

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN EN EL CAMPO LEGAL”
(Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público)

TESIS

Presentada a la Dirección de
la Escuela de Trabajo Social de la Universidad
de San Carlos de Guatemala

POR

GLORIA ESTELA VALENZUELA CENTENO

previo a conferírsele el título de

TRABAJADORA SOCIAL

en el grado académico de

LICENCIADA

Guatemala, julio de 2006

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR
SECRETARIO

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios
Dr. Carlos Alvarado Cerezo

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

DIRECTORA
SECRETARIA

Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Licda. Carolina De la Rosa de Martínez

CONSEJO DIRECTIVO

REPRESENTANTES DOCENTES

Licenciada
Licenciado

Alma Lilian Rodríguez Tello
Edwin Gerardo Velásquez

REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES

Licenciado

Rómulo Teodoro Rojas Ajquí

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Estudiante
Estudiante

Isabel del Carmen Santos Chinchilla
Mario Rolando Rojo Pérez

TRIBUNAL EXAMINADOR

Directora
Secretaria
Coordinadora IIETS
Tutora-Revisora
Coordinadora del Área de For-
mación Profesional Específica

Licda. Mirna Aracely Bojórquez de Grajeda
Licda. Carolina De la Rosa de Martínez
Licda. María del Carmen Galicia Guillén
Licda. María del Carmen Galicia Guillén
Mtra. Ada Priscila Del Cid

Artículo 11

“Los autores serán los responsables de las opiniones y criterios expresados en sus obras”.

Reglamento del Consejo Editorial
de la Universidad de San Carlos de
Guatemala.

AGRADECIMIENTO A:

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por reafirmar mis valores y principios éticos, en beneficio de la sociedad guatemalteca.

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Mi agradecimiento profundo por la formación superior dentro de sus aulas.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO

Por permitirme realizar mi investigación de tesis, para que por medio del proceso de mediación contribuir con las personas más vulnerables en los procesos legales.

A LAS PROFESIONALES

Licda. Lidia Esperanza Quiñónez

Licda. Magda Irene Enríquez Sánchez

Licda. Carmen Virginia León

Licda. María del Carmen Galicia Guillén

Gracias por sus sabios consejos y motivaciones, las admiro, son un ejemplo a seguir.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por darme la oportunidad de alcanzar este triunfo y una meta más,
confiada de su mano que me guía en mi camino por siempre

A MIS PADRES:

Antonio de Jesús Valenzuela Villegas (†)

Adelaida Centeno Villegas (†)

Deseo que compartan conmigo hoy este triunfo, en reconocimiento a
sus nobles esfuerzos y sacrificios, elevo al cielo mi eterna gratitud
por sus sabios consejos

A MI ESPOSO:

Arquitecto Everto Sandoval Dávila

Por animarme siempre a cumplir mis metas trazadas

A MIS HIJOS:

Mine, Nicolas Al y Melani

Por impulsar el anhelo de superarme cada día más

A MIS HERMANOS:

Sandra Noelia y Luis Gustavo

Con amor y respeto por motivarme y animarme a cumplir mis sueños

A FAMILIARES Y AMIGOS:

Por apoyarme en muchos momentos y ser especiales conmigo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Conceptos Básicos de Mediación	1
1.1.1 Conflicto	1
1.1.2 Violencia	2
1.1.3 Tipos de Violencia	2
1.1.4 Agravante	5
1.1.5 Agresor	5
1.1.6 Demandante	6
1.1.7 Denuncia	6
1.1.8 Ley	7
1.1.9 Sociedad	7
1.1.10 Ministerio Público	8
1.1.11 Conciliación	8
1.1.12 Mediación	9
1.1.13 Mediación Comunitaria	10
1.1.14 Trabajo Social	10
1.2 Mediación y Trabajo Social	13
1.2.1 Antecedentes Históricos de la Mediación	14
1.2.2 Etapas del Proceso de Mediación	18
1.3 Ámbitos del Método de Mediación y el Trabajador Social	21

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO	25
2.1 Antecedentes Históricos	25
2.2 Fundamento Legal	26
2.3 Misión	27
2.4 Visión	27
2.5 Objetivos	28
2.6 Organización	28
2.7 Cobertura	29
2.8 Población que Atiende	29
2.9 Trabajo Social	30

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	32
3.1 Metodología de Trabajo	33
3.1.2 Características Generales de los Usuarios del Ministerio Público	35
3.1.2.1 Aspectos Generales de las Denuncias	38
3.1.2.2 Aspectos Relacionados con el Proceso de Mediación	46
3.1.2.3 Trabajo Social y el Proceso de Mediación	49
3.1.3 Características Generales de los Profesionales	55
3.1.3.1 Aspectos Relacionados con las Denuncias	57
3.1.3.2 Aspectos Relacionados con el Proceso de Mediación	60
3.1.3.3 Intervención de las Trabajadoras Sociales en la Resolución de las Denuncias	63

CAPÍTULO IV

INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN EN LAS DENUNCIAS TIPIFICADAS COMO FALTA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO	64
4.1 Objetivo General	65
4.2 Objetivos Específicos	65
4.3 Proceso Administrativo de Habilitación	65
4.4 Perfil del Profesional del Trabajo Social	67
4.4.1 Requerimiento Académico	67
4.4.2 Requerimiento de Habilidades y Aptitudes Generales	67
4.4.2.1 Habilidades	67
4.4.2.2 Actitudes	68
4.4.3 Requerimientos Psicológicos	68
4.4.3.1 Personalidad	68
4.4.3.2 Aptitudes	68
4.4.3.3 Principios y Valores	69
4.4.3.4 Liderazgo	69
4.5 Metodología de Intervención Profesional	69
4.6 Evaluación	72
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	82
✓ Boleta de entrevista a usuarios	
✓ Boleta de entrevista a profesionales	
✓ Boleta de Registro del Ministerio Público	
✓ Acta del Convenio	

INTRODUCCIÓN

En Guatemala es común ver que tanto en algunas familias, como en los vecindarios y comunidades, las personas entran en conflicto por diferencia de opinión y/o criterio, así como por abuso de poder a nivel familiar y laboral, de la misma manera por apropiación de áreas de uso público.

Vale resaltar que los conflictos son considerados por los Operadores de Justicia como faltas, las cuales no tienen sanción penal, ni económica, por lo cual en la Oficina de Atención a la Víctima -OAV- del Ministerio Público de Mixco, solamente se les da un tratamiento emergente social y psicológico a los usuarios.

En estos casos es importante la intervención del Trabajador Social como mediador para resolver dicha situación, ya que el usuario acude a estas oficinas en búsqueda de solución a sus conflictos y a recibir asistencia inmediata por haber sido objeto de una falta o delito. El proceso de mediación, permite llegar a acuerdos de beneficio y conveniencia mutua de manera armónica entre las personas en conflicto, contribuyendo al mejor entendimiento y convivencia social y por ende a disminuir los altos niveles de violencia generalizada.

En la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público Central, se cuenta con profesionales en el área de Psicología, Medicina, Jurídica y de Trabajo Social, así como con personal administrativo; a diferencia de las OAV del interior de la república que no cuentan con personal administrativo y solamente en cinco de ellas con Trabajo Social.

Los servicios que brinda la Oficina de Atención a la Víctima son de índole social-humanitario, siendo el enlace de referencia hacia instituciones de ayuda social, terapéutica y del sistema legal.

En el caso de las denuncias que no ameritaron ser elevadas a instancias mayores, tampoco se les da ningún tipo de trámite, por lo que al pasar los días, las personas

que presentaron la denuncia se acercan a preguntar cómo va su caso y les informan que fue archivado, obviamente, se molestan y proceden a averiguar en la Oficina de Atención Permanente qué pueden hacer, entonces se les refiere a la Oficina de Atención a la Víctima.

La estudiante investigadora se desempeña como Trabajadora Social en la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público del municipio de Mixco, por lo cual fue de su interés trabajar como punto de tesis “**Trabajo Social y la Mediación en el Campo Legal**”, porque los profesionales del Trabajo Social tienen la capacidad, preparación y herramientas para intervenir adecuadamente a través del proceso de mediación, en la solución de este tipo de conflictos, tanto en el nivel individual y familiar, como grupal o comunitario.

Este estudio es de beneficio para la Universidad de San Carlos de Guatemala, como para la Escuela de Trabajo Social, porque se apega a los objetivos encaminados a velar por el bienestar de la población guatemalteca en general y específicamente de la mayoritaria, así como para el Ministerio Público, que le permitirá ampliar su proyección social.

Para realizar la investigación se plantearon los siguientes objetivos:

General

Evidenciar la necesidad de crear el espacio profesional para el Trabajador Social en la mediación de conflictos de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público.

Específicos

- 1.-Demostrar que los/as Trabajadores/as Sociales de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco, cuentan con la capacidad profesional y calidad humana para mediar en las denuncias tipificadas como falta.

2. Dar a conocer el proceso de mediación, como una de las formas alternativas de solución más exitosas en el mundo, para resolver los conflictos humanos con bajos costos de operación para beneficio de la sociedad.
3. Identificarlos conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un Trabajador Social que intervenga en el proceso de mediación.

También se delinearón hipótesis, las cuales se presentan a continuación:

General

Con la intervención de los/as Trabajadores/as Sociales en el proceso de mediación en las denuncias tipificadas como faltas en la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco, se proporcionará una atención pronta y eficaz a los usuarios, así como economizar los recursos.

Específicas

1. La no resolución de las denuncias tipificadas como faltas, trae como consecuencia pérdida de tiempo y de recursos económicos a los usuarios.
2. Con la intervención de Trabajadores Sociales en el proceso de mediación en la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público, se minimizaría el tiempo y los recursos en beneficio de los usuarios.

Para realizar la investigación se utilizó el método deductivo, análisis y síntesis los cuales permitieron conocer el problema planteado de lo general a lo particular, haciendo una revisión bibliográfica y de expedientes, así como observación directa.

También se elaboraron dos boletas de encuesta, una dirigida a los usuarios y otra a los profesionales, la cual fue aprobada en su oportunidad por la tutora-revisora;

luego se procedió a encuestar a los usuarios y profesionales que participaron en el estudio.

Recabada la información, se procedió a tabular los datos estadísticamente y se procedió a elaborar cuadros y gráficas con su respectivo análisis e interpretación.

Dentro de las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación se tiene observación directa, revisión bibliográfica, fichas de transcripción textual, revisión de casos, visitas institucionales, encuestas a usuarios y profesionales.

Los instrumentos utilizados fueron: boletas de encuesta, expedientes de casos, cuaderno de campo y el diseño de investigación elaborado para el efecto.

Al concluir la investigación, se procedió a conformar el informe final estructurándolo en cuatro capítulos, quedando de la siguiente manera:

En el capítulo I, denominado Marco Teórico se presentan definiciones relacionadas con el tema, para la comprensión del mismo; en el capítulo II, se describen las generalidades de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco, por ser el lugar donde se realizó el estudio; el trabajo de campo se presenta en el capítulo III; y en el capítulo IV, se expone una propuesta profesional elaborada con base a los resultados del trabajo de campo, denominada Intervención del Trabajo Social en el Proceso de Mediación en las Denuncias Tipificadas como Falta en el Ministerio Público de Mixco.

Luego se describe la bibliografía que sustenta la parte teórica del estudio, y un apartado de anexos, donde se presenta una boleta de registro, instrumento utilizado en el Ministerio Público de Mixco; y dos boletas de encuesta estructurada.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Para una mejor comprensión y abordaje sobre tema “Trabajo Social y la Mediación en el Campo Legal”, es necesario contemplar algunos aspectos teóricos como la relación existente entre la Mediación y Trabajo Social, como se presentan en este capítulo.

1.1 Conceptos Básicos de Mediación

1.1.1 Conflicto

A manera de tener una visión general del problema planteado se tiene que conflicto es “lo más recio o incierto de un combate, pelea o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden. El choque o colisión de derechos o pretensiones. Colectivo de trabajo: La oposición o pugna manifestada entre un grupo de trabajadores y uno o más patronos. De atribuciones: situación que surge entre autoridades judiciales o administrativas cuando cada una de ellas se considera al mismo tiempo con facultades para conocer, deliberar o resolver sobre determinado asunto”^{1/}.

Otra definición de **conflicto** indica que es “una incompatibilidad de conductas, cogniciones y o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social”^{2/}.

Dependiendo del tipo de conflicto, muchas veces son irreconciliables entre las partes que lo generan, por lo cual las personas agraviadas se ven en la necesidad de

^{1/} Cabanellas de las Cuevas, Guillermo. “Diccionario Jurídico Elemental”. Edición Undécima. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina, 1993. Pág. 85.

^{2/} De Tommaso, Antonio Horacio. “Mediación y Trabajo Social”. Primera reimpresión. Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina, 2002. Pág. 32.

presentar una denuncia ante alguna Estación de la Policía Nacional o al Ministerio Público, para su solución.

1.1.2 Violencia

Es frecuente que los conflictos generen violencia, que se define como la “situación o estado contrario o naturaleza, modo o índole. Empleo de la fuerza para arrancar el consentimiento. Ejecución forzosa de algo con independencia de su legalidad o ilicitud. Coacción, a fin de que se haga lo que uno no quiere, o se abstenga de lo que sin ello se querría o se podría hacer. Presión moral. Opresión. Fuerza. Violación de la mujer, contra su voluntad especialmente. Todo acto contra justicia y razón. Proceder contra normalidad o naturaleza. Modo compulsivo o brutal para obligar a algo. Interpretación excesiva o por demás amplia de algo”.^{3/}.

Debido a la violencia generada por el conflicto, se hace necesario que para su solución se cuente con el apoyo de instituciones con orientación jurídica, en este caso del Ministerio Público.

1.1.3 Tipos de Violencia

La violencia como producto social, se genera en las relaciones sociales que se entablan entre los sujetos sociales que se ubican en la estructura social como un todo, debido a regímenes sociales que se basan en la desigualdad social y la explotación, es decir, que se ven implicados los distintos niveles de la formación social (económico, social, político e ideológico) y sus ámbitos o esferas.

Al hablar de violencia, según el vocablo latín y rastreando su raíz se define como fuerza y/o poder; para esto se debe tomar en cuenta que existen varios tipos psicológica, física, sexual, familiar, económica y delictiva, pero dependiendo de los agravantes así es tipificada.

^{3/} Cabanellas de las Cuevas, Guillermo. Op. Cit. Pág. 410.

A continuación se describen los distintos tipos de violencia:

✓ **Psicológica – Emocional**

Este tipo de violencia aniquila la identidad del sujeto por distintos medios (educativos, los medios de comunicación masiva, medios propagandísticos, amenazas, intimidaciones, etc.), provocando situaciones emocionales, afectivas al apelar al consciente, subconsciente e inconsciente del individuo.

En muchos de los casos se considera un patrón de conducta consistente en actos u omisiones repetitivos, cuyas formas de expresión pueden ser: prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, críticas, humillaciones, mensajes destructivos, falta de amor, falta de atención, desprecio y actitudes devaluativas de abandono y que provoquen en quién las recibe deterioro, disminución o afectación a su estructura de personalidad.

Este tipo de violencia es el más difícil de detectar ya que no se observa a simple vista y generalmente acompaña a todas las demás formas de violencia.

✓ **Física**

La violencia física es toda acción u omisión que produce un daño o menoscabo a la integridad corporal de la persona agredida. También se define como: todo acto de agresión intencional en el que se utilice alguna parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física del otro, encaminado hacia su sometimiento y control, en el abuso de poder que transgrede el cuerpo físico y/o cualquier objeto físico emocionalmente significativo de una persona.

La violencia física provoca en las personas en sus inicios solamente golpes y moretes, luego lesiones y fracturas de tal manera que les puede dejar discapacitadas y en el peor de los casos causarles la muerte.

✓ **Sexual**

En el caso de la violencia sexual es lo que se conoce como violaciones sexuales, en donde el cuerpo de la víctima es un medio para realizar el acto de poder. También se considera que es el patrón de conducta consistente en actos u omisiones reiteradas y cuyas formas de expresión pueden ser: inducir a la realización de prácticas sexuales no deseadas o que generen dolor, practicar la celotipia que implica control, manipulación o dominio de la pareja y que generen daño.

La violencia sexual es un acto violento que abarca desde el exhibicionismo, la manipulación de genitales, la explotación sexual, prostitución, la participación y exposición de material pornográfico, incesto, etc..

✓ **Familiar**

Es la denominada violencia intrafamiliar entre parejas, desde el hombre hacia la mujer o viceversa, de padres a hijos o entre hermanos. En éste tipo de violencia, el objetivo al ejercer la fuerza física, se convierte en sí en su propio objetivo: ejercer la fuerza por sí misma.

✓ **Patrimonial**

La violencia patrimonial es toda acción u omisión que cause daño, pérdida, disminución o retención de objetos, documentos personales, bienes y valores, así como el acto inequitativo del manejo de economía la doméstica o la apropiación y control del trabajo y/o los bienes del otro hacia la persona controlada.

Cuando el agresor es cónyuge de la víctima no la deja trabajar, le impide que mantenga su empleo, no le da gasto, le quita su dinero, no le informa acerca de los ingresos.

✓ **Delictiva**

En cuanto a la delictiva, es donde la fuerza física se convierte en un acto de poder cuyo objetivo es el bien ajeno. Es el caso de los asaltos, robos a mano armada; especialmente el caso de las maras que han proliferado, no sólo en la ciudad capital, sino también en ciudades intermedias y en general en lugares urbanos del interior del país.

Los anteriores tipos de violencia en común, se constituyen en actos que rompen con la legalidad interna de quien la sufre, por lo cual presentan sus denuncias al Ministerio Público, que dependiendo de los agravantes son tipificadas como delito o como falta.

1.1.4 Agravante

Se define como “lo que toma más grave un hecho o cosa. En Derecho Penal, cada una de las circunstancias agravantes”⁴/. Otra fuente lo refiere como “situación que empeora o aumenta la gravedad de algo”⁵/.

En el Ministerio Público según el agravante que haya generado la denuncia, es el tratamiento que se le brinda, aunque hay casos que por ser tipificada como falta el agresor queda sin sanción.

1.1.5 Agresor

Los conflictos se dan entre dos partes donde el problema trae consigo agravios tipificados como delitos, por la dimensión de las consecuencias, dentro de los

⁴ / Íbidem. Pág. 29.

⁵ / Microsoft Corporation. “Biblioteca de Consulta Encarta”. Microsoft, 2004.

involucrados a uno se le nombra **agresor** que es “el que acomete a otro injustamente con propósitos de golpearle, herirle, matarle”^{6/}.

Por lo general el agresor dependiendo del caso es sancionado en otras instancias, aparte del Ministerio Público.

1.1.6 Demandante

Es la “persona que demanda o pide una cosa en juicio”^{7/}.

En el Ministerio Público de Mixco, es elevado el número de personas que presentan denuncias diariamente, sin embargo no todos los demandantes son atendidos en un tiempo prudencial debido a que las denuncias tipificadas como falta no les dan curso.

1.1.7 Denuncia

Por lo general la persona agraviada es la que presenta la **denuncia** que se define como el “acto oral o escrito por el cual cualquier persona declara el conocimiento que tiene de un hecho que reviste caracteres delictivos ante el Juez, el Ministerio, Fiscal o la Policía”^{8/}.

La persona agredida es la que denuncia la agresión y demanda de las autoridades competentes, para que se haga justicia, ya sea a la Estación de Policía Nacional o al Ministerio Público. Además las denuncias pueden ser realizadas por otras personas que conozcan del hecho.

^{6/} Íbidem. Pág. 29.

^{7/} Microsoft Corporation. Op. Cit.

^{8/} Moro, Tomás. “Ley, Norma y Derecho Emanada del Estado”. Editorial Espasa Calpe, S. A. Madrid, España, 1991. Pág. 297.

1.1.8 Ley

Para que las demandas se atiendan a través de autoridad pública existe una norma escrita denominada **ley** que se define como “regla, norma, precepto de la autoridad pública que manda, prohíbe o permite algo”⁹/.

Otro autor define **ley** como “Norma de Derecho y emanada del Estado, de forma escrita y con un procedimiento solemne”¹⁰/.

En el Ministerio Público de Mixco, todas las denuncias llevan el curso según lo que establece la ley, aunque algunas son conservadas por no ameritar ser elevadas a otras instancias, las cuales podrían ser atendidas por Trabajo Social a través del proceso de mediación.

1.1.9 Sociedad

Las leyes permiten que las personas gocen de derechos y asuman responsabilidades como integrantes de una sociedad, que se define: “en sentido amplio, cualquier agrupación o región de personas o fuerzas sociales. Agrupación natural o convencional de personas, con unidad distinta y superior a la de sus miembros individuales, que cumple con la cooperación de sus integrantes un fin general de utilidad común”¹¹/.

Todos los integrantes de la sociedad guatemalteca, tienen el derecho de presentar denuncia y a ser atendidos en todo el sector justicia, en este caso en el Ministerio Público, ya que el Artículo 29 Libre Acceso a Tribunales y Dependencias del Estado, de la Constitución Política de la República de Guatemala en vigencia indica que “toda persona tiene libre acceso a los tribunales, dependencias y oficinas del Estado, para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos de conformidad con la ley”.

⁹ / Cabanellas De Las Cuevas, Guillermo. Op. Cit. Pág. 147.

¹⁰ / Moro, Tomás. Op. Cit. Pág. 297.

¹¹ / Cabanellas De Las Cuevas, Guillermo. Op. Cit. Pág. 266.

1.1.10 Ministerio Público

Existen instituciones con orientación legal que brindan apoyo a las personas para resolver conflictos, cuando una de las partes involucradas presenta la denuncia, dentro de las cuales se encuentra el **Ministerio Público** que se define como “la institución y el órgano encargado de cooperar en la administración de justicia, velando por el interés del Estado, de la sociedad y los particulares, mediante el ejercicio de las acciones pertinentes haciendo observar las leyes y promoviendo la investigación y represión de los delitos”^{12/}.

En Guatemala dentro de la estructura organizativa del Ministerio Público, se ubica la Oficina de Atención a la Víctima, en la cual se atiende a las personas por emergencia que se encuentran en situación de crisis emocional, también se le orienta y concientiza acerca de su participación responsable dentro del proceso legal que se inicia con la denuncia, luego se refiere a donde corresponda según sea el caso.

Por la diversidad de denuncias que son presentadas en el Ministerio Público de Mixco, y que no todas ameritan elevarlas a instancias superiores por considerarlas faltas y no delitos, son conservadas en la Oficina de Atención Permanente.

1.1.11 Conciliación

En el caso de las denuncias tipificadas como delito, para su resolución se hace necesario contar con un tercero-neutral que busque la conciliación, que se concibe como “avenencia de las partes en un acto judicial, previo a la iniciación de un pleito. El acto de conciliación, que también se denomina juicio de conciliación, procura la transigencia de las partes, con objeto de evitar el pleito que una de ellas quiere entablar”^{13/}.

^{12/} / Íbidem. Pág. 424.

^{13/} / Íbidem. Pág. 81.

Pero los casos tipificados como falta son conservados en la Oficina de Atención Permanente, aunque dependiendo del Oficial de Trámite que esté de turno en atención a los usuarios, son referidas a la Oficina de Atención a la Víctima, sin embargo se considera que todas las denuncias tipificadas como faltas deberían ser enviadas a dicha oficina.

1.1.12 Mediación

Tomando en cuenta que algunos casos tipificados como delitos son resueltos a través de la conciliación, todos los clasificados como falta debieran ser resueltos a través del proceso de mediación, que se define como la “participación secundaria en un negocio ajeno, a fin de prestar algún servicio a las partes o interesados. Apaciguamiento real intentado, en una controversia, conflicto o lucha. Facilitación de un contrato presentando a las partes u opinando acerca de alguno de sus aspectos”¹⁴/.

Es bajo el número de denuncias tipificadas como falta que han sido resueltas en la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco a través del proceso de mediación, obviamente es elevada la cantidad de usuarios que se quedan sin atención.

La meta fundamental de la mediación, es mejorar la comunicación entre las personas en conflicto, a través de la puesta en marcha de acuerdos o convenios, ya que permite promover la negociación directa, como manera voluntaria y eficaz, para la resolución de los conflictos, el cual tiene un efecto reparador a través de un tercero neutral que aplica las etapas de la mediación, para dirimir las controversias de manera que no requiere formalidad , sino una forma de discutir franca, sincera y respetuosamente las controversias.

¹⁴ / Íbidem. Pág. 253.

1.1.13 Mediación Comunitaria

Por lo general las “disputas comunitarias suelen ser confusas, dinámicas, que reflejan intereses variados, muchos de ellos intrincados en una red de relaciones y un contexto de tramas y consignas políticas y locales.

Es muy común que en los asuntos vecinales y comunitarios se mezclen valores personales, ideológicos y comunitarios profundos”^{15/}.

En cuanto a la mediación comunitaria se puede decir que “en la mayoría de los casos los mediadores intervienen en las disputas públicas cuando las resoluciones de los conflictos han fracasado por otros métodos. Esto complejiza su accionar. Sin lugar a dudas que es importante que el Trabajador Social, participe en el accionar comunitario desde el nacimiento del proyecto, que siempre o casi siempre conducirá a debate o conflicto de intereses”^{16/}.

Es importante que el Trabajador Social de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco, intervenga en las denuncias tipificadas como causas menores o faltas que involucra a las comunidades que entren en debate o conflicto de intereses, que hallan presentado denuncia.

1.1.14 Trabajo Social

Se considera que las denuncias tipificadas como faltas debieran ser resueltas por los profesionales del Trabajo Social que están asignados en la Oficina de Atención a la Víctima, porque Trabajo Social “es una disciplina de las Ciencias Sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades, que presentan carencias de tipo social, económico, cultural y espiritual para trabajar en procesos participativos de

^{15/} / Íbidem. Pág. 99.

^{16/} / Íbidem. Pág. 101.

investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda de su desarrollo humano. En dicho proceso, utiliza métodos propios de actuación”^{17/}.

Tomando en cuenta que Trabajo Social es la disciplina que cuenta con las herramientas y metodología adecuada para elevar el nivel de vida de las personas, grupos y comunidades, se hace referencia a **Trabajo Social Individual y Familiar** que se define como el “método utilizado por Trabajadoras Sociales profesionales, en el que interactúan con personas y sus familias, coadyuvando en el desarrollo de sus valores; estimula capacidades en el esclarecimiento y reflexión de los problemas presentados al solicitar los servicios y valorar capacidades que les permiten movilizar los recursos necesarios para la solución de los mismos”^{18/}.

De igual manera se define **Trabajo Social de Grupos** como el “Método de educación socializante, en el que se refuerzan los valores del individuo, ubicándolo en la realidad social que le rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo.

Por una acción organizada con fines educativos, proyecta el ser humano por medio de participación grupal, proporcionándole el agrado de sentirse miembro de una sociedad a la cual pertenece y respeta y con la que va a contribuir para alcanzar mejores niveles de vida”^{19/}.

En cuanto al **Trabajo Social Comunitario** se entiende que es uno de los métodos de intervención en los que participa el Trabajador Social en la organización y desarrollo de la comunidad.

^{17/} Escuela de Trabajo Social. Área de Formación Profesional Específica. “Boletín Informativo”. Guatemala, septiembre de 1999. Pág. 1.

^{18/} García, Ana María. “Trabajo Social Individual y Familiar”. Programa de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 2,000. Pág. 1.

^{19/} “Trabajo Social de Grupos”. Sexta edición, Editorial PAX. México, D.F. 1989. Pág. 20.

Este método como forma de intervención social es el desarrollo de dos resultados metodológicos separados que pretenden responder en su momento a diferentes problemáticas, ambos poseen métodos semejantes que son:

- “Organización de la comunidad, que surgió dentro de una profesión en particular (el social work) y que tuvo su principal evolución en Estados Unidos.
- Posteriormente aparece lo que propiamente se llamó desarrollo de la comunidad, que nace y se desarrolla en un primer momento en los países de África y Asia, y más tarde en América Latina y Europa”²⁰/.

Con base en los distintos niveles de intervención el Trabajador Social tiene la capacidad de mediar directamente en conflictos menores tipificados como faltas dentro de las denuncias que son presentadas ante el Ministerio Público de Mixco.

En cuanto a mediar en problemas familiares, se puede decir que “la mediación familiar, como institución previa a toda acción Judicial y se fundamenta en que hay estadísticas que comprueban que es un excelente medio para la consecución de la paz social, en virtud de que una de sus características principales, es que en la gran mayoría de los casos se logra la preservación de las relaciones humanas en conflictos sometidos a la mediación, ya que dicho proceso tiende a preservar la autonomía personal y la intimidad de cada uno de los integrantes de la agrupación familiar.

“La mediación familiar al intervenir en situaciones de conflicto que se generan en las familias, busca que las partes involucradas en un determinado conflicto asuman activamente la solución. Por solución activa entendemos el acuerdo resultante sea propuesto en todo momento por las partes.

²⁰ / Ander-Egg, Ezequiel. “Diccionario del Trabajo Social”. Editorial LUMEN. 2ª edición Buenos Aires, Argentina, 1984. Pág. 47.

Por una parte el mediador promueve la participación activa de las partes, dejando de lado los aspectos destructivos de la relación y por otra ayuda a organizar el futuro”²¹/.

En este aspecto el Trabajador Social debe intervenir de manera neutral, y cuidar que la mediación no concluya en una terapia, sino debe de tratar de que ambas partes produzcan sus propias alternativas de solución y se comprometan responsablemente hacia el futuro.

1.2 Mediación y Trabajo Social

“La mediación se constituye así en un importante aporte para el acervo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas tecnologías, y sin duda el Trabajo Social emerge como el natural potencial nexos mediador integral.

La forma de actuar ha de ser el pensar globalmente para intervenir puntualmente. Estas construcciones desde lo particular, surgen de procesos de articulación y consensos internos de las partes que no son mágicos, ya que requieren por parte del Trabajador Social y/o mediador una acción activa de facilitación, problematización y acompañamiento, equilibrando en todo momento el proceso.

“El rol de mediación implica al trabajarse en equipo (Mediador y/o Comediador) un tipo de tensión articuladora y rearticuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del Trabajador Social, en relación a los otros profesionales, tanto para el trabajo en equipo como para con la mediación en sí”²²/.

Por ello, se hace necesario aplicar las técnicas constructivas que regulen los enfrentamientos y los problemas para conseguir soluciones mas duraderas.

²¹ / De Tommaso, Antonio Horacio. Op. Cit. Pág. 88.

²² / Ibidem. Pág. 42.

1.2.1 Antecedentes Históricos de la Mediación

La mediación tiene una larga historia. El clero ha mediado en disputas familiares desde hace más de 1,000 años, según Antonio de Tommaso.

“Con los Estados-Naciones, los mediadores han asumido un nuevo rol, no solo en Occidente sino también en Oriente. China y Japón le asignaron, ya sea por razones filosóficas o religiosas, mucha trascendencia al consenso social, a la persuasión moral y a la obtención de un equilibrio o armonía en las relaciones humanas.

En África, los tribunales legos (moot courts) constituyen un medio comúnmente utilizado por los vecinos para resolver disputas”²³/.

Es quizá en Estados Unidos donde existen más antecedentes al respecto y donde fue institucionalizada formalmente la mediación, de lo cual se tiene que en 1936 “los puritanos de Dedman, una comunidad local de sudeste de Boston previeron en su carta constitutiva un sistema informal de solución de conflictos.

En la década del 70 fue cuando empezaron a aparecer en ese país los centros de mediación y ha sido la ciudad de Los Ángeles la pionera.

Su crecimiento fue rapidísimo debido a los buenos resultados que proporcionaba el sistema de resolución de conflictos, por lo cual se lo incorporó al sistema legal y en algunos estados como California, se la instruyó como instancia obligatoria, previa al juicio.

“En este país trabajan con un sistema muy pautado, las audiencias se fijan en los primeros seis días de producida la derivación del juez y la notificación de las partes se produce dentro de los diez días”²⁴/.

²³ / Íbidem. Pág. 41.

²⁴ / Íbidem. Pág. 42.

No obstante en Francia en la década del 70, específicamente en el año 1973 “por el dictado de la ley 736 se regula la misma, en la esfera administrativa. Leyes y Decretos complementan con posterioridad la ley de referencia.

La figura de mediación se excluye únicamente en los asuntos penales y fue adoptada en la esfera civil en abril de 1990 por la Asamblea Nacional”²⁵/.

Al mismo tiempo es importante dar a conocer que la república de Chile, “es uno de los pocos donde aún no se ha institucionalizado la mediación, si bien ya están preparando para ello en concordancia con el proceso de transformación encarado. Chile se encuentra en un proceso de modernización de la Justicia, que persigue cinco objetivos:

- ✓ Maximizar el acceso a la justicia
- ✓ Reformar el proceso penal
- ✓ Promover el derecho de familia
- ✓ Adaptar la legislación al sistema económico y social
- ✓ Mejoramiento de la atención del servicio de los usuarios

La mediación que significa un importante avance en este proceso de modernización no se ha iniciado todavía, existen iniciativas y propuestas pero todo está aún en una etapa preliminar, y para su puesta en marcha está tomando en mucho el modelo argentino”²⁶/.

Es importante resaltar que “en Argentina, el 19 de agosto 1992 el Poder Ejecutivo de la República Argentina bajo Decreto 1480/92 declara de Interés Nacional la institucionalidad y el desarrollo de la Mediación como método alternativo de solución de las controversias. El Decreto define la mediación como un método de solución de conflictos.

²⁵ / Íbidem. Pág. 43.

²⁶ / Íbidem. Pág. 43.

Características básicas son:

- ✓ es voluntario y confidencial
- ✓ es informal
- ✓ los plazos son prorrogables
- ✓ las partes participan plenamente en el procedimiento
- ✓ el procedimiento lo guía el mediador
- ✓ la mediación, es aplicable a cualquier tipo de asunto excepto los penales y puede internarse tanto en el trámite judicial como extrajudicial

Este Decreto era el único antecedente hasta la aprobación de la ley 24.573 de Mediación y Conciliación, y se integra el sistema con lo estatuido en los Decretos 1021/95 y 477/96.

Esto dio pie a la experiencia piloto desarrollada sobre mediación, experiencia que incluye la escuela de Mediación y el cuerpo de mediadores que inicialmente y designados por el Ministerio de Justicia tuvo como antecedentes en mediación a ocho abogados y dos psicólogos.

Estos últimos actúan como co-mediadores dado que la experiencia ha demostrado en principio que es difícil trabajar con un solo mediador, da más resultado de a dos. De acuerdo con lo que ha expresado la Directora Nacional de Extensión Jurídica del Ministerio de Justicia^{27/}.

Se hace necesario hacer mención que la mediación “comienza su desarrollo a partir de 1980 en Europa, Canadá y Estados Unidos, y en Guatemala formalmente a partir de 1998, con la creación del Centro de Mediación Metropolitano del Organismo Judicial, siguiendo la escuela de mediación argentina”^{28/}.

^{27/} / Íbidem. Pág. 43.

^{28/} / Castillo y Castillo, Carlos Humberto. “La Mediación en el Código Procesal Penal, Fundamentos Legales de la Mediación”. Editorial Oscar De León Palacios. Primera edición Guatemala, 2004. Pág. 24.

En Guatemala, desde tiempos de la Colonia en las comunidades, los líderes eran y son personajes muchas veces de la tercera edad, quienes intervienen a petición de las partes en el proceso de mediación, por el simple hecho de darle una o varias soluciones al o los conflictos.

Durante los años setenta y ochenta en Guatemala, se generó mucha violencia con el conflicto armado interno hacia familias principalmente del área rural, donde indiscriminadamente sufrieron el fenómeno, imposibilitándoseles continuar habitando el lugar, debido a ello migraron a tierras de países vecinos como México y Estados Unidos, donde les proporcionaron mayor seguridad y estabilidad, además fuentes de trabajo lo que les permitió mejorar su nivel de vida.

Con el correr del tiempo, debido a los enfrentamientos y migraciones surgieron líderes que mediaron entre las partes en conflicto, a través de los cuales se alcanzó voluntad política para ponerle fin. A través de la apertura política, se inician los procesos de mediación en la Mesa de Negociaciones y Diálogos hasta llegar a la suscripción de los Acuerdos de Paz, los cuales se han venido verificando a través de organismos internacionales creados para tal fin, por lo cual se puede decir que este tipo de mediación es de interés nacional.

Además se hace necesario resaltar que en Guatemala para darle resolución a los conflictos por la vía legal, se utiliza el proceso de conciliación en el cual se cuenta con un administrador de justicia que convoca a las partes en conflicto, las escucha y resuelve con fundamento en ley.

A la vez, se cuenta con Centros de Mediación que dependen directamente del Organismo Judicial, los cuales se ubican en todo el territorio nacional, que brindan atención legal en los casos que no necesariamente deben ser elevados a instancias superiores.

A través de estos Centros de Mediación se brinda atención a las personas que presentan denuncia, dentro los casos más comunes se tiene:

“Civiles: disputas por herencias, bienes o tierra, incumplimiento de pago, de alquileres, apropiación de documentos, desalojos, pago de servicio público, derecho de paso, malos entendidos, devolución de propiedad, conflictos de agua, daño de cosechas por semovientes;

Familia: visitas a menores, reconocimiento de preñez y paternidad, alimentos, violencia intrafamiliar, patria potestad, disputas domésticas, bases de separación conyugal;

Laboral: prestaciones laborales, trabajo mal realizado, incumplimiento de contrato, pago o cobro de salario, petición de aumento, inconformidad con condiciones de trabajo;

Mercantil: incumplimiento de contrato, negocio de casa;

Penales: calumnias, daños a vehículos, daños y perjuicios, insultos y agresiones, amenazas, injuria, pago de curaciones, maltrato, hurto, estafa, lesiones”²⁹/.

1.2.2 Etapas del Proceso de Mediación

Según Jay Folberg y Alison Taylor, el proceso de mediación consta de siete etapas, las cuales se presentan a continuación:

1.2.2.1 Introducción o presentación

- ✓ Presentarse y realizar contactos iniciales de las partes
- ✓ Agradecer la presencia, saludar a las partes y asignarles sus asientos, en un ambiente de contacto visual y auditivo
- ✓ Explicar que no se es Juez, por lo que no sugiere autoridad.

²⁹ / Íbidem. Pág. 86.

- ✓ Existencia de confidencialidad
- ✓ Posibilidad de reuniones individuales
- ✓ Reglas del proceso; respeto mutuo, hablar uno por vez y la firma del convenio de confidencialidad.
- ✓ Explicar el propósito de la mediación y sus características:
- ✓ Confidencialidad, brevedad, economía, comparecencia de las Partes e informalidad.

1.2.2.2 Determinación del conflicto o problema

- ✓ Escuchar y otorgar ordenadamente la palabra entre las partes
- ✓ Establecer un tono abierto y positivo
- ✓ Tomar notas
- ✓ Poner atención en el comportamiento y lenguaje corporal de ambas partes
- ✓ Sí es necesario detener la narración de una de las partes, para calmar a la otra y asegurarle que tendrá una oportunidad para hablar sin interrupciones
- ✓ Recopilar y analizar datos referentes a las personas y a la sustancia del conflicto, sobre expresar emociones y transformar la ira
- ✓ Verificar la exactitud de los datos y verificar las áreas y cuestiones a discutir
- ✓ Agradecer a las partes por su contribución

1.2.2.3 Resumen

- ✓ Resumir los puntos de acuerdo y desacuerdo.
- ✓ Detección de intereses velados

- ✓ Contraste con criterios objetivos
- ✓ Realizar reuniones por separado con cada una de las partes, sí lo creen conveniente

1.2.2.4 Identificación del o los Conflictos

- ✓ Ayudar a cada parte a identificar las cuestiones predominantes que puedan ser las cuestiones a la raíz del problema y la temática de discutir y su orden
- ✓ Uso de la tormenta de ideas
- ✓ Facilitar la comunicación recíproca de los intereses y necesidades de cada uno
- ✓ Resumir cada alternativa
- ✓ Identificar los intereses sustantivos de procedimientos y psicológicos de las partes

1.2.2.5 Generación y Evaluación de Alternativas

- ✓ Ayudar a las partes a generar las alternativas de solución y evaluar su Factibilidad
- ✓ Realizar reuniones por separado con las partes si es necesario
- ✓ Sugerir un receso si lo considera conveniente
- ✓ Revisión de los intereses de las partes y evaluar de qué manera pueden ser satisfechas por las alternativas de solución propuestas

1.2.2.6 Selección de Alternativas Apropriadas

- ✓ Anime a las partes a seleccionar las alternativas de arreglo más factibles

- ✓ Evalúe la factibilidad y legalidad de las alternativas de solución
- ✓ Evaluación de los costos y beneficios de la selección de alternativas

1.2.2.7 Conclusiones

- ✓ Obtención del acuerdo
- ✓ El acuerdo debe ser siempre legal
- ✓ Felicite a las partes por su labor, al final de la mediación
- ✓ Si en caso no hubiere acuerdo, alentar la posibilidad de resolver el problema en el futuro

1.2.2.8 Propuesta de Actas en los Convenios de Mediación

Con base a lo anterior se puede decir que con el proceso de mediación se pretende entrar a una nueva metodología para abordar y resolver los conflictos, a una nueva visión y que se deben cambiar los modelos jurídicos formales por los procesos sociales informales como parte del proceso de una nueva civilización.

Por lo anterior se considera que dichas denuncias debieran ser resueltas por profesionales del Trabajo Social que están asignados en la Oficina de Atención a la Víctima.

1.2.3 Ámbitos del Método de Mediación y el Trabajador Social

Partiendo del concepto contenido en el diccionario de la lengua española, que intervenir es participar, mediar, interceder se pueden presentar los dos temas que estamos tratando, una que es la intervención terapéutica y otra la mediación.

La terapéutica tiene que ver con un proceso de tratamiento para armonizar las disfunciones en las relaciones de los integrantes del grupo familiar; a diferencia de la mediación el cual es un proceso de clarificar posturas de las partes, con respecto al problema o disputa para arribar a un acuerdo.

En la intervención terapéutica el proceso en sí mismo es curativo, en la intervención por la mediación el proceso no es curativo, pues está destinado no solo a que lleguen a un acuerdo, sino que la gente pueda recuperar su capacidad de determinación y de decisión.

Es posible que en este punto se confunda mediación con terapia. El parecido es que se tratan de solucionar problemas muy inmediatos y rápidos, pero no nos internamos dentro de la psiquis, sino se trata de ayudar a las partes a gestionar su propia vida.

Sin embargo la gran diferencia está que el terapeuta no va a tener en cuenta nunca como objetivo el que las partes lleguen a resolver un problema, sino que crezcan, que puedan autogestionarse, en fin, todo lo que en mediación puede lograrse pero en forma indirecta porque el principal objetivo del mediador es poner a las partes en capacidad de resolver un problema. Por lo tanto, en mediación se utilizan muchos recursos técnicos aplicados por la terapia breve y la terapia sistémica en especial, pero no son el principal norte del mediador.

✓ **Familiar**

Tomando en cuenta que la mediación es el arte de lo imposible.

En la mediación familiar, el mediador llega a la disputa mucho después de que esta se ha congelado y las partes se han atrincherado en sus respectivas posiciones.

Se considera que el profesional del Trabajo Social debe intervenir directamente en la mediación familiar, ya que dentro de este núcleo se generan situaciones de conflicto, en el cual se debe buscar que las partes involucradas asuman activamente y con responsabilidad la solución, por lo cual el acuerdo resultante deberá ser propuesto en todo momento por las partes.

El Trabajador Social, tomando como base el Artículo 47 Protección a la Familia, de la Sección Primera del Capítulo II Derechos Sociales de la Constitución Política de la República de Guatemala que a la letra dice: “El Estado garantiza la protección social, económica y jurídica de la familia. Promoverá su organización sobre la base legal del matrimonio, la igualdad de derechos de los cónyuges, la paternidad responsable y el derecho de las personas a decidir libremente el número y espaciamiento de sus hijos”, deberá asumir su responsabilidad como ente mediador del conflicto en beneficio de la familia.

✓ **Grupal**

El rol de gran relevancia que ejerce el Trabajador Social, en la mediación grupal, está avalado por su acervo de experiencia profesional y considera que la ciudadanía tiene la posibilidad de dar respuestas a sus conflictos sin pasar por la instancia judicial. El método de mediación posibilita obtener un sentido fuerte de cooperación entre las agrupaciones, asociaciones, comités de vecinos etc. Lo cual disminuye la tensión y hostilidad, mejorando las relaciones intergrupales e incrementa la participación en el desarrollo de habilidades de liderazgo y autoestima de cada uno de los miembros del grupo, y favorece el espíritu democrático.

✓ **Comunal**

La democracia es un factor necesario en la toma de decisiones para lograr consenso en los acuerdos y/o pactos que no deban ocurrir de forma secreta, a lo cual se hace necesario el surgimiento del Trabajador Social, como el profesional que intervendrá

de manera neutral e imparcial en las controversias o disputas comunitarias, las que pueden ser confusas, dinámicas y que reflejan intereses variados e intrincados, a través de la red de relaciones de consignas políticas y locales. Es común que en los asuntos comunitarios se mezclen valores personales e ideológicos, lo que exigirá del Trabajador Social, un perfil que permita determinar conocimientos variados según el conflicto que en ese momento esté interviniendo como profesional neutral. Regularmente en las disputas o conflictos de intereses comunitarios es necesario que el mediador en este caso el Trabajador Social, intervenga desde un inicio en la elaboración de proyectos dentro de cada comunidad, lo que permitirá resolver conflictos durante el desarrollo de los proyectos en sí.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO

Las Oficinas de Atención a la Víctima en el Ministerio Público se fueron creando progresivamente en los distintos departamentos y municipios de la república de Guatemala, por lo cual se hace necesario dar a conocer que todas han sido creadas con la misma finalidad y bases legales, y la OAV del municipio de Mixco no es la excepción.

2.1 Antecedentes Históricos

“Con la transición del sistema procesal penal Inquisitivo al sistema oral de Guatemala, se colocó a la vanguardia de los países de la región centroamericana y de la mayor parte de países de América Latina al incluir la figura de la Oficina de Atención a la Víctima en la Ley Orgánica del Ministerio Público, la cual fue implementada en la Fiscalía Distrital Metropolitana en enero de 1995 por instrucciones del primer Fiscal General de la República.

Después de los respectivos estudios y elaboración de planes de trabajo, se inicia la atención integral directa al público usuario en mayo de 1995. En febrero de 1997 el Fiscal General ordena la apertura de la segunda Oficina, ubicada en el municipio de Santa María Nebaj, Quiché y en el primer semestre de 1998 se crea el puesto de Coordinador de Oficinas de Atención a la Víctima y se implementan once Oficinas en diferentes cabeceras departamentales y municipios del país.

Posteriormente las Oficinas de Atención a la Víctima se expanden gradualmente, de manera que al mes de enero del año 2001 funcionan 29 Oficinas en toda la República, quedando pendiente la implementación de este servicio en algunas

Fiscalías que han ido surgiendo en otros municipios como San Juan Sacatepéquez en Guatemala y Malacatán en San Marcos”³⁰/.

Las Oficinas de Atención a la Víctima se encuentran ubicadas en la sede del Ministerio Público de cada localidad.

Dichas Oficinas se crearon a raíz del movimiento a favor de las víctimas que surgió en Europa después de la Segunda Guerra Mundial.

En el caso de Guatemala, se transformó el sistema procesal penal, implantándose el juicio oral en 1994. Como parte de esos cambios surgió la Oficina de Atención a la Víctima en la ciudad de Guatemala, en enero de 1995.

A partir del mes de marzo de 1998 se implementan otras Oficinas de Atención a la Víctima, contando a la fecha con 33 de ellas, logrando la cobertura de casi todas las cabeceras departamentales del país y algunos municipios de especial interés para el sector justicia.

No obstante, la Oficina de Atención a la Víctima de Mixco objeto de estudio fue creada en el mes de mayo de 1997.

2.2 Fundamento Legal

La creación de la Oficina de Atención a la Víctima tiene su fundamento legal en el Decreto 40-94, que contiene la Ley Orgánica del Ministerio Público, Título II, Capítulo I de la Sección IV, Artículo 26, que a la letra dice: “Los fiscales de distrito organizarán las oficinas de atención a la víctima, para que se encarguen de darle toda la información y asistencia urgente y necesaria”³¹/.

³⁰ / González Leche, Rebeca Aída. “Oficina de Atención a la Víctima”. Coordinación de Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público. Guatemala, mayo 1998. Pág. 1.

³¹ / Congreso de la República de Guatemala. “Ley Orgánica del Ministerio Público”. Decreto 40-94. Guatemala, mayo de 1994. Pág. 13.

Esta disposición responde a lo proclamado el 29 de Noviembre de 1985, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia Relativos a Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, la cual está vigente en nuestro país y también al artículo 8º. de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que señala como uno de sus principios fundamentales sobre el Respeto a la Víctima, el que dice; “El Ministerio Público, deberá dirigir sus acciones tomando en cuenta los intereses de la víctima, a quién deberá brindar amplia asistencia y respeto” ³²/.

2.3 Misión

Es la unidad de carácter asistencial y humanitario dirigida a la atención integral y urgente de víctimas de delitos, con el fin de neutralizar en ellas los efectos negativos del hecho e iniciar su proceso de recuperación, contribuyendo a disminuir la sobrevictimización producida por el sistema penal.

Conforma un equipo de profesionales de diferentes disciplinas con sensibilidad social y espíritu de servicio, orientando su trabajo principalmente a personas de escasos recursos y en situación de indefensión, afectadas gravemente en sus derechos a la vida, integridad física, libertad personal y seguridad sexual.

Fundamenta su trabajo en la Constitución Política de la República y leyes ordinarias (Art. 8, 26 y 61 de la Ley Orgánica del Ministerio Público), tratados y declaraciones internacionales en materia de Derechos Humanos, así como doctrinas y corrientes modernas en materia penal, criminológica y victimológica.

2.4 Visión

La Oficina de Atención a la Víctima posee respaldo institucional a partir de líneas políticas y financieras favorables, dándosele un estatus orgánico de dirección. Sus

³² / Ibidem. Pág. 13.

mecanismos de comunicación y coordinación dentro del Ministerio Público son de doble vía, permanentes, directos y a todo nivel.

La opinión de la OAV incide en decisiones relacionadas a su personal, presupuesto, proyección y funcionamiento interno. Sus servicios están presentes tanto en actividades de prevención como de acompañamiento. El desempeño de su personal se basa en la mística de servicio y actualización profesional permanente, sentando las bases de una carrera victimológica.

La población tanto en el interior como en la capital, busca a la OAV en los casos que conforme su misión contempla atender. La cantidad de casos que recibe se determina de acuerdo a la capacidad que tiene que dar sus servicios con calidad, a personas de escasos recursos y en situación de indefensión. Dependiendo de la situación, la OAV procura a las víctimas cobertura de gastos e ingresos a albergues y archivo actualizado e integrado al sistema informático del Ministerio Público.

2.5 Objetivos

1. Contribuir a la reducción o neutralización de los efectos de la victimización secundaria, que es producida por el sistema de administración de justicia.
2. Contribuir a restablecer el estado de equilibrio integral de las víctimas, con el propósito de prevenir y atender secuelas postraumáticas.

2.6 Organización

En la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público Central, se cuenta con profesionales en el área de Psicología, Medicina, Jurídica y de Trabajo Social, también con personal administrativo; a diferencia de las OAV, del interior de la república que no cuentan con personal administrativo y solamente en cinco de ellas con Trabajo Social.

Los servicios que brinda la Oficina de Atención a la Víctima son de índole social-humanitario, siendo el enlace de referencia hacia instituciones de ayuda social, terapéutica y del sistema legal.

La Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco, se encuentra organizada de la siguiente manera:



Fuente: Gonzalez Leche, Rebeca Aida. "Oficina de Atención a la Víctima"
Coordinación de Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio
Público, Guatemala, mayo 1998.

2.7 Cobertura

El área geográfica que cubre la Oficina de Atención a la Víctima en el municipio de Mixco, departamento de Guatemala, asciende a 11 zonas con 9 asentamientos humanos, conformados por 301 colonias declaradas a través de la Dirección de Catastro de la municipalidad de Mixco.

2.8 Población que Atiende

Respecto a la cobertura de las personas, la Oficina de Atención a la Víctima de Mixco, atiende a hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas de la tercera edad, incapacitados, comités y asociaciones, quienes han sido víctimas de delitos y faltas, como aquéllos que han enfrentado conflictos.

2.9 Trabajo Social

En el Ministerio Público de Mixco, no se cuenta con un departamento específico de Trabajo Social, sin embargo en la Oficina de Atención a la Víctima son profesionales del Trabajo Social los que atienden a las víctimas.

No obstante, el Trabajo Social que se lleva a cabo dentro de las Oficinas de Atención a la Víctima, se define respecto a las funciones establecidas en el Acuerdo No. 74-2004 de la Fiscalía General de la República de Guatemala y el Jefe del Ministerio Público, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Realiza estudios socio-económicos e informes sociales
- ✓ Organiza y mantiene la Red de Derivación Interinstitucional, así como de entes no gubernamentales para ser el enlace entre las instituciones que brindan un servicio social de rehabilitación y reinserción integral a la comunidad.
- ✓ Brinda seguimiento a casos calificados
- ✓ Vela por la protección de menores en riesgo, personas de la tercera edad y/o con discapacidad
- ✓ Participa como consultor Técnico en los Debates Orales así como perito de Dictámenes a solicitud de Agentes Fiscales y Jueces
- ✓ Apoya la labor de los fiscales brindando asesoría a la víctima, de manera que se obtengan mejores elementos para comparecer a debate oral.
- ✓ Evalúa constantemente los resultados obtenidos con el funcionamiento de la derivación y las actividades realizadas por las y los profesionales que conforman la oficina.

Es importante resaltar que al profesional del Trabajo Social se le debe involucrar en el proceso de mediación, en los casos tipificados como faltas, ya que por la dimensión del problema para el sistema de justicia no tienen relevancia, pero para el denunciante sí, lo cual permitiría de alguna manera afianzar la credibilidad en el sistema.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El estudio se realizó desde el punto de vista sociológico, que permitió establecer las relaciones del ser humano en plena interacción con otros y su comportamiento; del punto de vista legal porque todo proceso debe llevar fundamentos jurídicos; así como de Trabajo Social, ya que su filosofía está encaminada a elevar el nivel de vida de los seres humanos en todos los campos de acción y niveles de intervención.

En general la diferencia de criterios, de ideas, modos de vida y de intereses, provoca conflicto entre las personas, por lo que la parte afectada se ve en la necesidad de presentar una denuncia ya sea en la Estación de la Policía Nacional Civil o al Ministerio Público, en este caso del municipio de Mixco del departamento de Guatemala.

Habitualmente la víctima presenta su denuncia, espera que el sistema jurídico le resuelva con prontitud y positivamente a su favor, principalmente en los casos en los cuales no ameritan contratar los servicios de Abogado y Notario, sin embargo en la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público de Mixco a las denuncias tipificadas como falta no se les da el seguimiento necesario, sino las conservan.

Lo que hace que diariamente los denunciantes acudan a la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público de Mixco, protestando porque los hacen llegar de cuatro a cinco veces al mes sin resolverles su conflicto, lo que incide en que no tengan una solución inmediata, así como pérdida de tiempo e incurrir en gastos económicos.

Sin embargo, no se les informa que su denuncia ha sido conservada debido a que no amerita ser elevada a instancias superiores, por lo que en algunos casos las

personas se sienten indignadas, y proceden a buscar apoyo en otras instancias para ser atendidas, entonces por orden superior la denuncia es referida a la Oficina de Atención a la Víctima y se le da curso a través del proceso de mediación.

Se considera de suma importancia que a las atribuciones de las profesionales del Trabajo Social de la Oficina de Atención a la Víctima, se les implementen las funciones en el proceso de mediación en las denuncias tipificadas como faltas, siendo de trascendencia social tanto para el Ministerio Público, como para la profesión y la población en general.

La investigación de campo se realizó en la Oficina de Atención Permanente del Ministerio Público de Mixco, ubicado en la 7^a. calle 3-24, zona 1 del municipio de Mixco del departamento de Guatemala.

Como unidades de análisis se tomó un universo de 433 usuarios que son las personas que han presentado denuncia del mes de enero al mes de junio del año 2005 y 18 profesionales entre Trabajadores Sociales y Auxiliares Fiscales que prestan sus servicios en el Ministerio Público, que hizo un total de 451 personas que participaron en el estudio, de lo cual se trabajó con el 30% según muestra estadística siendo en total 106 personas encuestadas.

Los objetivos delineados para realizar la investigación fueron alcanzados favorablemente, ya que se logró establecer la necesidad de crear el espacio profesional para el Trabajo Social en el proceso de mediación de conflictos, así como demostrar que las Trabajadoras Sociales tienen capacidad y calidad humana para intervenir adecuadamente.

3.1 Metodología de Trabajo

Para realizar la investigación se utilizó el método deductivo, que permitió conocer el problema planteado de lo general a lo particular, iniciando con una revisión

bibliográfica con relación al proceso de mediación; simultáneamente se realizó una observación directa al trabajo que realizan los administradores de justicia en el Ministerio Público de Mixco; y se revisaron algunos expedientes de los diferentes casos de denuncias tipificadas como falta.

Para la ejecución del trabajo de campo se elaboraron dos boletas de encuesta, una dirigida a los usuarios, y la otra a los profesionales, mismas que fueron llenadas a través de las entrevistas como muestra piloto.

Se hicieron las correcciones pertinentes y se reprodujeron en fotocopia 88 boletas para encuestar a los denunciantes o usuarios y 18 para entrevistar a los profesionales. Luego se solicitó apoyo del personal de la Oficina de Atención Permanente, para que refiriera a los usuarios con denuncia tipificada como falta a la Oficina de Atención a la Víctima, con la estudiante investigadora.

En su momento, se hizo el contacto con el usuario, se le explicó de qué se trataba la boleta y se procedió a encuestarlo; al igual se procedió con los profesionales.

Recabada la información en las boletas de encuesta, se procedió a procesar los datos estadísticamente a través de la elaboración de cuadros y gráficas las cuales se analizaron e interpretaron conformando así el presente capítulo.

Paralelamente se elaboraron los capítulos I y II, que forman parte del informe final, así como el capítulo IV donde se consigna la propuesta profesional sobre la intervención de la Trabajadora Social en los procesos de mediación en el Ministerio Público de Mixco.

Al final se elaboraron las conclusiones y recomendaciones a las que se logró arribar con el estudio, así como la introducción y bibliografía utilizada para sustentar la parte teórica, completando de esta manera el informe final de investigación.

Dentro de las técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación se tiene: la observación directa, revisión bibliográfica, fichas de transcripción textual, revisión de casos, visitas institucionales y encuestas a usuarios y profesionales que prestan sus servicios en la Fiscalía del Ministerio Público de Mixco.

Los instrumentos utilizados fueron: boletas de encuesta, expedientes de casos, cuaderno de campo y el diseño de investigación elaborado para el efecto.

Por la naturaleza de la investigación se trabajó con usuarios y profesionales de la Fiscalía del Ministerio Público de Mixco, y los resultados del trabajo de campo, se organizaron en dos apartados con sus correspondientes subapartados, tal como se presenta a continuación.

3.1.2 Características Generales de los Usuarios del Ministerio Público

Para efectos del presente estudio es importante conocer algunas generalidades de los encuestados, para dar a conocer un perfil general de los usuarios del Ministerio Público de Mixco, de lo cual se tiene que en su mayoría corresponden a la población femenina; en menor porcentaje es población masculina.

En el Ministerio Público de Mixco se atiende a toda la población independientemente si son hombres o mujeres por igual, sin embargo la información demuestra que es la población femenina la que más utiliza los servicios de esta institución. Es de hacer notar que en dicha institución se brinda atención tanto a guatemaltecos como a extranjeros, así encontramos que de los encuestados el 95% son de nacionalidad guatemalteca y el 5% de origen salvadoreño.

Además, en su mayoría las personas que se atienden en el Ministerio Público de Mixco se encuentran en el estado civil de unido/a o casado/a, se puede decir que es un grupo integrado con responsabilidades de hogar.

Se puede decir que en su mayoría los conflictos se dan entre parejas, sin embargo también las personas solteras atraviesan situaciones difíciles en las cuales deben recurrir a instituciones como el Ministerio Público, para resolver dichas situaciones.

Los usuarios del Ministerio Público de Mixco, en su mayoría residen en la zona 4 y 6 del municipio de Mixco, aunque por cuestiones de presentación de resultados se tomó en cuenta la zona 5, aunque de este sector es mínimo el número de personas que han solicitado los servicios. (ver cuadro. 1)

CUADRO 1

ASPECTOS GENERALES DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO

SEXO	No.	%	ESTADO CIVIL	No.	%	RESIDENCIA	No.	%
Femenino	60	68	Soltero/a	26	30	Zona 1 y 3	18	20
Masculino	28	32	Casado/a	25	28	Zona 4, 5 y 6	41	47
			Unido/a	37	42	Zona 7, 10 y 11	29	33
Total	88	100	Total	88	100	Total	88	100

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

Según se muestra en el cuadro 2, los usuarios del Ministerio Público de Mixco con relación a su nivel educativo en su mayoría solamente, han cursado la escuela primaria; menor porcentaje el nivel básico y diversificado; mínimo porcentaje ha alcanzado el nivel superior.

Debido al bajo nivel educativo de los usuarios, se estima conveniente que directamente sean atendidos en el Ministerio Público de Mixco por profesionales del

Trabajo Social, ya que es el profesional que cuenta con la preparación académica para encaminar sus acciones hacia la población más vulnerable, y en este caso son las personas con más bajo nivel académico las que necesitan del apoyo y orientación de las Trabajadoras Sociales, porque a ellos muchas veces les cuesta entender y comprender el proceso administrativo jurídico de su denuncia, máxime en los casos tipificados como falta, que por lo general son engavetados, además de estar sujetos a victimización secundaria por los operadores de justicia.

De los encuestados que cursaron el nivel diversificado, se han graduado de Bachiller, Perito Contador, Perito en Administración y Hotelería, así como de secretaria comercial, pero independientemente de haber alcanzado dicho nivel de educación, son personas que necesitan del auxilio de las Trabajadoras Sociales que laboran en el Ministerio Público de Mixco.

En cuanto a los oficios que desempeñan los usuarios encuestados, en su mayoría lo hacen a nivel operativo, ya que se desempeñan como dependientes, operarios de maquila, piloto automovilista, motorista, cosmetóloga, entre otros.

En el caso de los obreros aunque es bajo el porcentaje se desempeñan como: lavando y planchando ropa ajena, trabajadoras de casa particular, herreros, sastres, carpinteros, entre otros; no está demás agregar que el 23% corresponde a población femenina que se dedica a los quehaceres del hogar. (ver cuadro 2)

Con base a esta información es de darse cuenta, que por su mismo desempeño son personas que dependen económicamente de un salario, por lo que al no atenderseles con agilidad, se ven afectadas, a verse en la necesidad de estar constantemente solicitando permiso laboral, lo que les implica que les descuentan de su salario los días de permiso no laborados.

CUADRO 2

**ASPECTOS DE EDUCACIÓN Y LABORALES
DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO**

ESCOLARIDAD	No.	%	OCUPACIÓN/OFICIO	No.	%
Primaria	60	68	Ama de casa	20	23
Básicos	13	15	Administrativo	4	5
Diversificado	11	12	Operativo	29	32
Universitario	4	5	Obrero	20	23
			Comerciante	11	12
			Ninguno	4	5
Total	88	100	Total	88	100

Fuente: Encuesta a usuarios Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1 Aspectos Generales de las Denuncias

3.1.2.1.1 Tipos de Denuncias Atendidas

En el Ministerio Público de Mixco se atiende todo tipo de denuncias, independientemente si son tomadas en otras instituciones, sin embargo en su mayoría son denuncias relacionadas a la violencia intrafamiliar. En segundo lugar las denuncias por agresión y de problemas entre vecinos; otro tipo de denuncias con porcentaje poco representativo que consisten en daño a cosechas, robo y de persona desaparecida. (ver gráfica 1)

Por lo general los problemas de violencia intrafamiliar se dan por falta de comunicación, además se agreden entre parientes políticos como cuñados y/o

suegra; el jefe de hogar golpea a su cónyuge y los hijos intervienen para defenderla; en algunos casos las parejas debido a los malos tratos se separan, pero la mujer sigue siendo agredida o amenazada en el peor de los casos hasta de muerte.

Dentro de las denuncias por agresión, se tiene que muchas veces las personas se pelean sin aparentes causas justificadas y llegan a los extremos de ser heridos o hacerles algún tipo de daño físico y/o psicológico; intimidación por supuesto así como robo de dinero.

En cuanto a problemas entre vecinos en su mayoría se dan porque su vecino estaciona su carro enfrente de la casa de otro vecino; el dueño de los perros no se da cuenta o permite a propósito que hagan sus necesidades enfrente de la banqueta del vecino; algunos vecinos tiran basura en la banqueta que no es de su propiedad, dichas situaciones traen como consecuencia molestias.

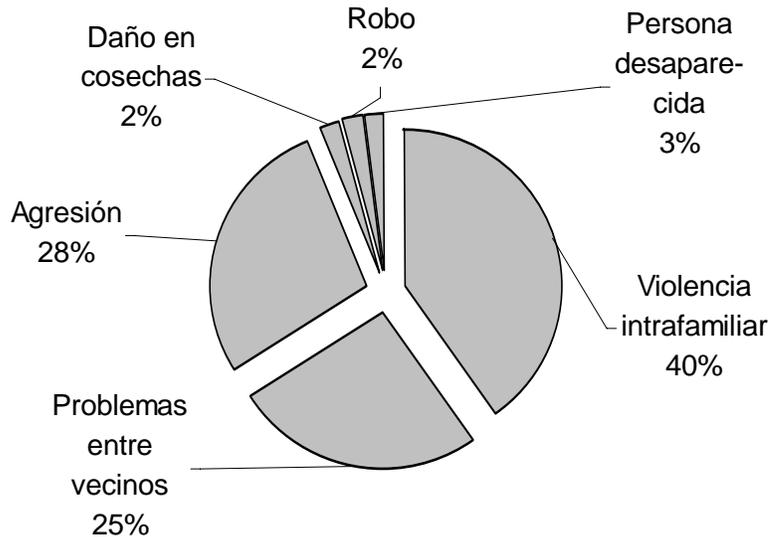
En cuanto a la denuncia por robo, por lo general se trata de robo de celulares, aunque también casos de robo de vehículos.

Como se puede ver las denuncias anteriormente expuestas por lo general son tipificadas como falta, por lo cual en el Ministerio Público de Mixco no se les presta la atención que todo ciudadano como persona tiene derecho a recibir, por lo cual se considera que dicha situación se puede mejorar a través de la mediación bajo la responsabilidad de Trabajo Social.

Este proceso permitirá facilitar a todos aquellos usuarios el acceso a la justicia de manera rápida e informal, en la cual se brindará un servicio gratuito a personas de escasos recursos económicos, así como se propiciará el diálogo, la concordia y la paz social necesaria para la convivencia.

GRÁFICA 1

DIVERSIDAD DE DENUNCIAS QUE HAN SIDO PRESENTADAS POR LOS USUARIOS AL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1.2 Lugar donde se Presenta la Denuncia

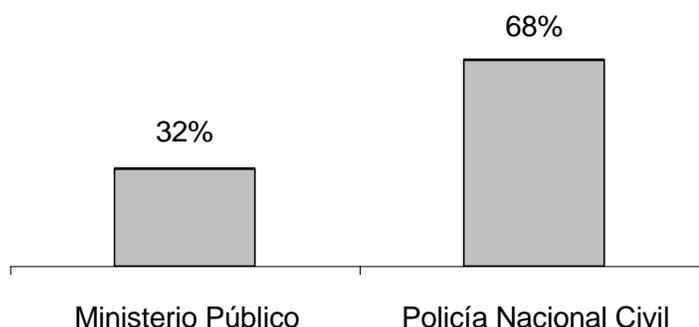
La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 29, establece que “toda persona tiene libre acceso a los tribunales, dependencias y oficinas del Estado, para ejercer sus acciones de hacer valer sus derechos de conformidad con la ley”; y la Ley Penal señala que las denuncias deben ser presentadas ante la instancia más cercana donde ocurrieron los hechos. Razón por la cual en su mayoría los encuestados presentaron su denuncia a la Policía Nacional Civil, ya que es la instancia que cuenta con más cobertura que hace el 68%; no así el Ministerio Público de Mixco que no cuenta con subsedes para la recepción de las mismas. (ver gráfica 2)

Indistintamente donde los usuarios del Ministerio Público de Mixco hayan presentado su denuncia, por la jurisdicción que le compete, pero las tipificadas como falta se

estancan, por lo que se considera que las mismas al ser atendidas a través del proceso de mediación bajo la responsabilidad de Trabajo Social, podrían ser resueltas satisfactoriamente.

GRÁFICA 2

LUGAR DONDE PRESENTARON LA DENUNCIA



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

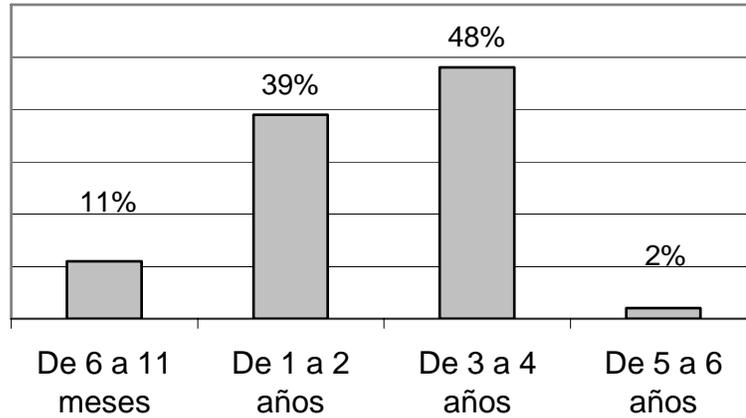
3.1.2.1.3 Tiempo de haber Presentado la Denuncia

El tiempo en el sistema jurídico para resolver una denuncia tipificada ha falta es entre 3 a 6 meses calendario, sin embargo hay usuarios a los que pasado ese tiempo y aún no les resuelven nada. Por lo general son denuncias tipificadas como faltas a excepción de la denuncia por robo, que tiene otros agravantes.

Tomando en cuenta que algunos usuarios tienen que esperar hasta 6 años por conocer la resolución de su denuncia, y en el peor de los casos que nunca les resuelvan, entonces en el Ministerio Público de Mixco la mejor manera de resolver dichas denuncias es a través del proceso de mediación, con el apoyo de Trabajo Social, función que no es asignada a los profesionales de esta rama.

GRÁFICA 3

TIEMPO DE HABER PRESENTADO LA DENUNCIA

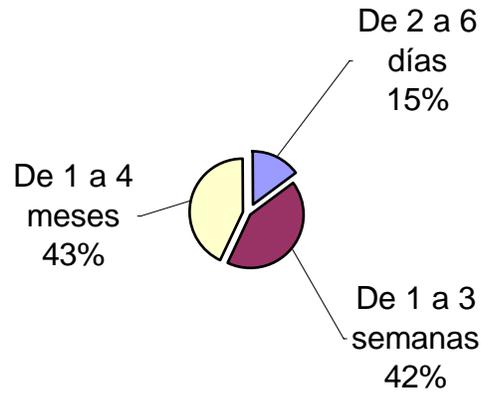


Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1.4 Seguimiento a la Denuncia

Es obvio que a los usuarios del Ministerio Público de Mixco les interesa que se resuelvan pronto y favorablemente sus denuncias, por lo cual en su mayoría le dan seguimiento con más frecuencia, en menor porcentaje en meses, debido a que aunque pase el tiempo necesitan y tienen derecho de conocer la manera como se resuelve la denuncia. (ver gráfica 4)

Los usuarios no le dan seguimiento a sus denuncias con más frecuencia de la que quisieran por el factor tiempo, pues en su trabajo no les autorizan permiso para ausentarse, además no pueden invertir muchos recursos económicos para su movilización, por lo cual se considera que a través de la mediación se podrían minimizar dichas molestias a los usuarios y resolverles con agilidad en el menor tiempo posible.

GRÁFICA 4**SEGUIMIENTO A SU DENUNCIA**

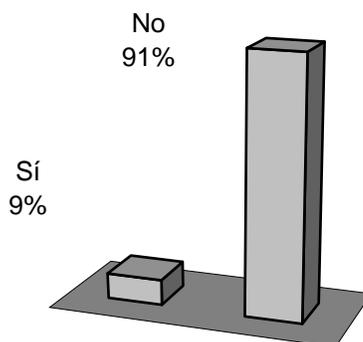
Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1.5 Proceso de la Denuncia

Es ineludible que los usuarios quieran conocer cómo va el trámite de su denuncia, sin embargo la mayoría de los encuestados indicó que no le han informado sobre la situación. (ver gráfica 5).

En el Ministerio Público de Mixco en la Oficina de Atención Permanente es el lugar donde le informan a los usuarios sobre el trámite de su denuncia, pero como a las denuncias tipificadas como falta no le prestan la atención que merecen las personas, solamente les indican que está en trámite.

La mejor manera de agilizar el trámite de las denuncias y prestarles la atención que merecen en beneficio de los usuarios, sería involucrar a las Trabajadoras Sociales en el proceso de mediación, para una mejor proyección social del Ministerio Público de Mixco.

GRÁFICA 5**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE LA DENUNCIA AL
USUARIO DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO**

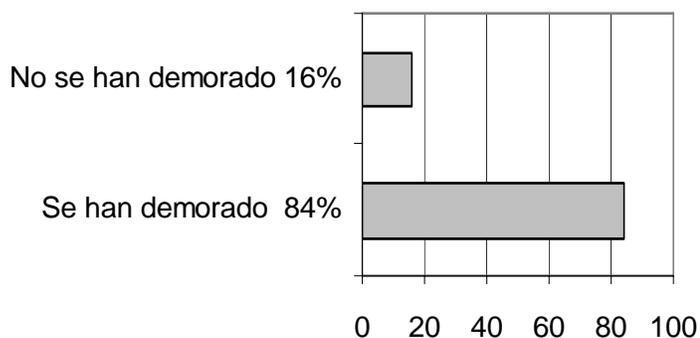
Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1.6 Resolución de la Denuncia

La mayor parte de los encuestados consideran que se han demorado en resolver su denuncia en el Ministerio Público de Mixco; una mínima parte indicó que no se han retardado en resolverles la denuncia. (ver gráfica 6).

Lamentablemente la mayoría de los usuarios no reciben atención inmediata a sus denuncias, dicha demora radica en que la mayor parte de usuarios han presentado su denuncia en las Estaciones de la Policía Nacional Civil según se muestra en la Gráfica 2, y el proceso para enviarlas al Ministerio Público de Mixco es burocrático por un lado, y por otro lado en la Institución, a las denuncias tipificadas como falta no se le brinda la atención que el usuario espera.

Todo usuario merece que su denuncia independientemente que sea tipificada como delito o falta sea atendida y resuelta con celeridad, por lo cual se considera necesaria la intervención de las Trabajadoras Sociales a través del proceso de mediación, en los casos que no ameriten ser elevados a instancias superiores.

GRÁFICA 6**CELERIDAD DE LA RESOLUCIÓN EN LA DENUNCIA**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco, Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.1.7 Problemas que enfrentan Usuarios por falta de Celeridad en la Resolución de su Denuncia

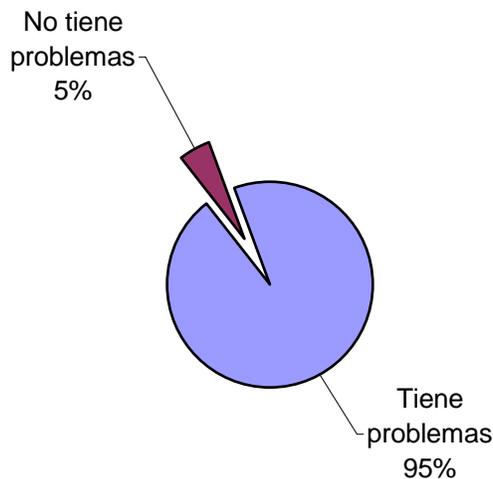
El 100% de los usuarios encuestados enfrentan problemas al no darle celeridad a la resolución de su denuncia, dentro de los cuales se mencionaron: continuar con el problema principalmente si lo que quiere resolver son problemas de violencia intrafamiliar; pérdida de dinero porque tienen que invertir en pasajes, máxime si viven en lugares muy retirados y por lo general son de familias de escasos recursos económicos; problemas de tiempo por dejar de cubrir otras responsabilidades por estar yendo y viniendo para saber cómo va su denuncia.

También problemas laborales, ya que en sus centros de trabajo no les dan permiso para estar faltando, o llegando tarde, estar saliendo, lo que implica que les descuenten el día incluyendo el séptimo, en el peor de los casos hasta perder el mismo; en algunos casos de movilización por ser de edad avanzada y no tener quién les acompañe, entre otros. (ver gráfica 7)

Se considera que a través del proceso de mediación, las Trabajadoras Sociales del Ministerio Público de Mixco, podrían minimizar la problemática que enfrentan los usuarios, por la falta de celeridad en la resolución de sus denuncias.

GRÁFICA 7

LOS USUARIOS ENFRENTAN PROBLEMAS POR LA FALTA DE CELERIDAD DE LA RESOLUCIÓN EN LA DENUNCIA



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.2 Aspectos Relacionados con el Proceso de Mediación

3.1.2.2.1 Conocimiento sobre El Proceso de Mediación

Antes de preguntarles a los usuarios si conocían el proceso de mediación se procedió a darles una breve explicación, manifestando en su mayoría que sí tienen conocimiento. (ver gráfica 8)

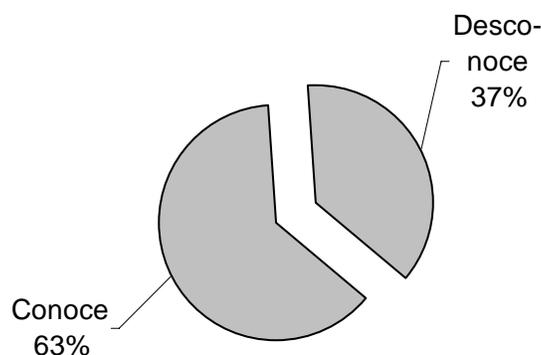
Algunos de los encuestados del grupo que indicó que sí tenían conocimiento acerca del proceso de mediación, dijeron que lo conocieron a través de capacitaciones, por sus estudios y lecturas.

Otros usuarios tienen conocimiento del proceso de mediación por experiencia, puesto que con dicho proceso les habían resuelto un problema en el Organismo Judicial; otros indicaron que el líder de su barrio resuelve los problemas de esa manera; que en su comunidad así se resuelven los problemas; a través del Alcalde Auxiliar; en su tierra las cosas se resuelven con una persona líder en la comunidad la cual es justa; que estuvieron en conflicto anterior y les informaron sobre mediación; que estuvieron en otra mediación y se resolvió favorablemente. Además expresaron que a través del proceso de mediación, no se necesita de mucho tiempo ni esfuerzo; es más directo y no amerita abogado; esperan menos tiempo y faltan menos a su trabajo, ya que la espera no es muy larga, debido a que no lleva tanto trámite; se cita a la otra persona y se firma un convenio.

En el caso de otros encuestados, manifestaron que desconocen el proceso de mediación indicaron que ignoran de asuntos legales; casi no estudiaron pero consideran que así se solucionan los problemas.

Es relevante que en su mayoría los usuarios del Ministerio Público de Mixco, de alguna manera sientan credibilidad en el proceso de mediación, puesto que realmente a través de éste se logra economizar tiempo y recursos económicos, además de brindar un mejor servicio a los usuarios y una mayor proyección social de la Institución.

Entonces cualquier conflicto sometido al proceso de mediación será resuelto con las propuestas de solución presentadas por ambas partes, de ahí que cada uno tome conciencia de su propia responsabilidad para aceptar la comisión de un hecho y para asumir con seriedad, a través de su propia palabra, su cumplimiento.

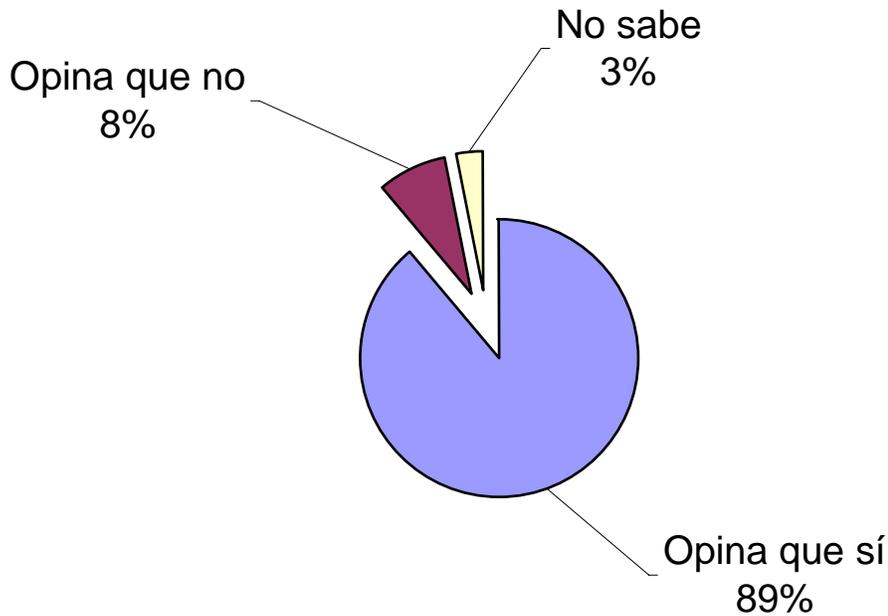
GRÁFICA 8**CONOCIMIENTO SOBRE EL PROCESO DE MEDIACIÓN**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.2.2 La Mediación y la Resolución de Conflictos

El proceso de mediación busca entre otras cosas, resolver problemas en el menor tiempo posible y con pocos recursos, por lo que al respecto, la mayoría de los encuestados opinó que a través de la mediación sí se pueden resolver las denuncias con más rapidez; el 8% dijo que no; y el 3% indicó que no sabe. (ver gráfica 9).

Tomando en cuenta que en su mayoría los usuarios del Ministerio Público de Mixco, consideran que a través del proceso de mediación es posible resolver las denuncias satisfactoriamente, se hace necesario involucrar a las/os Trabajadores Sociales en dicho proceso, a manera de lograr que ninguna de las denuncias se queden sin atención.

GRÁFICA 9**LA DENUNCIA A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN
PUEDE SER RESUELTA CON MÁS RAPIDEZ**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.3 Trabajo Social y el Proceso de Mediación**3.1.2.3.1 Usuarios que han recibido Atención de Trabajo Social**

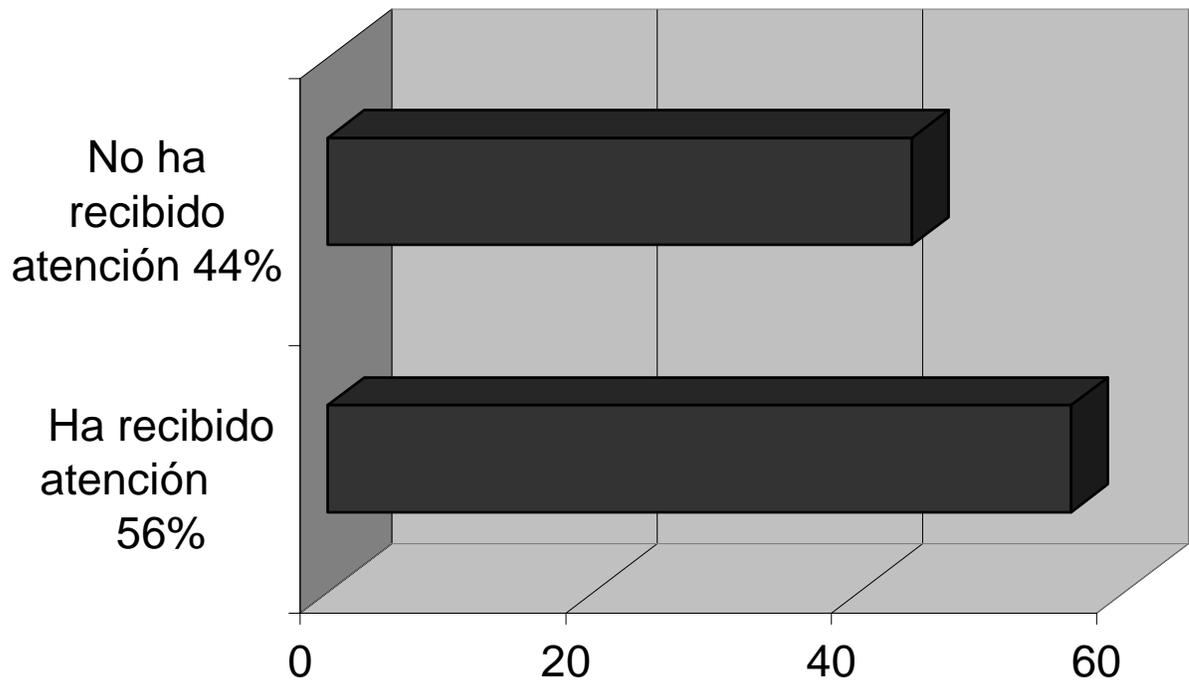
Según la estructura organizativa del Ministerio Público de Mixco, solamente en la Oficina de Atención a la Víctima se cuenta con profesionales del Trabajo Social, y no todas las personas que presentan denuncias son atendidas en dicha oficina. No obstante, la mayoría de los encuestados sí han sido atendidos por alguna Trabajadora Social. (ver gráfica 10)

En el Ministerio Público de Mixco solamente en la Oficina de Atención a la Víctima se cuenta con profesionales del Trabajo Social, en la cual, por lo general la Trabajadora Social como parte de la atención que brinda a los usuarios llena una boleta para llevar un registro (ver anexo 3), provee orientación acerca de los trámites a seguir dependiendo del tipo de denuncia presentada, así como intervenir en la agilización de la denuncia para que la ingresen al sistema de registro de la Oficina de Atención Permanente, por la misma emergencia según sea el caso.

En el caso de los encuestados que han sido atendidos por alguna Trabajadora Social, manifestaron que cuando llegaron la primera vez, les informó sobre el procedimiento; se sintieron comprendidos ya que su caso se resolvería; cuando llegaron la segunda vez los refirieron con la Trabajadora Social; después de pasar a Agencia la refirieron a Trabajo Social; les atendió en la primera vez y les ayudó a resolver su conflicto. Además, comentaron que la Trabajadora Social que les ha atendido les ha dado confianza, ha sido comprensiva, les sabe orientar, agiliza el proceso para su resolución, también les da acompañamiento a la Agencia Fiscal.

En el caso de las personas que no han sido atendidas por alguna Trabajadora Social, manifestaron que desconocen las razones por las cuales los ha referido; es la primera vez que pone una denuncia en la Policía Nacional Civil; les atendió la psicóloga y les orientó.

Con base a lo anterior se puede afirmar, la importancia que le dan los usuarios/as para ser atendidos por profesionales del Trabajo Social, lo que de alguna manera denota la necesidad de que sean las Trabajadoras Sociales del Ministerio Público de Mixco las que intervengan en el proceso de mediación, para la resolución de las denuncias tipificadas como falta.

GRÁFICA 10**USUARIOS QUE HAN RECIBIDO ATENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.3.2 La Intervención del Profesional de Trabajo Social es Importante para los Usuarios

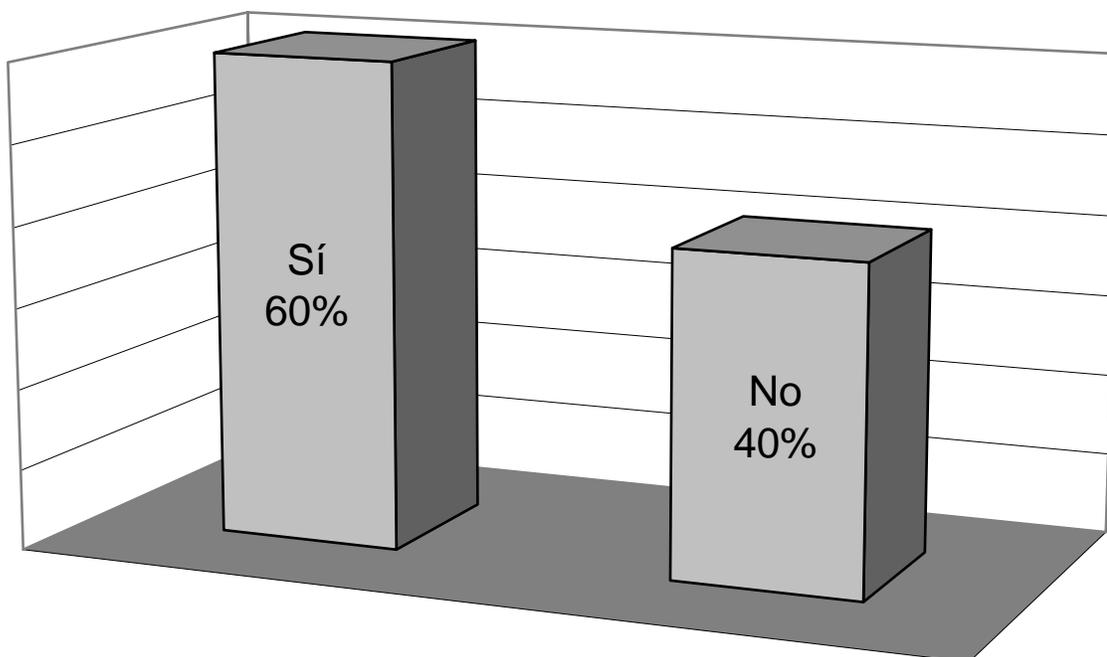
Es relevante para la profesión que la mayoría de usuarios encuestados en el Ministerio Público de Mixco, consideren que la intervención de una Trabajadora Social ha sido un soporte para la resolución de su denuncia. (ver gráfica 11)

Los encuestados que indicaron que sí, argumentan que cuando fueron enviados con la Trabajadora Social ella les orientó; que cuando han tenido dudas les ha orientado y las cosas han mejorado; ella se ha preocupado para que sea menos el tiempo invertido para resolver el problema; ella es comprensiva, orienta a las personas y agiliza las denuncias; les ha dado la esperanza que se resuelva su problema.

También la Trabajadora Social les informó sobre cómo agilizar su denuncia; les ha dado acompañamiento a la Agencia Fiscal; les acompañó a la Agencia Fiscal para que les dieran una audiencia; les ha brindado apoyo en todo sentido; les ha guiado y no se sienten perdidos, ya que les ha informado qué deben hacer para resolver su problema, asimismo les ha orientado sobre los pasos a seguir, para resolver su denuncia; le dio seguimiento a su informe médico; les orientó y acompañó para agilizar la denuncia; les ha dado seguridad al realizar los trámites con la orientación brindada, están seguros que se resolverá su problema, puesto que no sabían nada de los trámites porque nunca habían estado en dicha situación; les agilizó su denuncia, porque en la Oficina de Atención Permanente no les daban ninguna respuesta; ellas sí tienen conciencia de lo que está sucediendo; se ha interesado en informarles e interceder ante los fiscales para agilizar la denuncia.

En los casos que alguna Trabajadora Social no ha intervenido según opinión de los encuestados, es porque aún no los han pasado a la Oficina de Atención a la Víctima; no saben porque no les ha atendido una de ellas; es la primera vez que llegan al Ministerio Público de Mixco; no han recibido atención, porque no ha sido necesario; no los han pasado a la Fiscalía y no saben si serán atendidos por una Trabajadora Social; solo se presentaron y no les informaron nada.

Es indiscutible el soporte que los usuarios del Ministerio Público de Mixco sienten al ser atendidos por las Trabajadoras Sociales, por lo que se considera que el rol que pueden jugar éstas profesionales en el proceso de mediación para la resolución de las denuncias es relevante para la profesión, los usuarios y la institución.

GRÁFICA 11**LA INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL, ES IMPORTANTE PARA LOS USUARIOS**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.2.3.3 Capacidad Profesional del Trabajador Social

La mediación es un proceso a través del cual es posible resolver los problemas, involucrando a las partes en conflicto en la toma de decisiones para llegar a acuerdos, que por lo general lo realizan los operadores de justicia.

Es relevante para la profesión que la mayoría de usuarios encuestados en el Ministerio Público de Mixco, consideran que las Trabajadoras Sociales tienen la capacidad profesional para mediar en la resolución de las denuncias; solamente el

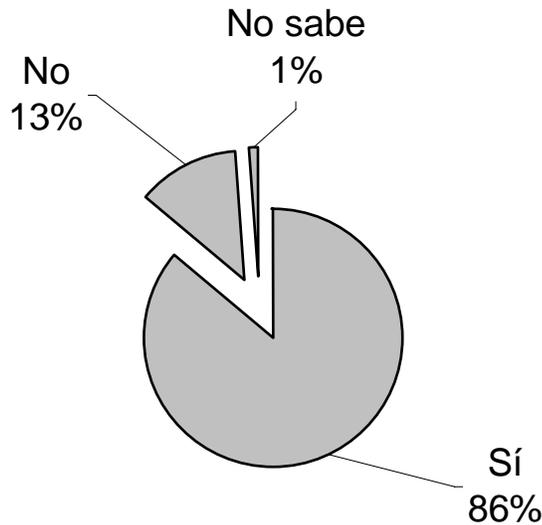
13% manifestó que no, dato no representativo; y el 1% indicó que no sabe. (ver gráfica 12)

El grupo que afirma que las Trabajadoras Sociales tienen la capacidad de mediar en la resolución de las denuncias en el Ministerio Público de Mixco, argumentan que son profesionales cuyos estudios universitarios les permite realizar la mediación; que están capacitadas y se preocupan por la gente; poseen la sensibilidad humana, por tanto son comprensivas y muy capaces para realizar dicho procedimiento; consideran que tienen conciencia social.

Además saben comunicarse con las personas y las orientan de tal manera que no se sienten perdidas; resuelven los problemas y consideran a la gente; saben enviar a las personas a la institución adecuada para que las ayuden por su experiencia profesional; poseen la preparación profesional y son personas que colaboran; pueden agilizar las denuncias, son profesionales eficientes, comprensivas, saben escuchar y le indican hacia donde tienen que acudir; son honestas, solidarias, justas, comunicativas, comprensivas, orientadoras para resolver los problemas; son personas con preparación universitaria además de tener conciencia social, permiten que las personas puedan expresarse.

El grupo que indicó que no tienen capacidad para mediar en las denuncias, argumentan que no, porque no son abogados, para resolver este tipo de denuncias, creen que en el Ministerio Público solamente los abogados están en capacidad de mediar, no saben si una Trabajadora Social pudiera hacerlo.

Con base a los argumentos presentados con anterioridad, se puede reafirmar que las Trabajadoras Sociales en el Ministerio Público de Mixco debieran ser involucradas en la resolución de las denuncias tipificadas como falta a través del proceso de mediación.

GRÁFICA 12**LA CAPACIDAD PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA MEDIAR EN LA RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.3 Características Generales de los Profesionales

Según información presentada en este cuadro, el equipo de profesionales encuestados que prestan sus servicios en el Ministerio Público de Mixco, se tiene que en su gran mayoría corresponden al sexo femenino; y el resto al sexo masculino; dentro de los profesionales que ocupan una gran mayoría se encuentran los Psicólogos; continúan las Trabajadoras Sociales; posteriormente se encuentran los Médicos y Cirujanos, Auxiliares Fiscales; y por último se tiene a los Abogados y Notarios.

Dichos profesionales en su mayoría tienen entre 8 y 9 años de laborar en el Ministerio Público de Mixco (ver cuadro 3)

CUADRO 3**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES QUE
PRESTAN SUS SERVICIOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO**

SEXO	PROFESIÓN		CARGO QUE DESEMPEÑA		TIEMPO DE LABORAR						
	No.	%	No.	%	No.	%					
Femenino	14	78	Abogacía y Notariado	1	6	Auxiliar Fiscal	3	17	2 a 3	4	22
Masculino	4	22	Auxiliar Fiscal	2	11	Médico Forense	2	11	4 a 5	1	6
			Médico y Cirujano	2	11	Psicólogo	7	39	6 a 7	2	11
			Psicólogo	7	39	Trabajadora Social	6	33	8 a 9	8	44
			Trabajadora Social	6	33				10	2	11
									14	1	6
Total	18	100	Total	18	100	Total	18	100	Total	18	100

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.3.1 Aspectos Relacionados con las Denuncias

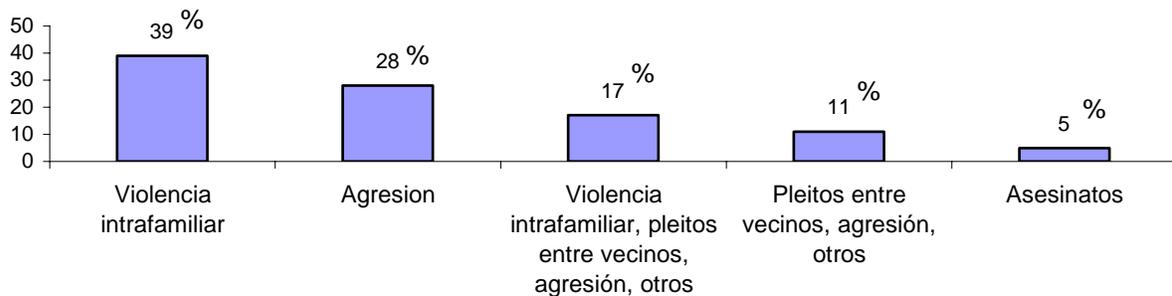
Son diversas las denuncias presentadas al Ministerio Público de Mixco y todos los profesionales atienden de todo tipo, sin embargo de los profesionales encuestados se tiene que en su mayoría atienden denuncias tipificadas como violencia intrafamiliar, agresión, pleitos entre vecinos y asesinatos. (Ver gráfica 13)

Por lo general todas las denuncias son atendidas en el Ministerio Público de Mixco, no obstante las tipificadas como faltas que son las de violencia intrafamiliar, pleitos entre vecinos y agresión, que no tienen agravantes necesarios para considerarlos delito, por lo cual se retrasa el trámite correspondiente.

Es importante reconocer que todos los denunciantes tienen el mismo derecho que sus denuncias sean atendidas y resueltas, por lo que se considera que a través del proceso de mediación con la intervención de las Trabajadoras Sociales se estaría prestando un mejor servicio a los usuarios.

GRÁFICA 13

TIPO DE DENUNCIA EN LA QUE HAN INTERVENIDO CON MÁS FRECUENCIA LOS PROFESIONALES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

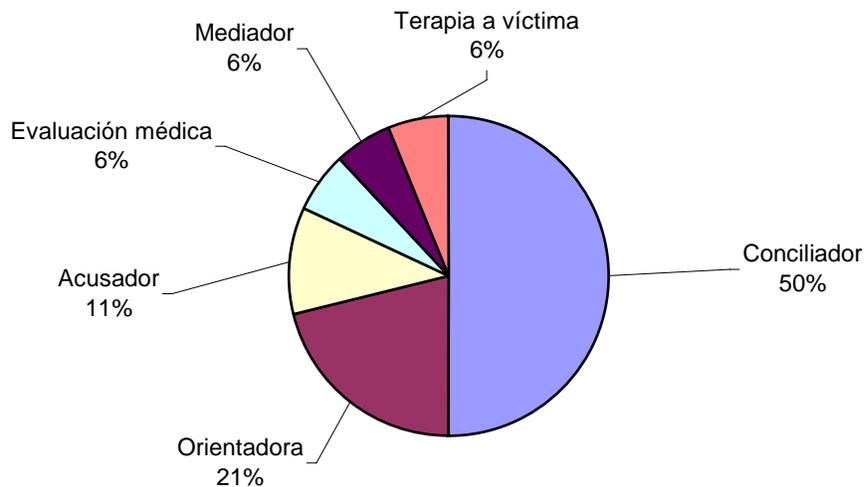
3.1.3.1.1 Intervención de los Profesionales en Atención de Denuncias

Respecto a la intervención de los profesionales en la resolución de las denuncias presentadas ante el Ministerio Público de Mixco, depende mucho de la disciplina a la que correspondan, de lo cual se tiene que han intervenido como conciliador, orientadoras, calidad de acusador, evaluación médica, como mediador y terapia a la víctima. (ver gráfica 14)

No está demás agregar que el usuario aparte de necesitar que se le resuelva su denuncia, también necesita la atención sobre las secuelas que dicha problemática le ha provocado, donde el profesional de Trabajo Social juega un papel preponderante.

GRÁFICA 14

PAPEL QUE DESEMPEÑAN LOS PROFESIONALES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO EN LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS



Fuente: Encuesta a profesionales del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, -diciembre 2005.

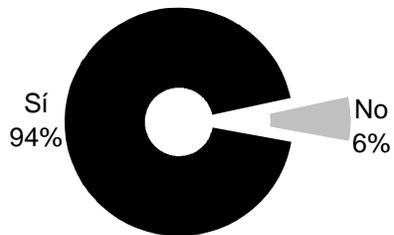
3.1.3.1.2 Los Usuarios y las Denuncias

Por lo general toda gestión implica inconvenientes para las personas que las realizan, en el caso de los usuarios del Ministerio Público de Mixco según los profesionales encuestados en su mayoría enfrentan problemas para resolver su denuncia con prontitud, siendo mínima la cantidad de personas que así no lo tienen.

De acuerdo con los argumentos de los profesionales encuestados, los usuarios por el hecho de que su denuncia no es resuelta con prontitud enfrentan problemas como: desconfianza progresiva en los profesionales, que en el peor de los casos el usuario es quien decide muchas veces tomar la justicia en sus manos; victimización secundaria, desequilibrio social y familiar al no encontrar soluciones y atención que merece, pierde tiempo laboral; interferencia en muchos aspectos de su vida.

También indican que las personas se fastidian de estar yendo y viniendo, por lo general son personas de escasos recursos económicos que no pueden estar gastando a diario; que el problema subsiste mientras no se le de solución; que la denuncia por sí misma es suficiente argumento para que el agresor no continúe en la acción del delito denunciado; se sienten desvalidos, engañados y que no son tomadas en cuenta como personas afectadas; existe desconocimiento para el seguimiento de las denuncias; sienten que el personal actúa como quiere sin pensar que ellos son servidores públicos y no le prestan la atención debida al interesado.

La mejor manera de minimizar dicha problemática para los usuarios del Ministerio Público, es involucrar a las Trabajadoras Sociales en el proceso de mediación en las denuncias tipificadas como falta, ya que para su resolución no se hace necesario elevarlas a otras instancias, por lo cual pueden ser resueltas ocupando menos tiempo y recursos.

GRÁFICA 15**LOS USUARIOS ENFRENTAN PROBLEMAS POR EL HECHO DE QUE SU DENUNCIA NO ES RESUELTA CON PRONTITUD, SEGÚN OPINIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO**

Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.3.2 Aspectos Relacionados con el Proceso de Mediación**3.1.3.2.1 Denuncias resueltas a través de la Mediación**

El proceso de mediación permite resolver conflictos civiles, familiares, penales, laborales y mercantiles, por lo que los profesionales encuestados en el Ministerio Público de Mixco consideran que las denuncias pueden ser resueltas con rapidez, sin embargo un mínimo porcentaje de los encuestados opinan que no, por desconfiar de dicho proceso. (ver gráfica 16)

Los profesionales opinan que a través de este proceso se acorta el tiempo para solucionar el conflicto, se eliminan los honorarios de abogados, así como la

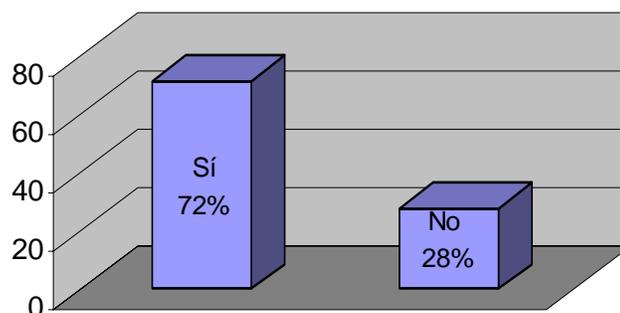
burocratización en personas de escasos recursos, ya que es un medio de expresión abierta.

Además es una necesidad la ampliación de la implementación de nuevos procedimientos en el sistema jurídico de Guatemala, para hacer sentir credibilidad en el sistema legal y se evitaría la sobrevictimización.

Para alcanzar una mayor proyección social del Ministerio Público de Mixco, se considera indispensable generalizar la implementación del proceso de mediación en las denuncias tipificadas como falta, con el apoyo de las Trabajadoras Sociales, ya que son profesionales honorables, pacíficas, amables y de confianza para apoyar a las personas en la resolución de sus problemas.

GRÁFICA 16

LAS DENUNCIAS A TRAVÉS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN PUEDEN SER RESUELTAS CON RAPIDEZ, SEGÚN OPINIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.3.2.2 Trabajo Social y el Proceso de Mediación

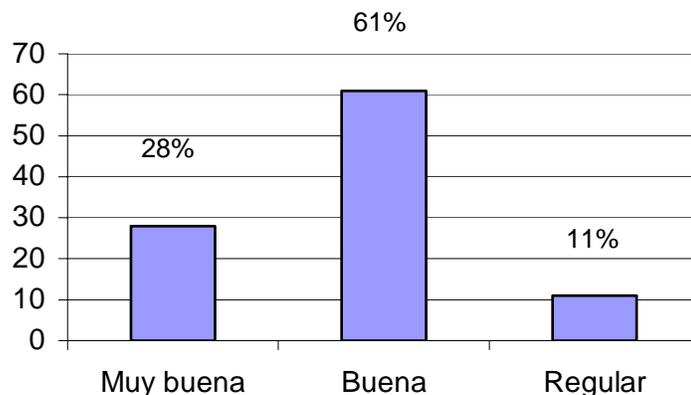
En el Ministerio Público de Mixco solamente en la Oficina de Atención a la Víctima se cuentan con Trabajadoras Sociales, y según opinión de los profesionales encuestados indicaron que las Trabajadoras Sociales brindan una buena atención a los usuarios.

Los encuestados que califican de muy buena la atención que las Trabajadoras Sociales brindan a los usuarios, manifiestan que ellas son personas con conciencia social de formación, capaces y muy profesionales orientándolos. (ver gráfica 17)

En el Ministerio Público de Mixco se cuenta con profesionales de distintas disciplinas social-humanísticas, sin embargo se considera que para ampliar la proyección social de la institución sería importante aprovechar a las Trabajadoras Sociales como recurso profesional e involucrarlas en el proceso de mediación, y brindar así una mejor y pronta atención a los usuarios en la resolución de sus denuncias.

GRÁFICA 17

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDAN LAS TRABAJADORAS SOCIALES A LOS USUARIOS



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

3.1.3.3 Intervención de las Trabajadoras Sociales en la Resolución de las Denuncias

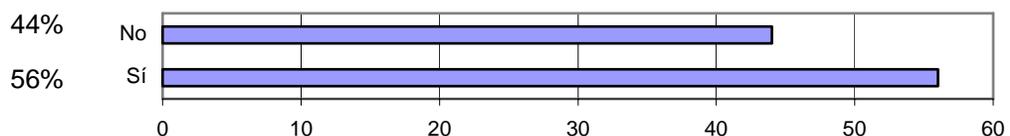
El grupo de profesionales encuestados en su mayoría manifestaron que las Trabajadoras Sociales han intervenido en la resolución de las denuncias, indican que solo en faltas; han acompañado a la víctima con el agente fiscal; aportan elementos de investigación; seguimiento en aspectos específicos; son facilitadoras de información acerca de las personas; sobre investigación; y, que tienen conciencia social. (ver gráfica 18)

De los entrevistados que dicen que las Trabajadoras Sociales no han intervenido en la resolución de las denuncias, manifiestan que Trabajo Social no ha promocionado sus funciones; que no les consta; el sistema de funcionamiento dentro de la institución no lo permite; por el poco aprovechamiento del recurso por parte de los agentes fiscales; solo son abogados los que resuelven.

Tomando en cuenta que a través del proceso de mediación se ahorra mucho tiempo en el trámite del problema, se soluciona el conflicto con más rapidez y no se requiere de abogados. Entre otros beneficios, es trascendental para el sistema de justicia que se involucre a las Trabajadoras Sociales en dicho proceso para la resolución de las denuncias tipificadas como faltas.

GRÁFICA 18

LAS TRABAJADORAS SOCIALES HAN INTERVENIDO EN LA RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS



Fuente: Encuesta a usuarios del Ministerio Público de Mixco. Guatemala, diciembre 2005.

CAPÍTULO IV

INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN EN LAS DENUNCIAS TIPIFICADAS COMO FALTA EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO

Es común que las personas atraviesen situaciones de conflicto, por incompatibilidad de opiniones y/o criterios, hasta verse en la necesidad de presentar denuncias al sistema jurídico localizado en el lugar donde ocurre el hecho, sin embargo a las denuncias tipificadas como falta no se les da el seguimiento debido para su resolución.

Es importante tomar en cuenta que la mediación es un método voluntario para solucionar conflictos, en el que un mediador ayuda a las personas a través del diálogo y la cooperación, para que ellas mismas encuentren las mejores soluciones a sus diferencias y que todos queden satisfechos, evitando así llegar a instancias superiores y trámites burocráticos.

La mediación es un proceso que puede ser utilizado por cualquier persona individual o jurídica que así lo desee, pudiéndose someter a todos aquellos asuntos que ninguna ley expresamente lo prohíba y que no vayan contra el interés social y las buenas costumbres.

En Guatemala se puede mediar en los casos de violencia intrafamiliar, problemas familiares, de herencias, vías de acceso a viviendas en especial en palomares, relativos a menores de edad, agresiones, lesiones y daños, así como laborales, dependiendo de la dimensión del problema o conflicto.

En el Ministerio Público de Mixco las denuncias tipificadas como falta son conservadas y no se les da seguimiento, lo que incide en que sea numerosa la población que se queda sin atención, por lo que al implementarse el proceso de

mediación bajo la responsabilidad de los profesionales del Trabajo Social para atender dichos casos, se estaría prestando una mejor atención a los usuarios.

4.1 Objetivo General

Involucrar a las Trabajadoras Sociales de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público de Mixco en el proceso de mediación en la resolución de denuncias tipificadas como faltas, para brindar una mejor y pronta atención a los usuarios, así como ampliar la proyección social del sistema de justicia.

4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Dar a conocer el proceso de mediación, como una de las formas alternativas de solución más exitosas en el mundo, a resolver los conflictos humanos con bajos costos de operación sin demora alguna, en beneficio de la armonía entre las partes y la paz social
- ✓ Definir el perfil, la capacidad profesional y calidad humana, que posee el Trabajador Social, para asumir el rol como mediador, dentro de la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público. De Mixco.
- ✓ Contribuir a la modernización institucional del sistema jurídico en el Ministerio Público y facilitar el libre acceso a la justicia e imparcialidad de su aplicación sin discriminación alguna, para las personas más vulnerables de la sociedad.

4.3 Proceso Administrativo de Habilitación

Para hacer efectiva la inserción de las Trabajadoras Sociales en la resolución de denuncias tipificadas como faltas a través del proceso de mediación en el Ministerio Público de Mixco, se propone proceder de la siguiente manera:

- ✓ Es responsabilidad de la coordinación de la Oficina de Atención a la Víctima -OAV- hacer del conocimiento del señor Fiscal sobre la necesidad e importancia que en el Ministerio Público de Mixco, las profesionales del Trabajo Social apoyen la atención de usuarios en las denuncias tipificadas como faltas a través del proceso de mediación.
- ✓ Luego solicitar al señor Fiscal General, que se realice un análisis de la propuesta y considere su aprobación mediante una instrucción.
- ✓ La ampliación de las funciones y atribuciones del cargo de Trabajo Social, para lograr su participación en el proceso de mediación en la resolución de denuncias tipificadas como falta, deberán estar contempladas en la instrucción emanada del Fiscal General.
- ✓ Con la debida instrucción del señor Fiscal, la Coordinación de la Oficina de Atención a la Víctima -OAV-, habrá de hacerla del conocimiento de la Fiscalía Distrital del Ministerio Público de Mixco.
- ✓ De la misma manera la Fiscalía Distrital, habrá de instruir al personal bajo su cargo sobre dicha instrucción.
- ✓ Simultáneamente, la Fiscalía Distrital deberá trasladar dicha instrucción a los Juzgados de Paz Penal de su jurisdicción, para que tomen en cuenta el proceso de homologación de las mediaciones.
- ✓ Seguidamente, la Coordinación de la Oficina de Atención a la Víctima -OAV-, deberá proceder a informar a las Trabajadoras Sociales acerca de la nueva atribución emanada de la instrucción del señor Fiscal General.
- ✓ Las Trabajadoras Sociales de la Oficina de Atención a la Víctima -OAV- del Ministerio Público de Mixco, deberán recibir capacitación acerca del proceso de mediación.

4.4 Perfil del Profesional del Trabajo Social

Los profesionales del Trabajo Social tienen la capacidad profesional para intervenir en varios niveles y campos de acción, por lo que se sugiere que las Trabajadoras Sociales del Ministerio Público que intervengan en el proceso de mediación, cuenten con el siguiente perfil:

4.4.1 Requerimiento Académico

- ✓ Trabajadora Social en el grado de licenciada
- ✓ Habilidad para relacionarse con personas de diversas condiciones económicas y culturales
- ✓ Capaz de establecer comunicación fluida con personas de cualquier condición económica y cultural
- ✓ Ser disciplinado, analítico, ordenado y observador
- ✓ Poseer valores éticos, morales orientados al servicio profesional con sensibilidad humana
- ✓ Habilidad de redacción y ortografía
- ✓ Técnicas de entrevistas
- ✓ Probidad

4.4.2 Requerimiento de Habilidades y Actitudes Generales

4.4.2.1 Habilidades

- ✓ Facilidad de trabajar bajo presión
- ✓ Razonamiento lógico, comprensión y fluidez verbal
- ✓ Facilidad de ejecutar actividades que apoyen la obtención de información
- ✓ Facilidad de operativizar procesos, sistemas y teorías en casos jurídicos sobre faltas
- ✓ Facilidad de participar con grupos etéreos

- ✓ Conocimiento de la realidad nacional

4.4.2.2 Actitudes

- ✓ Promoción de derechos humanos, equidad de género e identidad de pueblos indígenas
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Discreción y disponibilidad
- ✓ Dominio propio
- ✓ Determinación y discernimiento
- ✓ Servicio y colaboración hacia grupos vulnerables
- ✓ Liderazgo
- ✓ Sentido de imparcialidad
- ✓ Amplio criterio y comunicación fluida
- ✓ Social y solidario

4.4.3 Requerimientos Psicológicos

4.4.3.1 Personalidad

- ✓ Controlada
- ✓ Madurez
- ✓ Racionalidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Estable y pacífica
- ✓ Tener sentido del humor

4.4.3.2 Aptitudes

- ✓ Razonamiento lógico
- ✓ Razonamiento abstracto

- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Comprensión verbal

4.4.3.3 Principios y Valores

- ✓ Honestidad
- ✓ Honradez y Responsabilidad
- ✓ Comprensión
- ✓ Sinceridad, integridad
- ✓ Lealtad
- ✓ Paciente y perseverante
- ✓ Empatía

4.4.3.4 Liderazgo (toma de decisiones)

- ✓ Participativo
- ✓ Democrático
- ✓ Crítico constructivo
- ✓ Integrador
- ✓ Oyente activo
- ✓ Flexible
- ✓ Imaginativo

4.5 Metodología de Intervención Profesional

Habitualmente las denuncias escritas o verbales recibidas por los oficiales de la Oficina de Atención Permanente -OAP-, luego de ser tipificadas por el analista como delitos y faltas, las traslada a las diferentes instancias jurídicas para su atención.

Las denuncias que el analista considere que deben resolverse a través del proceso de mediación, deberá asignarlas a las Trabajadoras Sociales, para su intervención.

Las denuncias que son asignadas a las instancias jurídicas, pero que los Agentes Fiscales consideran que ameritan ser resueltas a través del proceso de mediación, deberán remitirlas a las Trabajadoras Sociales a través de un conocimiento.

Las Trabajadoras Sociales al contar con las denuncias que se someterán al proceso de mediación, deberán de tomar en cuenta los pasos propios del proceso, y trabajarlo de la siguiente manera:

- ✓ Revisar la denuncia para tener un conocimiento general de su contenido y/o conflicto
- ✓ Calendarizar con fecha y hora en que se atenderá a las partes involucradas
- ✓ Elaborar y enviar las citaciones a la Central de la Comisaría 16 (por su competencia y jurisdicción), procurando que los notificados la reciban con ocho (8) días hábiles de antelación, para que las partes hagan los arreglos personales necesarios para cumplir con la cita
- ✓ El día y la hora en que sean citadas las partes, se les debe recibir con puntualidad, en un ambiente de cordialidad y confianza
- ✓ A la hora indicada, aperturar la reunión con la presentación de las partes involucradas entre sí, y en pocas palabras explicar el motivo de la citación
- ✓ Luego, la Trabajadora Social deberá invitar a las partes a que tomen asiento para sentirse más cómodas y relajadas
- ✓ Después la Trabajadora Social explicará el procedimiento a seguir, indicando que primero hará una exposición del problema la persona que presentó la denuncia y lo que solicita; luego la persona demandada explicará o aclarará que opina acerca de lo que el denunciante expuso (se solicitará que ambas partes guarden el respeto debido, y que mientras una persona habla la otra no debe interrumpir)

- ✓ Luego la Trabajadora Social deberá proceder a hacer un resumen conciso y claro de ambas exposiciones.
- ✓ Después debe inducir a las partes a que generen propuestas de solución (escuchar ambas partes)
- ✓ Seguidamente debe hacer un análisis de cada una de las propuestas y resumirlas, para encontrar puntos de convergencia y divergencia y llegar a acuerdos.
- ✓ Establecer lo acordado y levantar un acta donde quede explícito el acuerdo y los compromisos adquiridos. (ver anexo)
- ✓ Dar lectura al acta elaborada, la cual debe ser ratificada y firmada por las partes intervinientes y la Trabajadora Social. (ver anexo)
- ✓ El acta debe ser sellada y firmada por el Analista de la Oficina de Atención Permanente -OAP-, para su validación.
- ✓ Dicha acta ya validada por el Analista, debe ser reproducida en fotocopia y entregar una copia a cada una de las partes involucradas, y una copia para el expediente que debe quedar en Trabajo Social.
- ✓ Cerrar la reunión, agradeciendo la puntualidad y el comportamiento positivo que las partes hayan mostrado durante el proceso.
- ✓ Es importante indicar, que si en una primera reunión los acuerdos a los cuales se llegase fueran parciales, entonces se puede proponer una segunda y última reunión, en la cual la Trabajadora Social deberá muy profesionalmente inducir de manera imparcial a los acuerdos definitivos.

4.6 Evaluación

La evaluación se deberá realizar en períodos de seis (6) meses, sobre el impacto social del proceso de mediación con la intervención de las Trabajadoras Sociales, tomando en cuenta las estadísticas que habitualmente se elaboran para analizar aspectos cuantitativos; y la opinión de la Coordinación de la Oficina de Atención a la Víctima, la Fiscalía Municipal Distrital y de las Trabajadoras Sociales, los aspectos cualitativos.

CONCLUSIONES

1. La mayor parte de los usuarios del Ministerio Público de Mixco, corresponde al sexo femenino; de nacionalidad guatemalteca, aunque los hay de otras nacionalidades; su estado civil es unidos o casados; y predominan los que residen en la zona 4 y 6 del municipio de Mixco, lo que indica que en dicha institución se atiende a todas las personas, independientemente el sexo y su estado civil de la jurisdicción.
2. En su mayoría los usuarios solamente han cursado la escuela primaria; se desempeñan laboralmente a nivel operativo como dependientes, operarios de maquila, piloto automovilista, motorista, cosmetóloga, entre otros; también como obreros realizando tareas de lavado y planchado de ropa ajena, trabajadoras de casa particular, herrero, sastre, carpintero, entre otros; un mínimo porcentaje son mujeres que se dedican a los quehaceres del hogar; situaciones que impiden de alguna manera que les puedan dar seguimiento a sus denuncias.
3. Las denuncias atendidas en el Ministerio Público de Mixco, en su mayoría han sido presentadas en la Policía Nacional Civil, y en menor porcentaje directamente en la institución, lo que requiere más tiempo en el manejo y envío de las mismas y por ende conocer si son faltas o delitos, lo que incide muchas veces en que el proceso de atención se demore.
4. El tiempo record para resolver una denuncia tipificada como falta es de tres a seis meses calendario, sin embargo algunas se tardan entre tres y cuatro años o nunca son resueltas, pero según una minoría de los entrevistados solamente le dan seguimiento de una a tres semanas, por lo cual es alto el porcentaje de usuarios que desconocen cómo va el trámite, o que no les han dado celeridad a la resolución.

5. En general las personas desconocen en qué consiste el proceso de mediación, sin embargo, en su mayoría los usuarios del Ministerio Público no solo tienen conocimiento sino credibilidad en dicho proceso, porque donde viven de esa manera se resuelven los problemas, y algunos otros han estado inmersos en él, entonces por la misma credibilidad que los usuarios tienen en el proceso de mediación, están conscientes de que a través del mismo, se invierten menos recursos y se pueden resolver las denuncias satisfactoriamente.
6. Los usuarios del Ministerio Público de Mixco en su mayoría han sido atendidos por alguna Trabajadora Social, lo que les ha permitido de alguna manera agilizar la resolución de su denuncia, además según opinión de la mayor parte de entrevistados comparten la idea de que dichas profesionales tienen la capacidad para intervenir en la resolución de las denuncias a través del proceso de mediación.
7. Por lo general las denuncias atendidas por los profesionales en el Ministerio Público de Mixco en su mayoría son de violencia intrafamiliar que por agresión, en menor cantidad por pleitos entre vecinos y asesinatos, por lo intervienen según la disciplina a la cual correspondan, por lo cual han intervenido como conciliadores, orientadoras, en calidad de acusador, evaluación médica, como mediador y terapia a la víctima.
8. Los usuarios del Ministerio Público de Mixco por no resolverles con prontitud su denuncia enfrentan problemas, tales como desconfianza progresiva en la persona, victimización secundaria, desequilibrio social y familiar, pérdida de tiempo laboral, interferencia en muchos aspectos de su vida, entre otros, según los profesionales entrevistados; y de acuerdo con la opinión de los usuarios continuar con el problema principalmente si son de violencia intrafamiliar, pérdida de dinero, de tiempo, laborales y de movilización, entre otros.

9. Indiscutiblemente, a través del proceso de mediación se acorta el tiempo para solucionar el conflicto, se eliminan los honorarios de abogados, así como la burocratización que afecta a las personas principalmente de escasos recursos, ya que es un medio de expresión abierta.
10. Es relevante que los profesionales entrevistados manifiesten que las Trabajadoras Sociales del Ministerio Público de Mixco, brindan una buena atención a los usuarios porque son profesionales honorables, pacíficas, amables y de confianza, para apoyar a las personas en la resolución de sus problemas a través del proceso de mediación.
11. Es imprescindible que las Trabajadoras Sociales egresadas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenten dentro de su preparación académica con aspectos generales sobre procesos de mediación en el sistema legal guatemalteco.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Ministerio Público de Mixco se establezcan mecanismos para resolver las denuncias tipificadas como faltas en el menor tiempo posible, tomando en cuenta que las mismas se deberían resolver en un término de tres a seis meses calendario.
2. Se hace necesario que las Trabajadoras Sociales del Ministerio Público de Mixco, sean involucradas en la resolución de las denuncias tipificadas como faltas, porque tienen la capacidad profesional para intervenir en las resolución de las denuncias a través del proceso de mediación.
3. Se propone que en el Ministerio Público de Mixco, implemente el proceso de mediación para resolver las denuncias tipificadas como falta y sea establecido dentro de las funciones de las Trabajadoras Sociales, porque es la mejor manera de economizar recursos y brindar una atención de calidad a los usuarios.
4. Que las autoridades del Ministerio Público de Mixco, tomen en cuenta la propuesta presentada en el capítulo 4 del presente informe, para mejorar y ampliar la atención de los usuarios, lo cual permitirá alcanzar una mejor proyección social.
5. Se sugiere que dentro del pensum de estudios de la carrera de Trabajo Social se implemente un curso específico de mediación, para lograr una preparación integral con relación al sistema legal guatemalteco, que es uno de los campos de acción de la profesión.
6. Se hace necesario que las Trabajadoras Sociales egresadas de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenten con preparación académica profesional sobre procesos de mediación en el sistema legal guatemalteco, para una adecuada intervención en el campo legal.

7. Se propone a la Escuela de Trabajo Social que en el área de prácticas se involucre a las practicantes en el área legal, y se les brinde capacitación con especialistas acerca de los procesos de mediación con personal, mientras se logra involucrar esta materia en la readecuación curricular.
8. Se sugiere a las/os profesionales del Trabajo Social que se involucren en capacitaciones acerca de los procesos de mediación, para ir a la vanguardia de los procesos de modernización legal.
9. Se recomienda a los profesionales del Trabajo Social en ejercicio, que promuevan y pongan en práctica el proceso de mediación en el medio donde se desenvuelven, ya que es un proceso con el cual se puede intervenir en todos los niveles y campos de acción.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ander-Egg, Ezequiel. "Diccionario del Trabajo Social". 2ª edición. Editorial LUMEN. Buenos Aires, Argentina, 1984.
2. Ander-Egg, Ezequiel. "Diccionario del Trabajo Social". Editorial ECRO-ILPH Buenos Aires, Argentina 1974.
3. Area de Formación Profesional Específica "Boletín Informativo". Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Septiembre de 1999.
4. Cabanellas De Las Cuevas, Guillermo. "Diccionario Jurídico Elemental". Editorial Heliasta S.R.L. Edición undécima. Buenos Aires, Argentina, 1993.
5. Cabanellas, Guillermo. "Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual". Tomos I, II, III y IV. Doceava edición. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina, 1979.
6. Castillo y Castillo, Carlos Humberto. "Analogía y Equidad en Defensa de la Mediación". Primera edición. Editorial Óscar De León Palacios. Guatemala, 2004.
7. Castillo y Castillo, Carlos Humberto. "La Mediación en el Código Procesal Penal, Fundamentos Legales de la Mediación". Primera edición. Editorial Óscar De León Palacios. Guatemala, 2004.
8. Centro de Estudios para el Desarrollo y la Democracia -CEPADE- y Consejo de Investigaciones para el Desarrollo de Centro América -CIDECA-. "Trabajando con el Conflicto, Habilidades y Estrategias para la Acción". Editorial Magna Terra. Guatemala, 2000.

9. Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala. "Acuerdos de Paz". UNESCO. s/e. Ciudad de Guatemala, 1996.
10. Congreso de la República de Guatemala. "Ley Orgánica del Ministerio Público". Decreto 40-94. Ministerio Público. Guatemala, 1994.
11. De Tommaso, Antonio Horacio. "Mediación y Trabajo Social". Primera reimpresión. Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina, 2002.
12. Dupuis, Juan Carlos G. "Mediación y Conciliación". Segunda edición. Editorial Abeledo-Perrot. Argentina, 2001.
13. Florián, Elizabeth, Julio César Díaz y Carlos Noriega. "Metodología y Técnicas de Investigación". Compilación. Colección: Cuadernos Informativos No. 5-98. Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 1998.
14. Florián, Elizabeth. "Instrumento para la elaboración y Presentación del Informe de investigación". Colección: Cuadernos Informativos No. 18. Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social -IETS-. Escuela de Trabajo Social. Universidad de San Carlos de Guatemala, 1998.
15. Foberg, Jay y Alison Taylor. "Resolución de Conflictos sin Litigio". (Versión en español: Beatriz E. Blanca Mendoza). Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. México, D.F., 1992.
16. García, Ana María. "Trabajo Social Individual y Familiar". Programa de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, 2000.

17. González Leche, Aída Rebeca. "Memorando COBA-001-01". Guatemala, 01 de febrero de 2001.
18. González Leche, Rebeca Aída. "Oficina de Atención a la Víctima". Coordinación de Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público. Guatemala, mayo 1998.
19. Grupo Océano. "Diccionario de la Lengua Española", s/e. Editorial Océano, España, s/f.
20. Microsoft Corporation. "Biblioteca de Consulta Encarta". Microsoft, 2004.
21. Ministerio Público. "Estrategias para la Negociación". Boletín Informativo. UNICAP. Guatemala, 2001.
22. Ministerio Público. "Información". Trifoliar. Oficina de Atención a la Víctima. Ministerio Público. s/f.
23. Moro, Tomás. "Ley, Norma y Derecho Emanada del Estado". Editorial Espasa Calpe, S. A. Madrid, España, 1991.
24. Noriega C., Carlos F. "Metodología de la Investigación". Un enfoque teórico-práctico. Colección: Cuadernos Didácticos No. 6-99. Instituto de Investigaciones. Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, agosto de 1999.
25. Pappa Santos, Obdulio. "Investigación e Intervención del Trabajo Social en Procesos de Acción Psicosocial: Salud Mental en la Atención del Trauma Provocado por la Violencia". Ponencia presentada en el IV Congreso Nacional de Trabajo Social. "El Trabajo Social en Guatemala Frente al Nuevo Milenio". Guatemala, 1999.

26. Pérez Aguilera, Héctor Hugo. "Manual del Fiscal, Ministerio Público de la República de Guatemala. Publicada por la Unidad conjunta de MINUGUA/PNUD. Guatemala, C.A., 1996.
27. Soto Calderón, Raúl. "Victimología", s/e. México 1999.
28. Trouzard, Hubert. "La Mediación y la Solución de los Conflictos". Editorial HERDER., S.A. Barcelona, España 1981
29. "Trabajo Social de Grupos". Sexta edición, Editorial PAX. México, D.F. 1989.

ANEXOS

BOLETA DE ENTREVISTA

DIRIGIDA A USUARIOS DEL MINISTERIO PUBLICO DE MIXCO

Presentación

La presente boleta de encuesta servirá para recopilar información acerca de la necesidad de la intervención de los/las Trabajadoras Sociales en el proceso de mediación en las denuncias tipificadas como faltas en el Ministerio Público de Mixco.

DATOS GENERALES

Sexo: F ___ M ___ Nacionalidad _____

Lugar de residencia _____

Estado civil: Soltero/a ___ Casado/a ___ Unido/a ___ Separado/a ___ Viudo/a ___

Escolaridad: (último grado estudiado)

Primaria: 1° ___ 2° ___ 3° ___ 4° ___ 5° ___ 6° ___

Básico: 1ero ___ 2do. ___ 3ro. ___ Diversificado: 4to. ___ 5to. ___ 6to. ___

Superior: _____

Profesión: _____ Oficio: _____

ASPECTOS GENERALES DE LAS DENUNCIAS:

1.- ¿Tipo de denuncia que presenta?

a) Violencia intrafamiliar _____ b) Problemas entre vecinos _____

c) Mordedura de perro _____ d) Agresión _____ e) Daños en cosechas por semovientes _____ f) Robo de celulares _____

g) Robo de documentos _____ h) Prestaciones laborales _____

i) Otros _____

2.- ¿Dónde presentó su denuncia?

- a) Policía Nacional Civil _____ b) Ministerio Público _____
 c) Juzgado de Paz Penal _____ d) Otros _____

3.- ¿Cuánto tiempo hace que presentó su denuncia?

- a) Días _____ b) Semanas _____ c) Meses _____ d) años _____

4.- ¿Le han informado a usted como va su denuncia? Sí _____ No _____

Por qué? _____

5.- ¿Cree usted que se han demorado en resolver su denuncia?

Sí _____ No _____

6.- ¿Sabe usted qué es proceso de mediación? Sí _____ No _____

Por qué? _____

7.- ¿Cree usted que su denuncia a través del proceso de mediación podría ser resuelta con más rapidez? Sí _____ No _____

Por qué? _____

8.- ¿El hecho que su denuncia no sea resuelta con prontitud le produce problemas?

Sí _____ No _____

Cuáles? _____

TRABAJO SOCIAL Y LA MEDIACIÓN

9.- ¿Ha recibido usted atención por alguna Trabajadora Social?

Sí _____ No _____ Cómo? _____

10.- ¿Cree usted que ha sido de apoyo la intervención de un Trabajador Social?

Sí _____ No _____ Por qué? _____

11.-¿Considera usted que las Trabajadoras Sociales tienen la capacidad Profesional para mediar en la resolución de su denuncia?

Sí _____ No _____ Por qué? _____

OBSERVACIONES

MUCHAS GRACIAS

BOLETA DE ENTREVISTA
DIRIGIDA A PROFESIONALES
DEL MINISTERIO PUBLICO DE MIXCO

Presentación

La presente boleta de encuesta servirá para conocer la opinión de los profesionales que laboran en el Ministerio Público de Mixco, acerca de la necesidad de la intervención de los/as Trabajadoras Sociales en el proceso de mediación en las denuncias tipificadas como falta en el Ministerio Público de Mixco.

DATOS GENERALES

Sexo: F ___ M ___ Cargo que desempeña _____

Profesión: _____ Graduado _____ Pensum cerrado _____

Tiempo de laborar en la institución: _____

ASPECTOS GENERALES DE LA DENUNCIA

1. ¿En qué tipo de denuncia a intervenido con más frecuencia?
a) Violencia intrafamiliar ___ b) Pleitos entre vecinos ___ c) Agresión ___
d) Mordedura de Perro e) Daño en cosecha por semovientes ___
f) Robo de celulares ___ g) Robo de documentos ___ h) Prestaciones
laborales ___ i) Otros _____
2. ¿Cuál ha sido su intervención profesional?
a) Mediador ___ b) Conciliador ___ c) De Arbitraje ___
a) Otros _____
3. ¿Considera usted que las denuncias a través de la mediación podrían ser resueltas con más rapidez? Sí ___ No ___
Por qué? _____
4. ¿Considera usted que el tiempo que conlleva la denuncia es el adecuado?
Sí ___ No ___ Por qué? _____

TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN

- 5. Qué tipo de atención brindan los Trabajadores Sociales en el proceso de atención a los usuarios en el trámite de las denuncias sobre faltas?
a) Muy buena_____ b) Buena_____ c) Regular _____ d) Mala _____
- 6. ¿Considera usted que las Trabajadoras Sociales han intervenido en la resolución de las denuncias? Sí _____ No _____
Cómo_____
- 7. ¿Por qué cree usted que las denuncias presentadas sobre faltas, ante el Ministerio Público de Mixco, no son atendidas por las Trabajadoras Sociales?

- 8. ¿Considera usted que las Trabajadoras Sociales tienen la capacidad profesional y legal, para mediar en la resolución de las denuncias sobre faltas?
Sí ___ No ___ Por qué?_____
- 9. ¿Considera que existe impedimento para que las Trabajadoras Sociales se desempeñen como mediadores en las denuncias sobre faltas? Sí ___ No ___
- 10. En caso afirmativo de la anterior pregunta, indique que tipo de impedimento:
a) Jurídico_____ b) Profesional_____ Otros _____
- 11. ¿Considera que es importante la participación del Trabajador Social en los procesos de mediación, en las denuncias tipificadas como faltas?
Sí _____ No _____
Por qué?_____

OBSERVACIONES

MUCHAS GRACIAS

**MINISTERIO PÚBLICO
BOLETA DE REGISTRO
OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA - MIXCO -**

Fecha:

Procedencia:
No. Registro O.A.P. No. Registro OAV

Datos Generales de la Víctima:

Nombre: Teléfono

Dirección :

Fecha de Nacimiento: Edad Sexo: Grupo Étnico:

Estado Civil Situación del Estado Civil:

Religión Ocupación: Nacionalidad:

Docto. Identificación: No. De Registro:

Discapacidad: Necesita Interprete: Escolaridad:

Lugar de Trabajo: Tel. Trabajo:

Dirección de Trabajo

Tipo de Víctima: Directa: Colateral: Número de caso:

Datos Generales del Presunto:

Nombre:

Dirección

Teléfono:

Lugar donde se

Localiza

Dirección :

Teléfono:

Ampliación de Datos de agresores Conocidos o Desconocidos

Relación con la Víctima

Resumen de Hechos:

Descripción del Delito:

Grado de Delito que motivó la atención:

Consumado

Tentativa

Sospecha:

Tipo de atención brindada a la víctima:

Legal:

Médica:

Psicológica:

Múltiple:

Social :

Lugar a donde se refiere a la víctima:

Motivo de Referencia que le brinde:

Que le brinden tratamiento médico

Que le brinden tratamiento psicológico

Que le brinden atención social

Que le brinden asesoría legal

Que se promueva la acción legal que corresponda

ACTA DE CONVENIO (en papel español)

En el municipio de Mixco, siendo las ____ horas, del día ____ de ____ del año dos mil ____, constituidos en la Oficina de Atención a la Víctima de Mixco, del Ministerio Público de Mixco, la suscrita ____ en calidad de Mediador y los señores cuyos datos de identificación personal son los siguientes: por una parte el señor ____ de ____ años de edad, quién se identifica con la Cédula de Vecindad número de Orden ____ y de Registro ____, extendida por el Registrador Civil del municipio del departamento de ____, señala como lugar para recibir notificaciones la ____ y por la otra parte el señor ____ de ____ años de edad, quién se identifica con la Cédula de Vecindad número de Orden ____ y de Registro ____, extendida por el Registrador Civil del municipio del departamento de ____, señala como lugar para recibir notificaciones la ____ las partes convienen en someter sus diferencias relativas al conflicto relacionado con ____, a este acto de mediación con el ánimo de llegar a una solución, por lo que se procede a redactar los siguientes acuerdos: **PRIMERO:** ____

SEGUNDO: el cumplimiento del presente acuerdo será revisado por la Oficina de Atención a la Víctima en un plazo de tres meses, a partir de la presente fecha, **TERCERO:** en caso de incumplimiento del presente acuerdo, las partes quedan en libertad de iniciar las acciones legales que crean pertinentes ante los órganos jurisdiccionales correspondientes. Se finaliza la presente en el mismo lugar y fecha, a los ____ minutos después de su inicio; se procede a leer el acuerdo y enterados de su contenido, objeto y validez y demás efectos legales lo ratifican, aceptan y firman.

(f) _____

(f) _____

Mediador: _____

Trabajadora Social

(f) _____

Encargada de Atención Permanente Mixco