanismos que utilizan las instituciones que posibilitan la permanencia de las víctimas en el proceso de atención psicológica, social, médica o jurídica, se realizaron llamadas y visitas a las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, para obtener información de casos de víctimas que les son derivadas. Se logró obtener nombramiento emitido por el Ente Coordinador de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana, para realizar las visitas a las instituciones de la Red de Derivación, se entrevistó a los encargados de las instituciones planteándoles la idea de elaborar una ficha técnica

de información de la institución, a fin de obtener por medio la ficha conocimiento de la función y apoyo que realiza cada institución con las víctimas que se le derivan.

Cuando no era posible contactar personalmente al encargado, se le hacía una llamada para lograr tener una comunicación o un contacto más directo que permitiera la familiarización entre el etesista y las instituciones, por medio de esa llamada se lograba también obtener un espacio de diálogo con las personas encargadas de las instituciones. La visita a los responsables de las instituciones de la Red de Derivación fue el enlace directo para poder encontrar las opiniones con base a su experiencia del porque las víctimas no terminaban el proceso de atención psicológica, médica, social o legal, e inclusive encontrar que muchas veces solo se presentaban a la primera cita y en otras ocasiones no llegaban a la institución.

Luego de realizar el recorrido por medio de visitas o llamadas a las instituciones para recolectar la información del apoyo que brindan, se logró la identificación de estrategias que utilizan algunas instituciones para desarrollar el proceso de atención a las víctimas. Para poder realizar el vaciado de la información de las instituciones de la Red de Derivación se inició seleccionando las instituciones que tienen estrategias para la retención de las víctimas en los procesos, con ello se logró ver qué instituciones prestan un servicio no solo de acompañamiento y apoyo.

Existe un directorio denominado: “Directorio de las Instituciones de la Red de Derivación Metropolitana” este se debe actualizar constantemente, pues el listado de las instituciones es bastante extenso y la información es cambiante por disposición de las instituciones, en este listado del directorio las instituciones se ubican de acuerdo al área o programa que prestan los cuales son: psicológica, médica, legal y social. Mediante el proceso de socialización de las estrategias que usan las instituciones de red, se logró establecer cuáles son las instituciones que además de brindar un apoyo en el programa que ofrecen, pueden brindar a las víctimas otros beneficios que les permiten captar la atención de ella para iniciar,

continuar y finalizar el proceso, como una capacitación o una preparación para un oficio técnico.

Se creó una ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, la cual permite proporcionar datos relevantes a los profesionales de la OAV para realizar una derivación que llene los aspectos de atención y crecimiento personal, así como la reincorporación a su vida cotidiana luego del hecho experimentado. Se diseñó la ficha técnica de información de las instituciones, donde se encuentran los datos tales como: dirección, horario de atención, teléfono, descripción del programa que ofrecen, persona encargada, que permiten que el profesional tenga una visión más amplia para hacer una derivación. El encargado de dar el visto bueno luego de elaborada y presentada la ficha técnica con la información de las instituciones de la Red de Derivación de la OAV metropolitana es el Coordinador de la oficina, quien hizo los comentarios y correcciones según su punto de vista y experiencia.

Se presentó el esquema de la elaboración de la ficha técnica de información de las instituciones de la red con las correcciones sugeridas y cambios propuestos por el coordinador de la OAV realizadas a la ficha elaborada. Se obtuvo la aprobación de la ficha técnica de información de las instituciones de la red por la OAV Metropolitana, lo que permitió llevar a cabo realizar un fichero donde se ubicarían las tarjetas informativas de cada institución, de acuerdo al programa de apoyo que prestan como ayuda a la atención de víctimas que hacen uso del Ministerio Público.

Para elaborar el fichero se imprimieron las fichas de información de las instituciones de la Red de Derivación, separadas por el programa de apoyo que prestan cada una a las víctimas que les derivan los cuales son: Médico Psicológico, Social y Legal. Para facilitar la derivación se socializó el fichero con las fichas técnicas de información general de las instituciones, se implementó la ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana con los

profesionales que tienen a cargo la atención de personas que hacen una denuncia de violencia describiendo su experiencia por medio de un hecho victimizante.

Con la elaboración de la ficha técnica de información de las instituciones de la Red de Derivación metropolitana se logró que los profesionales encargados de la derivación pudieran optimizar los mecanismos de derivación, logrando que las víctimas se permitan iniciar, continuar y terminar el proceso de atención psicológica que se les ofrece. La derivación no se realizará por medio de ubicación geográfica entre la víctima y la institución que les proporcionara el servicio, sino que se verá en la ficha técnica de información los aspectos que permitan captar la atención de la víctima para el apoyo dentro de los que pueden ser: capacitación técnica, personal emocional y de aprendizaje para su vida y el de su familia.

3.2. Sub-programa de docencia

En el subprograma de docencia se planteó:

- Desarrollar una serie de asesorías al personal de la OAV Metropolitana sobre el uso de del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación, con el fin de optimizar las formas de derivación que permitan la permanencia en el proceso de atención de la víctima.

Con el fin de familiarizar a los profesionales de la OAV Metropolitana con el fichero, se presentó al coordinador, quien además es el encargado de la supervisión y revisión del trabajo del etesista de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, un plan de asesorías para el uso y manejo de las fichas técnicas de información de las instituciones de la Red de Derivación el cual fue aprobado por la coordinación de esa oficina. Con cada profesional del personal de la OAV Metropolitana, de las áreas psicológicas, médica y trabajo social, se planificó el desarrollo de las asesorías para el uso del fichero que contiene las fichas técnicas de información de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, siendo cada profesional un apoyo en el desarrollo del proyecto. Existe una programación

mensual en la oficina que se desglosa de forma semanal, para organizar las asesorías con el personal de la OAV Metropolitana, para evitar el traslape de actividades según programación que les es asignada de parte de coordinación, cada profesional agendaba el tiempo y el espacio para poder ver el fichero distribuido en las cuatro áreas de las que consta el programa de apoyo.

Para la ejecución de las asesorías con el personal de la OAV Metropolitana se calendarizaron reuniones de trabajo por áreas existentes en la oficina, se desarrollaron las asesorías con cada profesional, a quien se le explicó cada aspecto de la ficha técnica de información contenida en el fichero, por los programas de apoyo a los que pertenece la institución de la Red de Derivación Metropolitana. Para poder desarrollar las asesorías con el personal de la OAV Metropolitana en las áreas: Médica, Psicológica y Trabajo Social sobre el uso y manejo del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación se le presentaba cada ficha con la información contenida en ellas lo que permitía poder familiarizar el uso y manejo como objeto de derivación de víctimas. Cada profesional cuenta con una agenda que debe cumplir, pues tienen llamados a dar acompañamientos en allanamientos, así como el apoyo en la presencia de juicios o enfrentamiento de la víctima con el agresor, por lo que el etesista coordinaba el espacio de tiempo con el personal para brindar el asesoramiento sobre el uso y manejo del fichero técnico, que se debe convertir en una herramienta de apoyo para hacer una referencia de forma integral en beneficio de la víctima.

Para la presentación del fichero técnico a los psicólogos, médicos, y trabajadores sociales se realizó de forma individual con cada profesional indicándoles que está distribuido por áreas y que cuenta con una sección agregada que contiene instituciones que presentan un servicio diferente a la mera atención de apoyo. Cada profesional se familiarizó con el fichero que contiene las fichas técnicas de información, con ello pudieron emitir comentarios, los cuales se analizaron con el fin de mejorarlo. El objeto del fichero es emitir sugerencias para una nueva estrategia de derivación según el fichero elaborado por el etesista, para que pueda

encontrar el profesional una forma diferente de derivar a las víctimas, no utilizando únicamente la ubicación geográfica, pues existen instituciones que ofrecen otros programas de ayuda a la persona agredida. Se realizaron las memorias de las asesorías con los profesionales utilizando el siguiente esquema:

Memoria de la Asesoría	
1. Presentación	El presente documento describe el desarrollo de la asesoría del uso del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana realizado en la OAV, la asesoría ha sido realizada por el etesista Jaime Amilcar Esteban Díaz, carné: 200320014 DPI: 2762059791708, de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, de la Escuela de Ciencia psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el fin de capacitar al personal de las áreas de psicología, trabajo social y médica de la oficina, en el uso de esta herramienta que servirá para desarrollar una derivación integral a las instituciones.
2. Fecha	Según programación en fechas 02/04/2018 a 31/01/2019
3. Horario	Según programación en fechas 02/04/2018 a 31/01/2019
4. Lugar	Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público con sede en 15 avenida 15-16 zona 1 Barrio Gerona
5. Duración	02/04/2018 a 31/01/2019
6. Destinatario	Personal de la Oficina de Atención a la Víctima Metropolitana de las Áreas: Psicológica, Médica y Trabajo Social
7. Medios de convocatoria	Oficio Emitido por el Ente Coordinador de la Oficina
8. Objetivo	Desarrollar una serie de asesorías al personal de la OAV Metropolitana sobre el uso del fichero técnico de información de las instituciones de la Red de Derivación con el fin de optimizar las formas de derivación que permitan la permanencia en el proceso de atención.

Dentro de cada ficha el encargado de la derivación encontrará los datos pertinentes de la institución además de encontrar características específicas de instituciones que ofrecen un servicio adicional al programa de apoyo.

3.3. Sub-programa de Investigación

“Guatemala presenta indicadores de violencia de los más elevados de América Latina que superan al único país que continúa viviendo un conflicto armado interno en la región, Colombia. Guatemala viene experimentando un deterioro pronunciado en los niveles de violencia desde 1999 medidos con base en el crecimiento de los homicidios totales y a la tasa de homicidios por cada 100,000 habitantes”. (Arturo Matute Rodrigues e Ivan García Santiago, 2007, pág. 71)

Si abordamos la violencia como un fenómeno social según un informe presentado por el Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –Guatemala-) según el Informe estadístico de la violencia en Guatemala podemos darnos cuenta que no han desarrollado en nuestro país mecanismos que permitan que las personas puedan gozar de los derechos que les corresponden y tener la armonía que se establece en los Acuerdos de Paz que fueron firmados en el año 1996.

Guatemala presenta denuncias elevadas de violencia de diversos tipos, pero haciendo énfasis en género, según estadísticas del Ministerio Público, en nuestro país más de cincuenta cuatro mil denuncias de violencia contra la mujer en el año 2019 que se hicieron ante esta dependencia de investigación. Para la ejecución del Ejercicio Técnico Supervisado se aborda la violencia que en su mayoría son mujeres quienes han sufrido la experiencia de un hecho victimizante, en varios aspectos y contextos, para ello se tomarán elementos que nos permitirán entender de una mejor manera el trabajo realizado.

Manifestaciones de violencia que existen:

- “Psicológica: se trata de toda conducta activa u omisiva que deshonra, desacredita o menosprecia a la mujer a través de tratos humillantes, aislamiento y vigilancia constante.
- Patrimonial y económica: son todas las acciones en contra de los bienes muebles, inmuebles y recursos económicos de la mujer.
- Simbólica: se ejerce a través de patrones estereotipados, que promueven la desigualdad y discriminación en la sociedad.
- Doméstica: es promovida por un integrante del grupo familiar a través de la fuerza física o violencia psicológica.
- Laboral: El agresor obstaculiza el acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo, condicionando el estado civil, maternidad y edad, apariencia física.
- Obstétrica: cuando el personal al cuidado de la salud de una mujer tiene hacia ella un trato deshumanizador, abuso de medicalización y patologización de procesos naturales, sin dejarla decidir por su salud.
- Mediática: Es la publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio de comunicación, así como las que son utilizadas como imágenes pornográficas.
- Institucional: Se trata de las acciones u omisiones que realizan las autoridades de una institución que impiden que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos de trabajadoras.
- Acoso u hostigamiento: Incluye comportamientos, palabras, actos, gestos escritos o mensajes por escrito para perseguir, chantajear e intimidar a una mujer, haciéndole perder su estabilidad emocional.
- Sexual: Irrespeto el derecho de la mujer de decidir toda forma de contacto sexual y sexualidad. Puede manifestarse de manera verbal o física”. (Los Diferentes Tipos de Violencia, 2017, pág. 6)

En el subprograma de Investigación se planteó:

- Indagar en un grupo de víctimas e instituciones de la Red de Derivación Metropolitana, los mecanismos que utilizan para lograr la permanencia de usuarias derivadas, con el fin de realizar una ficha técnica de información acorde a los servicios que ofrecen las instituciones.

Mediante el proceso de monitoreo a las víctimas se logró indagar sobre los motivos por los cuales las víctimas no continúan con el proceso de apoyo que las instituciones le ofrecen, además de concientizar sobre la problemática de violencia por medio de llamadas y realización de encuestas, se recolectó información sobre las estrategias de atención que brindan a las víctimas, con el fin de determinar cuáles son las causas que limitan un proceso de atención, y se verifica que las personas van a una institución con motivación de aprender, o bien a cumplir un requisito en las Instituciones. También poder percibir como se retienen a las víctimas en el proceso.

Se seleccionaron víctimas derivadas a las instituciones de la red para involucrarlas en el proyecto de investigación, para ellos se les proporcionó información del proyecto, indicándoles que se pretendía alcanzar permanencia en las instituciones que brindan apoyo, donde ellas como víctimas habían sido referidas, de acuerdo con su opinión se estableció que estrategias les funcionan a las instituciones para poder continuar desarrollando el proceso de atención.

Cada institución está clasificada en área según programa de atención que brindan, las cuales son Médica, Psicológica, Legal y Social, se propuso al encargado de cada institución el fin del proyecto de la investigación que consiste en poder evitar el ausentismo de víctimas en las instituciones luego de la derivación. La elaboración de cuestionarios para recolectar información de los servicios que presta la institución permitió ir seleccionando las instituciones que aparte del programa de apoyo que normalmente brindan, tiene una estrategia diferente para involucrar a las víctimas en un aprendizaje para su bienestar y el de su familia.

Según entrevistas a encargados de las instituciones sobre el tipo y forma de atención que brindan, cada encargado tiene su propio criterio para la atención a las víctimas, proporcionaron la información del servicio según el programa que brindan, de acuerdo a su experiencia manejan aspectos que les han servido para mejorar el tipo de atención. La programación para realizar visitas a las instituciones en las que se recolectó información sobre el tipo de atención que proporcionan, cada visita dependía de la disponibilidad del encargado de la institución, con quien se tenía una conversación sobre aspectos relevantes en el funcionamiento de la atención a las víctimas derivadas y la forma como desarrollan el proceso.

Después de recolectar la información relevante se procedió a realizar el análisis de la información que proporcionaron, tanto las víctimas derivadas, como también las personas encargadas de las instituciones elaborando un informe para presentarlo al coordinador con los resultados obtenidos de la información proporcionada. Poder realizar una derivación que pueda ser de aprendizaje y nuevos conocimientos que beneficien a la víctima directa o colateral es el resultado de aprovechar la ficha técnica de información de las instituciones de la red como herramienta de derivación mejorando los mecanismos habituales.

La funcionalidad de la ficha técnica de información se pudo evaluar con los profesionales, quienes, al familiarizarse con el fichero, encontraron una forma práctica y ordenada la búsqueda de la información de las instituciones. La forma de derivación anterior sin el uso del fichero al compararla con la efectividad del uso y manejo de la ficha técnica de información como mecanismo de derivación de las víctimas, fue poder realizar una derivación no solo por jurisdicción, sino que ver la familiaridad del personal y representantes de las instituciones de la Red de Derivación manifestaron interés en poder hacer mejoras que permitan brindar un apoyo apegado a necesidades de la persona beneficiada.

Se realizó una crítica constructiva emitiendo comentarios del personal sobre la funcionalidad de la ficha técnica establecer que cada víctima escuchara una mejor

propuesta para poder ser referida a una atención de apoyo en una de las instituciones de la red, pues el fin de contar con una información específica de las instituciones, permitirá que el profesional realice una derivación objetiva, con la idea de poder terminar un acompañamiento del que la persona tenga la seguridad que podrá reincorporarse a su cotidianidad obteniendo un aprendizaje de beneficio personal y familiar, al haber escuchado que servicios le ofrece la institución con la que tendrá el contacto para su proceso de atención.

En los instrumentos No. 1, 2, 3, 4 y 5 aplicados a las víctimas se pretendía indagar en las víctimas derivadas el conocimiento del fenómeno de violencia, las consecuencias que este deja y el interés de ser partícipe de un programa de apoyo psicológico que le contribuya a cerrar el círculo de violencia vivida.

En los instrumentos No. 6, 7, 8, 9 y 10 aplicados a los encargados de las instituciones pertenecientes a la Red de Derivación Metropolitana se pretendía descubrir es la estrategia que utilizan para dar continuidad al proceso de atención psicológica de las víctimas derivadas, así como los proyectos de mejora institucional para la permanencia de ellas, para evitar la interrupción del proceso, además de su aporte como integrantes de la Red de Derivación Metropolitana dando a conocer el acompañamiento psicológico que brindan.

A continuación, se presentan los instrumentos del 1 al 5 a fin de analizar algunas respuestas.

INSTRUMENTO No. 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VICTIMAS														
Género:	F ☒ M ☐													
Edad:	40													
Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.														
¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de Violencia? Sí ☒ No ☐														
¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar? Sí ☒ No ☐														
¿Qué tipo de Violencia ha sufrido? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Física ☒</td> <td>Psicológica ☐</td> <td>Sexual ☐</td> </tr> <tr> <td>Bofetadas ☒</td> <td>Desprecio ☐</td> <td>Sin consentimientos ☐</td> </tr> <tr> <td>Puñetazos ☒</td> <td>Insultos ☐</td> <td>Forzada ☐</td> </tr> <tr> <td>Patadas ☒</td> <td>Humillación ☐</td> <td>Acoso ☐</td> </tr> </table>			Física ☒	Psicológica ☐	Sexual ☐	Bofetadas ☒	Desprecio ☐	Sin consentimientos ☐	Puñetazos ☒	Insultos ☐	Forzada ☐	Patadas ☒	Humillación ☐	Acoso ☐
Física ☒	Psicológica ☐	Sexual ☐												
Bofetadas ☒	Desprecio ☐	Sin consentimientos ☐												
Puñetazos ☒	Insultos ☐	Forzada ☐												
Patadas ☒	Humillación ☐	Acoso ☐												
¿Con que frecuencia es agredida? Diario ☐ Semanal ☐ Mensual ☒														
¿Quién es el agresor? Esposo ☒ Hijo ☐ Conviviente ☐														
¿Ha recibido atención de parte de una Institución? Sí ☒ No ☐														
¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una Institución? Si ☒ No ☐ Médico ☐ Social ☐ Psicológico ☒ Legal ☐														
¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo? 1 a 5 meses ☒ 6 a 12 meses ☐ 13 a 18 meses ☐														
Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo? Trabajo ☐ Situación Económica ☒ No le Interesa ☐ Ubicación de la Institución ☐ Horarios de Atención ☐														
La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla? Baja Autoestima ☒ Aislamiento ☐ Reacción violenta ☐														

La violencia contra la mujer desarrolla en la persona diferentes manifestaciones por lo que es necesario que sea fortalecida su estima, para poder fortalecerle en aspectos que le afecto el hecho experimentado, aun sabiendo lo que representa cerrar un círculo por la violencia de la que es parte, en ocasiones la situación económica no les permite adentrarse en un proceso psicológico. Como podemos evidenciar las victimas solo revelan la violencia física y no revelan la violencia psicológica ni la violencia sexual.

INSTRUMENTO No. 2

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VICTIMAS					
Género:	F ☒	M ☐			
Edad:	26				
Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.					
¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de Violencia?					
Sí	☒	No ☐			
¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar?					
Sí	☒	No ☐			
¿Qué tipo de Violencia ha sufrido?					
Física	☒	Psicológica ☒	Sexual	☒	
Bofetadas	☐	Desprecio	☐	Sin consentimientos	☐
Puñetazos	☒	Insultos	☐	Forzada	☒
Patadas	☐	Humillación	☒	Acoso	☐
¿Con que frecuencia es agredida?					
Diario	☐	Semanal	☐	Mensual	☒
¿Quién es el agresor?					
Esposo	☒	Hijo	☐	Conviviente	☐
¿Ha recibido atención de parte de una Institución?					
Sí	☐	No	☒		
¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una Institución?					
Si	☐	No	☒		
Médico	☐	Social	☐	Psicológico	☐
Legal	☐				
¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo?					
1 a 5 meses	☐	6 a 12 meses	☐	13 a 18 meses	☐
Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo?					
Trabajo	☒	Situación Económica	☐	No le Interesa	☐
Ubicación de la Institución	☐	Horarios de Atención	☐		
La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla?					
Baja Autoestima	☐	Aislamiento	☐	Reacción violenta	☒

A pesar de los tres tipos de violencia que sufre la víctima de este caso, al que es sometida por parte de su esposo, no puede presentarse a recibir un apoyo de ningún tipo, pues aparte de dedicarse a la familia, también contribuye al hogar desempeñándose como empleada en una empresa, conoce las conductas que desarrolla la violencia como la reacción violenta hacia sus hijos, pero aun así no forma parte de una institución que le pueda brindar atención.

INSTRUMENTO No. 3

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VICTIMAS														
Género:	F ☒ M ☐													
Edad:	31													
Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.														
¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de Violencia? Sí ☒ No ☐ ¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar? Sí ☒ No ☐ ¿Qué tipo de Violencia ha sufrido? <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Física ☒</td> <td>Psicológica ☒</td> <td>Sexual ☐</td> </tr> <tr> <td>Bofetadas ☒</td> <td>Desprecio ☐</td> <td>Sin consentimientos ☐</td> </tr> <tr> <td>Puñetazos ☐</td> <td>Insultos ☒</td> <td>Forzada ☐</td> </tr> <tr> <td>Patadas ☐</td> <td>Humillación ☒</td> <td>Acoso ☐</td> </tr> </table> ¿Con que frecuencia es agredida? Diario ☐ Semanal ☐ Mensual ☒ ¿Quién es el agresor? Esposo ☐ Hijo ☐ Conviviente ☒ ¿Ha recibido atención de parte de una Institución? Sí ☒ No ☐ ¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una Institución? Sí ☐ No ☐ Médico ☒ Social ☒ Psicológico ☒ Legal ☒ ¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo? 1 a 5 meses ☒ 6 a 12 meses ☐ 13 a 18 meses ☐ Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo? Trabajo ☐ Situación Económica ☒ No le Interesa ☐ Ubicación de la Institución ☐ Horarios de Atención ☐ La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla? Baja Autoestima ☐ Aislamiento ☒ Reacción violenta ☐			Física ☒	Psicológica ☒	Sexual ☐	Bofetadas ☒	Desprecio ☐	Sin consentimientos ☐	Puñetazos ☐	Insultos ☒	Forzada ☐	Patadas ☐	Humillación ☒	Acoso ☐
Física ☒	Psicológica ☒	Sexual ☐												
Bofetadas ☒	Desprecio ☐	Sin consentimientos ☐												
Puñetazos ☐	Insultos ☒	Forzada ☐												
Patadas ☐	Humillación ☒	Acoso ☐												

Algunas víctimas sufren violencia física y psicológica son bofeteadas sufren humillación e insultos de parte del conviviente, inician un proceso de atención en los distintos programas que las instituciones de la Red de Derivación les ofrece, pero la situación económica les impide continuar, saben que el ejercicio de la violencia trae como consecuencia el aislamiento de su entorno familiar y social.

INSTRUMENTO No. 4

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VÍCTIMAS		
Género:	F ☒	M ☐
Edad:	27	
Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.		
¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de Violencia? Sí ☒ No ☐		
¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar? Sí ☒ No ☐		
¿Qué tipo de Violencia ha sufrido?		
Física ☒	Psicológica ☒	Sexual ☐
Bofetadas ☐	Desprecio ☒	Sin consentimientos ☐
Puñetazos ☒	Insultos ☐	Forzada ☐
Patadas ☒	Humillación ☐	Acoso ☐
¿Con que frecuencia es agredida? Diario ☐ Semanal ☐ Mensual ☒		
¿Quién es el agresor? Esposo ☒ Hijo ☐ Conviviente ☐		
¿Ha recibido atención de parte de una Institución? Sí ☒ No ☐		
¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una Institución? Si ☒ No ☐		
Médico ☐	Social ☐	Psicológico ☒ Legal ☒
¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo? 1 a 5 meses ☒ 6 a 12 meses ☐ 13 a 18 meses ☐		
Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo?		
Trabajo ☒	Situación Económica ☐	No le Interesa ☐
Ubicación de la Institución ☐	Horarios de Atención ☐	
La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla?		
Baja Autoestima ☒	Aislamiento ☐	Reacción violenta ☐

El ejercicio de violencia que representa para la víctima manifiesta conductas de baja autoestima, sabiendo de la existencia de instituciones que ofrecen diferentes tipos de programa de apoyo a las agraviadas, estar empleadas en una empresa no les permite asistir a recibir ayuda a fortalecerse en capacitaciones sobre el tema, además de poder recibir otro tipo de aprendizaje que le permitirá poder agenciarse de fondos.

INSTRUMENTO No. 5

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VÍCTIMAS				
Género:	F ☒	M ☐		
Edad:	38			
Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.				
¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de Violencia?				
Sí	☒	No ☐		
¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar?				
Sí	☒	No ☐		
¿Qué tipo de Violencia ha sufrido?				
Física	☒	Psicológica ☒	Sexual ☐	
Bofetadas	☐	Desprecio ☐	Sin consentimientos ☐	
Puñetazos	☒	Insultos ☒	Forzada ☐	
Patadas	☐	Humillación ☐	Acoso ☐	
¿Con que frecuencia es agredida?				
Diario	☐	Semanal ☐	Mensual ☒	
¿Quién es el agresor?				
Esposo	☐	Hijo ☐	Conviviente ☒	
¿Ha recibido atención de parte de una Institución?				
Sí	☒	No ☐		
¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una Institución?				
Si	☒	No ☐		
Médico	☒	Social ☐	Psicológico ☒	Legal ☐
¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo?				
1 a 5 meses	☒	6 a 12 meses ☐	13 a 18 meses ☐	
Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo?				
Trabajo	☐	Situación Económica ☒	No le Interesa ☐	
Ubicación de la Institución	☐	Horarios de Atención ☐		
La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla?				
Baja Autoestima	☒	Aislamiento ☐	Reacción violenta ☐	

Conocer el ejercicio de violencia no es suficiente para poder despertar el interés en recibir ayuda en algunas de las víctimas, pues a pesar del tipo de violencia que sufren, un factor determinante en no romper este círculo es la situación económica, la que constituye un factor determinante, ya que el sostenimiento del hogar lo hace él, situación que hace pensar que un proceso de apoyo le creará conflicto al estar yendo a recibirlo.

Según los instrumentos del 1 al 5 las víctimas no manifiestan ser violentadas sexualmente o sufrir violencia psicológica, pues por cultura y falta de conocimiento se cree que la violencia tiene manifestación física únicamente, pues en este tipo de violencia el agresor usa la fuerza y deja evidencia.

Dentro del círculo de violencia del que son parte puede manifestarse como secuelas de la experiencia vivida la baja autoestima, el aislamiento y la reacción violenta.

Podemos comprender que la necesidad de ser parte de un proceso de acompañamiento psicológico está presente en las víctimas porque la situación de violencia vivida como se dijo ha dejado una serie de traumas psicológicos que debieran pasar por un proceso de atención individual que considere un modelo de atención integral terapéutica en una institución en particular que lo represente y además algunos otros proyectos que contribuyen a la atención integral como los que ofrecen las instituciones que han tenido éxito en la permanencia de las víctimas.

Es claro que algunas víctimas no van a poder recibir este proceso de atención por sus propias limitaciones económicas, de independencia y de violencia que viven.

A continuación, se presentan los instrumentos del 6 al 10 a fin de analizar algunas respuestas.

INSTRUMENTO No. 6

<u>CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES</u>
INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA
INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.
¿Cuál es el tipo de atención que brinda la Institución? <u>Psicologica</u>
¿Cuál es la función principal de la Institución? <u>Capacitacion y apoyo a mujeres</u>
¿Qué estrategias maneja para la atención a las víctimas? <u>Terapia individual</u>
¿Cómo proporciona la Institución un acceso apropiado para los usuarios? <u>Se realizan capacitaciones</u>
Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? <u>Asignacion de compromiso a continuar</u>
¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la Institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? <u>Por llamadas telefonicas</u>
¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? <u>Se implementan capacitaciones constantes</u>
¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el ente coordinador de la red de derivación a través de la oficina de atención a la víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? <u>Si funciona por junta directiva, Si recibimos invitacion El desarrollo de temas de violencia es un factor interesante.</u>

Enfrentar la vida después de recibir cualquier tipo de violencia no es fácil más cuando se desconoce sus derechos, para poder continuar con el proceso de atención es importante que la agraviada pueda sentirse cómoda en el proceso con la institución y comprometerse a continuar, para poder abordar con ella el tema de violencia del que fue objeto motivándola y capacitándola constantemente.

INSTRUMENTO No. 7

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES

INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.

¿Cuál es el tipo de atención que brinda la Institución? Atención Social

¿Cuál es la función principal de la Institución? el apoyo a mujeres

¿Qué estrategias maneja para la atención a las víctimas? microcréditos

¿Cómo proporciona la institución un acceso apropiado para los usuarios? desarrollo y emprendimiento

Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? el acceso a los créditos y capacitación

¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? se realizan visitas de seguimiento

¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? se están implementando crear grupos de auto ayuda

¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el ente coordinador de la red de derivación a través de la oficina de atención a la víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? Si, Si, poder compartir nuestro proyecto con personas interesadas en crear un círculo de violencia

Una problemática en las víctimas los refleja la situación económica que muchas veces es causa de dependencia del cónyuge que las ata a él y no poder romper ese círculo, por ello es importante tomar en cuenta instituciones que además de brindar un apoyo psicológico tiene la posibilidad ellas puedan tener un ingreso económico por medio de un pequeño negocio que les permite agenciarse de fondos propios.

INSTRUMENTO No. 8

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES

INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.

¿Cuál es el tipo de atención que brinda la Institución? Social

¿Cuál es la función principal de la Institución? Capacitaciones en carreras técnicas

¿Qué estrategias maneja para la atención a las víctimas? Programas de capacitación como: costura, pastelería etc

¿Cómo proporciona la Institución un acceso apropiado para los usuarios? Se desarrollan Ambientes participativos

Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? Motivarlas a prepararse en un programa

¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? A traves de asistencias en cada taller

¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? Generar ingresos por medio de lo aprendido en un programa

¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el ente coordinador de la red de derivación a través de la oficina de atención a la víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? Si, si ver que las personas pueden sentirse apoyadas y recibir una preparación.

Diversos son los factores a los que se enfrentan las víctimas luego de apersonarse al Ministerio Público a colocar una denuncia por el tipo de violencia vivida, enfrentarse a la situación de la ruptura conyugal y la situación económica es un causante de estrés en ellas, pero encontrar instituciones que les motivan y las capacitan para aprender un oficio con el cual pueden obtener ingresos además de recibir un acompañamiento psicológico. Son factores que permiten la permanencia en el proceso psicológico.

INSTRUMENTO No. 9

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES

INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.

¿Cuál es el tipo de atención que brinda la institución? SOCIAL Y PSICOLOGICA

¿Cuál es la función principal de la Institución? PROGRAMAS DE ATENCION PSICOLOGICA

¿Qué estrategias maneja para la atención a las víctimas? GRUPOS DE AUTO AYUDA Y CLUBS MUNICIPALES

¿Cómo proporciona la institución un acceso apropiado para los usuarios? CREANDO GRUPOS DE AUTO AYUDA A TODA VICTIMA

Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? ATENCION PSICOLOGICA COLECTIVA

¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? SE MANEJA INSCRIPCION EN VARIOS TALLERES DE APRENDIZAJE Y CAPACITACION

¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? SE ESTAN ABRIENDO MAS CASAS DE PARTE DE LAS DE ZONA 1, 3 Y 18

¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el ente coordinador de la red de derivación a través de la oficina de atención a la víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? DERIVAN USUARIAS/ TENEMOS PARTICIPACION ACTIVA/VEE EL INTERES DEL MP EN BUSCAR INSTITUCIONES PARA APOYAR A LAS PERSONAS VIOLENTADAS

El aporte del Estado a apoyar a las víctimas que hacen uso de una institución como lo es el Ministerio Público les da credibilidad a ellas, pues derivarlas a una institución que les brinda no solo apoyo psicológico, sino que también les brinda capacitaciones de empoderamiento para fortalecer su autoestima y aprendizaje por medio de talleres técnicos que les permitan desarrollar un pequeño negocio y apoyarse económicamente.

INSTRUMENTO No. 10

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES

INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.

¿Cuál es el tipo de atención que brinda la Institución? Psicológica
social

¿Cuál es la función principal de la Institución? Atención
psicológica, apoyo a emprendimiento socioec

¿Qué estrategias maneja para la atención a las víctimas? Grupos
de autoayuda, la individual y grupal

¿Cómo proporciona la institución un acceso apropiado para los usuarios? Brindando asesorías a víctimas

Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? Proporcionar a
la víctima un apoyo integral

¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? Se nombra un dele-
gado por cierta cantidad de usuarios

¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? Cada día tratamos
a diferentes personas siendo empáticos.

¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el ente coordinador de la red de derivación a través de la oficina de atención a la víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? Si he
participado, si conozco, saben que el
ente coordinador esta al tanto de nuestra
institución

La comunicación que se establece entre el ente coordinador de la OAV metropolitana y la institución de la red permite ver el avance de la víctima que se les deriva, monitorear el apoyo integral que realizan permite que ellas puedan permanecer hasta concluir con el tratamiento que se les brinda además de ver el avance en los emprendimientos socioeconómicos que se les proporciona para ayudar al desprendimiento del conviviente.

Cada institución de la Red de Derivación Metropolitana tiene una estructura organizacional, dentro de la que se encuentran las estrategias y los proyectos que les permiten tener una permanencia voluntaria de las agraviadas, quienes se comprometen a realizar un proceso de apoyo psicológico en la institución asignada, sumado a ello existen proyectos de aprendizaje de oficios técnicos que les permiten generar ingresos que les brindan un aporte económico, creando con ello la libertad de romper el círculo de violencia al que fueron sometidas por el agresor.

“El modelo de atención integral se trata, por lo tanto, de aunar las aportaciones de cada profesional, de modo que no se planteen intervenciones compartimentadas, sino que se articulen en un proceso dinámico, flexible y personalizado, capaz de acomodarse a las necesidades de cada individuo y situación en cada momento del proceso, mediante un sistema de evaluación continua del paciente y teniendo en cuenta que la mejora de cada una de las áreas afectadas va a influir de forma directa e inmediata en el resto”. (C.A.D. Madrid mas Salud, 2013, pág. 8)

La atención integral que se brinda en una institución en la Red de Derivación Metropolitana fortalece en la víctima, aspectos que se han visto afectados, por ello es importante crear un proceso acorde a las necesidades para garantizar que este será concluido pues se interesara en participar no solo por el tipo de atención en uno de los programas de apoyo, sino que también se tiene la oportunidad de adquirir un aprendizaje en un área técnica.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

4.1.1. Conclusiones generales

1. Una de las principales causas que permite que la derivación de una víctima sea por ubicación geográfica, es el hecho de que las personas hacen del proceso de atención un acto secundario pues prestan poco interés a recuperar las secuelas que deja un hecho victimizante.
2. Las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana forman un esquema de trabajo que permite desarrollar procesos integrales, sin embargo, la retención y continuidad de los procesos de atención con las víctimas no alcanza las expectativas esperadas.
3. El sistema de derivación que se utilizará con el uso del fichero cuenta con la información adecuada de la institución para evitar la interrupción del proceso de acompañamiento, pues se enfocará en el interés de desarrollar una atención integral y un aprendizaje para la reinserción a la vida cotidiana, luego de la experiencia traumática vivida.

4.1.2. Sub-programa de servicio

1. La derivación que se hará con el uso de la ficha técnica de información contemplará aspectos que permitan captar la atención de la víctima para recibir el apoyo dentro la institución asignada, evitando utilizar la ubicación geográfica entre la víctima y la institución como única alternativa para derivar.

4.1.3. Sub-programa de docencia

1. El uso y manejo del fichero es una nueva estrategia de derivación, según el fichero el profesional encargado encontrará una forma diferente de derivar a las víctimas, pues ubicará instituciones que ofrecen otros programas de ayuda a la persona agredida.

4.1.4. Sub-programa de investigación

1. Cada víctima escuchará una mejor propuesta para poder ser referida a una atención de apoyo, pues contando con información específica de las instituciones por medio del fichero el profesional realizará una derivación objetiva con la idea de poder terminar un acompañamiento junto o cercano a la finalización del proceso judicial.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones generales

1. Que se mejoren los procesos de derivación para que se pueda seguir ofreciendo a las víctimas el servicio que ellas esperan dentro del proceso de atención en las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana.
2. Se sugiere que las instituciones de la Red de Derivación Metropolitana efectúen una organización dinámica que permita a la víctima derivada poder sentir que su estadía es para una reinserción integral.
3. Al ser el fichero una herramienta nueva en el mecanismo de derivación, se invita implementar un plan que dé a conocer a las víctimas, las instituciones que garantizan un proceso de atención con un aprendizaje para su continuidad en su diario vivir luego de su experiencia traumática.

4.2.2. Sub-programa de servicio

1. Para que el profesional se beneficie de la información contenida en la ficha y que le favorezca para utilizarla como estrategia para optimizar la derivación de las víctimas a las instituciones de la red.

4.2.3. Sub-programa de docencia

1. El personal de la OAV se debe interesar y aprovechar las condiciones que le favorecen en el uso y manejo del fichero para implementar estrategias de derivación, tales como un aprendizaje técnico o una capacitación para mejorar la condición socioeconómica de la víctima.

4.2.4. Sub-programa de investigación

1. Las futuras derivaciones de una víctima a las instituciones de la Red de Derivación deben realizarse utilizando el fichero como una estrategia que vela por los intereses que llevan a la persona agredida a sobresalir de la situación vivida.

Bibliografía

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Arturo Matute Rodrigues e Ivan García Santiado. (2007). *Informe Estadístico de Violencia en Guatemala PNUD*. Guatemala: Magna Terra .
- C.A.D. Madrid mas Salud. (2013). *Protocolo de Atención Psicológica*. Madrid España: Mas Salud.
- González Rey, F. L. (2000). *Investigación Cualitativa en Psicología Rumbos y Desafíos*. Mexico : Thomson Editores .
- Los Diferentes Tipos de Violencia. (24 de noviembre de 2017). Soy 502, pág. 6.
- Ministerio Público de Guatemala. (2007). *Compendio de Instrumentos Nacionales e Internacionales sobre Discriminación y Violencia contra las Mujeres*. Guatemala: Centro Impresor PS, S. A.
- Ministerio Público de Guatemala. (2014). *Compendio de Acuerdos e Instrucciones sobre Atención Victimológica*. GUATEMALA: SERVIPRENSA.
- Ministerio Público de Guatemala. (2015). *Compendio de Convenciones Internacionales en Materia de Derechos Humanos Tomo I*. Guatemala: SEJUST.
- Ministerio Público de Guatemala. (2015). *Compendio de Convenciones Internacionales en Materia de Derechos Humanos Tomo II*. Guatemala: SEJUST.
- Ministerio Público de Guatemala. (2015). *Compendio de Convenciones Internacionales en Materia de Derechos Humanos Tomo III*. Guatemala: SEJUST.

Ministerio Público de Guatemala. (2016). *Guía y Protocolo del Personal Fiscal y de psicología, para la Solicitud y emisiones de Informes Psicológicos del Ministerio Público*. Guatemala: SERVIPRENSA.

Ministerio Público de Guatemala. (2016). *Manual de Atención y Referencia a Víctimas de Delitos en las redes de Derivación*. Guatemala: SERVIPRENSA.

Ministerio Público de Guatemala. (2016). *Protocolo con estándares y criterios para la elaboración de Informes Psicológicos por el Personal de Psicología del Ministerio Público*. Guatemala: SERVIPRENSA.

Ministerio Público de Guatemala. (2017). *Derechos de las Víctimas del Delito*. Guatemala: GRUPO JM.

Ministerio Público de Guatemala. (2019). *Protocolo para la Atención de casos de Acoso Sexual en el Ámbito Laboral del Ministerio Público*. Guatemala: SERVIPRENSA.

Ministerio Público de Guatemala. (s.f.). *Ministerio Público de Guatemala*. Obtenido de Ministerio público de Guatemala: <https://www.mp.gob.gt>

Porter, M. E. (1991). *Ventaja Competitiva*. Argentina: Rei Argentina.

Porter, M. E. (2008). *Estrategia Competitiva*. México: Grupo Editorlal Patria.

ANEXOS

ANEXO No. 1

FICHA DE REFERENCIA DE ATECIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO A RED DE DERIVACION

Lugar: _____

Fecha: _____

Motivo de referencia: _____

Nivel de riesgo para referir a las personas víctimas a red

Nivel de riesgo bajo _____

Nivel de riesgo medio _____

Nivel de riesgo alto (urgente) _____

Victima directa _____ Víctima colateral _____

1. Datos Personales

Nombre completo de la persona: _____

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Orientación Sexual: _____

Estado Civil: _____

Idioma: _____

Nacionalidad: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Víctima directa _____ Víctima colateral _____

Expediente: _____

2. Institución que refiere

Nombre de la Institución: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Nombre de la persona que refiere: _____

Atención que se brindó: _____

Presento denuncia Si: _____ No. _____

Solicitaron medidas de seguridad Si: _____ No. _____

Medidas de protección Si: _____ No. _____

Otros: especifique: _____

3. Institución a donde se refiere

Nombre de la Institución: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Nombre de la persona que le brindará atención en la Institución (coordinador o encargado): _____

Horario de atención: _____

4. Nombre de un familiar o persona de organización e institución que brinde acompañamiento en el proceso de recuperación

Nombre de la persona: _____

Nombre de la institución: _____

Parentesco: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

5. Resumen de la Historia (Hecho Victimizante)

6. Información adicional

Atención recibida: _____

Otras: especifique: _____

7. Atención que necesita

Psicológica _____ Legal _____ Medica _____ Social _____ Refugio _____

8. Otros

Especifique: _____

9. Niveles de riesgo para referencia

Bajo: agresiones psicológicas, amenazas: verbales, escritas, telefónicas, la víctima tiene capacidades disminuidas, no se encuentra en estado de embarazo, no se utilizaron armas de fuego u objetos punzocortantes, no existen antecedentes de denuncia, no está en riesgo la integridad física y psíquica de la persona, evaluar si puede regresar o no a su vivienda, o referirla a la vivienda de un familiar.

Medio: lesiones físicas en menor grado (de carácter leve) agresiones psicológicas, amenazas a su integridad física, psicológica y social, amenazas verbales, escritas o telefónicas, ya hay antecedentes de violencia, existencia de denuncias anteriores o no, la víctima está en riesgo, en cualquier momento el agresor puede ocasionar un daño mayor, por los niveles de agresividad de la que ha sido objeto, evaluar si la persona víctima puede o no puede regresar a su vivienda, referirla/o a la vivienda de un familiar o referirla a un albergue o refugio.

Alto: Daños físicos, que esté en riesgo la vida de la víctima, que pueden ocasionar hasta la muerte, agresiones psicológicas, amenazas de muerte: escritas, verbales, telefónicas, ya existen antecedentes de violencia, fue obligada a tener relaciones sexogenitales, pertenencia y manejo arma blanca, y de fuego.

Casos de NNA (el nivel de riesgo en NNA, es urgente, por lo que las acciones de atención, acompañamiento y referencia tienen que ser inmediatas) y/o personas adultas mayores, personas con discapacidades, y mujeres embarazadas. Evaluar si se puede referir con un familiar, albergue7refugio o a oficina de protección al testigo.

Nota: tomar en cuenta, el riesgo que presenta la persona víctima de un delito, ya que es crucial para garantizar la vida y su seguridad, este puede agravar en cualquier momento, los niveles de riesgo los estamos valorando para la referencia, si puede regresar o no a su casa, se refiere con un familiar a albergue o refugio, entre otros.
La atención para la persona víctima, tiene que ser urgente y necesaria.

Nombre de la persona que refiere: _____

Firma: _____ Teléfono: _____ sello

ANEXO No. 2

FICHA DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS VÍCTIMAS REFERIDAS A REDES DE DERIVACIÓN

1. Datos de la persona

Nombre completo de la persona: _____

Expediente: _____

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Orientación Sexual: _____

Estado Civil: _____

Idioma: _____

Nacionalidad: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Fecha de inicio de la atención: _____

Víctima directa _____ Víctima colateral _____

2. Institución que brinda la atención

Nombre de la institución u organización: _____

Nombre del profesional que brinda la atención: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

3. Atención que se le está brindando

Psicológica _____ Terapia Individual _____ Terapia Grupal _____

Social _____ Albergue _____ Refugio _____

Medica _____ Profilaxis _____ Legal _____ Protección al testigo _____

Otra: especifique: _____

4. Tiempo de la atención

Corto plazo: de 1 a 5 meses _____

Seguimiento

A los 2 días para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 3 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 5 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

Mediano plazo: de 6 a 12 meses _____

Seguimiento

A los 2 días para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 3 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 5 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

Largo plazo: de 13 a 18 meses _____

Seguimiento

A los 2 días para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 3 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

A los 5 meses para verificar la asistencia o no asistencia a la atención _____

5. Asiste las fechas indicadas

Si: _____ No. _____

Si no asiste, porque no asiste: _____

6. Próxima cita

Fecha: _____

Hora: _____

7. Anexos

Atención brindada (según especialidad)

Plan de atención o intervención:

Resumen/Historia: Clínica/Psicológica/Social/Legal/Otros

Diagnostico al momento del ingreso: _____

Evolución durante la atención: _____

Resultados del cierre del caso: _____

Conclusiones y Recomendaciones: _____

Nombre de la persona que refiere: _____

Firma: _____ Teléfono: _____ sello

ANEXO No.3

CUESTIONARIO DIRIGIDO A VÍCTIMAS

Género: M ☐ F ☐ **Edad:**

Instrucciones: Marque con una X la acción que usted considera correcta.

¿Conoce lo que es o representa el ejercicio de violencia?

Sí ☐ No ☐

¿Usted sufre de Violencia Intrafamiliar?

Sí ☐ No ☐

¿Qué tipo de Violencia ha sufrido?

Física ☐ Psicológica ☐ Sexual ☐

Bofetadas ☐ Desprecio ☐ Sin consentimientos ☐

Puñetazos ☐ Insultos ☐ Forzada ☐

Patadas ☐ Humillación ☐ Acoso ☐

¿Con que frecuencia es agredida?

Diario ☐ Semanal ☐ Mensual ☐

¿Quién es el agresor?

Esposo ☐ Hijo ☐ Conviviente ☐

¿Ha recibido atención de parte de una Institución?

Sí ☐ No ☐

¿Ha iniciado un proceso de apoyo en un programa de una institución?

Sí ☐ No ☐

Médico ☐ Social ☐ Psicológico ☐ Legal ☐

¿Cuál es el tiempo que ha estado en atención en un programa de apoyo?

1 a 5 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ 13 a 18 meses ☐

Si abandono la atención en un programa de apoyo ¿Cuál es el motivo?

Trabajo ☐ Situación Económica ☐ No le Interesa ☐

Ubicación de la Institución ☐ Horarios de Atención ☐

La persona que sufre violencia, ¿Cuáles de estas conductas desarrolla?

Baja Autoestima ☐ Aislamiento ☐ Reacción violenta ☐

ANEXO No.4

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ENCARGADOS DE INSTITUCIONES

INSTITUCION RED DE DERIVACION METROPOLITANA

INSTRUCCIONES: Responda los siguientes cuestionamientos.

¿Cuál es el tipo de atención que brinda la institución? _____

¿Cuál es la función principal de la institución? _____

¿Qué estrategias manejan para la atención a las víctimas? _____

¿Cómo proporciona la institución un acceso apropiado para los usuarios? _____

Dentro de la institución ¿Cuál es la estrategia que utilizan para retención de las víctimas en el proceso de atención de apoyo? _____

¿Cómo mantiene la relacionan entre las víctimas y la institución? ¿Por qué medios o a través de qué elementos? _____

¿Se tienen proyectos para mejorar la retención de las víctimas y evitar la interrupción de los procesos de apoyo? _____

¿Conoce cómo funciona la red de derivación? ¿Ha participado en las asambleas que convoca el Ente Coordinador de la Red de Derivación a través de la Oficina de Atención a la Víctima? ¿Cuál ha sido su experiencia como institución integrante de la red de derivación? _____

ANEXO No.5

Memoria de la Asesoría	
10. Presentación	
11. Fecha	
12. Horario	
13. Lugar	
14. Duración	
15. Destinatario	
16. Medios de convocatoria	
17. Objetivo	

ANEXO No. 6

EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS USAC
 O.A.V. MINISTERIO PÚBLICO

FICHA TECNICA INSTITUCIONAL



Nombre de la Institución

HORARIO:	TIPO DE ATENCION
TELEFONO:	CORREO ELECTRONICO
DIRECCION	PERSONA DE CONTACTO

MP
MINISTERIO PÚBLICO

ASPECTO	SI	NO	ASPECTO	SI	NO
Niñez y Adolescencia			Pueblos Indígenas		
Personas con Discapacidad			Personas LGTBI		
Personas Adultas Mayores			Capacitaciones		
Mujeres			Talleres u Oficios		

ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y LABORAL
 AÑO 2019