

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y
DOMÉSTICA DE LA POBLACIÓN EN LA QUE INTERVIENE ASOCIACIÓN COMUNIDAD
ESPERANZA -ACE-
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

YUSBI ANELINDA GONZALEZ BARRONDO DE SAJCHÈ
CARNET 22821-10

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2017
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y
DOMÉSTICA DE LA POBLACIÓN EN LA QUE INTERVIENE ASOCIACIÓN COMUNIDAD
ESPERANZA -ACE-

SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR

YUSBI ANELINDA GONZALEZ BARRONDO DE SAJCHÈ

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2017

CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

DECANO: MGTR. LUIS ANDRÉS PADILLA VASSAUX
VICEDECANA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR
SECRETARIA: MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZÁLEZ
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. ANA GRACIELA HERNANDEZ IXEN

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. AURA VIOLETA CAAL JUCUB DE GONZÁLEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. ROSA MACLOVIA VILLELA FLOHR



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

San Juan Chamelco, Alta Verapaz, 03 de junio del 2017.

Señores
Consejo de Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar

Respetables Señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada titulado: "**Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-**". Realizado por la estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, Yusbi Anelinda González Barrondo, carné: 22821-10.

El Informe presentado contiene el proyecto propuesto en la PPS I y los resultados de su ejecución en la PPS II.

En calidad de Tutora, emito dictamen favorable, y lo curso a este Consejo para los trámites subsiguientes.

Atentamente,

Licda. Aura Violeta Caal Jucub
Código: 24077
Tutora PPS II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
No. 041154-2017

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante YUSBI ANELINDA GONZALEZ BARRONDO DE SAJCHÉ, Carnet 22821-10 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04217-2017 de fecha 26 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LA POBLACIÓN EN LA QUE INTERVIENE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA -ACE-

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 13 días del mes de noviembre del año 2017.



**MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZÁLEZ, SECRETARIA
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
Universidad Rafael Landívar**

DEDICATORIA

A:

DIOS: Por darme la vida y proveerme lo necesario para alcanzar mis sueños y anhelos.

MIS PADRES: Perfecto González Amperez por su esfuerzo, su apoyo incondicional, por estar presente desde mis primeros pasos y enseñarme de la vida. Por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Carmela Barrondo Hernández (†) por sus cuidados, enseñanzas y consejos durante los primeros años de mi vida, que me permitieron adoptar valores, principios morales y éticos.

MIS HERMANAS: Ingrid Jannethe y Brigitte Carmen Noemí por su amor, cariño y apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

MI ESPOSO: Por su apoyo incondicional durante mi formación profesional.

MI HIJO: Dylan Jeancarlo por ser mi fuente de inspiración que motiva mi proyecto de vida.

A MIS AMIGOS:

Evelyn Castro, Aury Andersen, Luis Alberto Cú, Franklin Paau y especialmente a Gloria Cabnal por acompañarme en este proceso y compartir momentos especiales durante mi formación académica.

**ASOCIACIÓN COMUNIDAD
ESPERANZA:**

Padre Sergio, Rosario Pineda y Juan Pablo Juc por brindarme la oportunidad de ser parte del proyecto de esperanza para sus beneficiarios.

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	1
Introducción.....	2
CAPÍTULO I	5
Marco Organizacional	5
1.1. Antecedentes del centro de práctica:	5
1.2. Naturaleza:.....	8
1.3. Áreas de proyección:	8
1.4. Ubicación:	9
1.5. Tamaño y cobertura:	9
1.6. Estructura organizativa:	10
1.7. Organigrama:	12
1.8. Filosofía institucional:.....	13
1.9. Estrategias de trabajo:	14
1.10. Programas y proyectos:	15
1.11. Justificación del área de intervención: “Área de Atención a la Víctima”. Asociación Comunidad Esperanza.	16
CAPÍTULO II	19
Análisis Situacional	19
2.1. Problemas generales:	19
2.2. Priorización de problemas:.....	21
2.3. Análisis causa y efecto:.....	24
2.4. Panorama organizacional:	33
2.5. Red de actores:.....	37
2.6. Demandas institucionales y poblacionales:.....	42

2.7. Proyectos futuros y visión proyectiva de la Asociación:	43
CAPÍTULO III	44
Análisis Estratégico.....	44
3.1. Análisis FODA:.....	44
3.2. Análisis de vinculaciones Estrategias de Acción (FODAE)	48
3.3. Propuestas de proyectos de intervención	55
3.4. Selección del proyecto de intervención.....	56
CAPÍTULO IV	60
Proyecto de Intervención	60
4.1. Ficha técnica del proyecto	60
4.2. Descripción general del proyecto.....	61
4.3. Ámbito Institucional, social, político y cultural en que se inserta el Proyecto	62
4.4. Área en la que se inserta el proyecto.....	63
4.5. Justificación del proyecto	63
4.6. Objetivos del proyecto.....	65
4.7. Población destinataria y resultados previstos	65
4.8. Fases del Proyecto	66
4.9. Marco Lógico	69
4.10. Cronograma de actividades.....	73
4.11. Entorno Externo e Interno.....	76
4.12. Recursos y presupuesto	79
4.13. Presupuesto	80
4.14. Monitoreo y evaluación del proyecto	82
4.15. Indicadores de éxito.....	87

CAPÍTULO V	89
Presentación de resultados.....	89
5.1. FASE I: Socialización del proyecto de intervención con la persona enlace e integrantes de la Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza.	89
5.2. FASE II: Resultado I	90
5.3. Fase III: Resultado II.....	92
5.4. Fase IV: Resultado III	95
5.5. FASE V: Monitoreo	97
5.6. FASE VI: Presentación de resultados	97
CAPÍTULO VI	99
Análisis y discusión de resultados.....	99
6.1. Resultado I:.....	102
6.2. Resultado II:.....	106
6.3. Resultado III:.....	107
CAPÍTULO VII	110
Plan de Sostenibilidad.....	110
Marco teórico conceptual	112
Conclusiones y recomendaciones.....	127
Conclusiones	127
Recomendaciones	127
Fuentes consultadas	129
Referencias bibliográficas y sitios web consultados.....	129
ANEXOS	131
ANEXO 1	132
Carta de notificación de aprobación de centro de práctica.	132

ANEXO 2	133
Carta de aceptación del estudiante de práctica profesional supervisada I y II, por parte del centro de práctica.	133
ANEXO 3	134
Evaluación cualitativa.	134
ANEXO 4	135
Nota entrega de productos PPS II	135
ANEXO 5	136
Nota validación Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las Áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.	136
ANEXO 6	137
Nota validación Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.	137
ANEXO 7	138
Nota validación Informe de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.....	138
ANEXO 8	139
Resultado 1: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz...	139
ANEXO 9	185
Resultado 2: Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.	185
ANEXO 10	194

Resultado 3: Socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz. 194

Resumen Ejecutivo

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento institucional, se ejecutó el proyecto denominado: “Estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE”- durante enero a mayo de 2017, en donde a partir del análisis situacional y estratégico se concretó la importancia de su implementación para contribuir a la solución del problema priorizado: Débil capacidad de respuesta del área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene.

Mediante la ejecución del proyecto se alcanzaron los resultados siguientes: 1. Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz a través de una metodología participativa 2. Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz. 3. Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la víctima de Alta Verapaz.

El proyecto favoreció directamente al personal de ACE quienes a través de la operativización de las herramientas diseñadas fortalecerán las acciones a implementar durante los próximos años para brindar atención integral de manera inmediata a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.

Introducción

La Práctica Profesional Supervisada PPS de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo es una actividad que facilita la integración en comunidades y espacios concretos de intervención, entre sus objetivos resalta que está pensada para incidir en el desarrollo de las organizaciones, comunidades y regiones donde se realice.

Este documento contiene el diseño, formulación y ejecución del proyecto denominado: “Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza – ACE-, que tiene como propósito diseñar herramientas de planificación que oriente las acciones a implementarse para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.

En la fase I se realizó de forma participativa un análisis situacional y estratégico dentro del Área de Atención a la Víctima, obteniendo información pertinente priorizando el problema con mayor incidencia negativa: “Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene”. Así mismo el análisis permitió identificar acciones estratégicas para fortalecer su capacidad de respuesta y mejorar el proceso de atención a sus beneficiarios.

Basado en lo anterior, se priorizó como proyecto de intervención el siguiente: “Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-“.

Durante la implementación se logró obtener tres resultados concretos: 1. Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz a través de una metodología participativa 2. Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz. 3. Socializada la estrategia institucional para la

atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Este informe contiene VII capítulos, Marco teórico conceptual, conclusiones y recomendaciones, fuentes consultadas y anexos que se describen a continuación:

Capítulo I: Marco Organizacional: Contiene información organizacional del centro de práctica asignado para realizar la PPS I y II, se describe la filosofía institucional, estructura interna, cobertura geográfica y población beneficiaria.

Capítulo II: Análisis Situacional: Contiene información clave sobre la problemática existente en el del Área de Atención a la Víctima, así como el problema prioritario para el personal que debe atenderse durante el proceso de PPS.

Capítulo III: Análisis Estratégico: Se identificaron por medio del FODA los factores internos y externos que influyen positiva o negativamente en el Área de Atención a la Víctima para brindar atención integral a la población que acude en búsqueda de apoyo. Así mismo se aplicó la técnica del Minimax que permitió la descripción de vinculaciones estratégicas para el planteamiento de estrategias de acción que pueden implementarse como proyectos para contribuir a la solución del problema priorizado en el área de intervención.

Capítulo IV: Proyecto de intervención: Capítulo que contiene el diseño y formulación del proyecto de intervención priorizado por el personal de Asociación Comunidad Esperanza.

Para su diseño se utilizó la herramienta de la Gerencia Social denominada “Marco Lógico” basado en la jerarquía de objetivos y formulación de indicadores de éxito que permitan medir el alcance de los resultados.

Capítulo V: Presentación de resultados: Describe las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto.

Capítulo VI: Análisis y discusión de resultados: Contiene hallazgos y lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto de intervención.

Capítulo VII: Plan de sostenibilidad: Contiene descritas las acciones que permiten la continuidad del proyecto.

Marco Teórico Conceptual: Describe los conceptos utilizados durante el proceso de intervención de PPS I y II.

Conclusiones y recomendaciones: Contiene conclusiones sobre el proceso de intervención PPS I, así como recomendaciones para el centro de práctica.

Fuentes consultadas: Contiene las fuentes consultadas durante el proceso de intervención de PPS I y II.

Anexos: Apartado en el que se encuentran documentos de respaldo de la práctica profesional supervisada I y II.

CAPÍTULO I

Marco Organizacional¹

1.1. Antecedentes del centro de práctica:

Asociación Comunidad Esperanza -ACE- inició su historia a finales del año 2003, como un gesto de buena voluntad hacia los niños y jóvenes trabajadores del vertedero municipal de Cobán y con el fin de contribuir en mínima parte a mitigar la dureza de sus condiciones.

A pocos meses surgió la oportunidad de obtener apoyo económico por parte de la organización Holandesa: "CORDAID", el cual sirvió para crear un fondo para becas, tutorías y servicios de salud. Aunque se pensaba que los destinatarios únicos serían los niños trabajadores del basurero, más adelante se abrió la oportunidad de incluir, además, a unos pocos niños trabajadores, a otros niños y niñas de las barriadas marginales. En un principio se pensó en beneficiar a 50 personas, pero la demanda hizo que ese primer año se empezara a ayudar a 90.

Con el paso de los meses se hizo necesario dar una forma jurídica a la organización, de manera que Asociación Comunidad Esperanza vio la luz en el año 2004 como una entidad de beneficencia no lucrativa.

Pronto fue posible ofrecer a los niños y niñas el servicio de alimentación, laboratorio de informática y biblioteca, producto del apoyo de una asociación de jóvenes de la Ciudad Capital. El poder incorporar la alimentación al programa permitió empezar a subsanar una de las más grandes carencias en la vida de estos chicos, pues algunos de ellos procedían de familias con enormes carencias económicas en donde se comía una vez al día. Sirvió además, como un estímulo para asegurar su permanencia dentro de Asociación Comunidad Esperanza.

¹ Asociación Comunidad Esperanza (2014-2016) Plan Estratégico. Cobán A. V.

En enero del 2005 abrió por primera vez el Colegio “Nuestra Señora de la Esperanza”, a raíz de las malas condiciones detectadas en la educación pública. Se decidió comenzar atendiendo el primero y segundo ciclo del nivel Básico. Se contaba únicamente con 26 estudiantes. Actualmente este centro de formación presta servicios desde el nivel Pre-primario hasta el último año de Bachillerato.

Desde un principio el objetivo fue brindar formación integral, es decir, una educación que fuera más allá de proveer contenidos mínimos en el área cognitiva y procurara atender otras dimensiones de la vida; Esto con el fin de garantizar una sólida base humana, cultural y espiritual en aquellos que deberían llegar a ser con el tiempo, elementos de cambio en sus comunidades. Este particular enfoque Pedagógico constituye un elemento vital y también diferencial de la Asociación, de cara al futuro inmediato y en el largo plazo.

Actualmente el Colegio ha egresado promociones de Bachilleres en Turismo y Administración Hotelera. Apartado especial le corresponde a la escuela sabatina, que presta el servicio de Primaria acelerada y los tres grados del nivel Básico con participación creciente de mujeres.

En el 2006, se empezaron entonces a establecer relaciones de carácter formal con algunas organizaciones: La Municipalidad de Cobán cedió en calidad de usufructo los terrenos sobre los cuales se alza hoy la Ciudad de la Esperanza; CORDAID de Holanda realizó todavía ese año un aporte para el funcionamiento de Asociación Comunidad Esperanza; el Colegio Santa María del Pilar, de Madrid, La Asociación para el Desarrollo y la Educación de la Infancia “Aproedi”, también de Madrid, y personas y organizaciones de Cádiz, fueron haciendo aportaciones que hicieron posible la cobertura de los diversos servicios que se prestaban a un número creciente de beneficiarios.

El 26 de abril del mencionado año se comenzaron los trabajos para la construcción de los primeros módulos de aulas en el terreno concedido por el Ayuntamiento cobanero. Para la ejecución de ese proyecto se contó con la colaboración del Arquitecto madrileño, D. Jesús Perucho Lizcano y con el apoyo

económico de Pueblos Hermanos (también de España) y el Colegio Santa María del Pilar.

Mientras tanto, se intentaba incorporar a las madres de familia en acciones formativas de beneficio mutuo, es decir: para Asociación Comunidad Esperanza y para ellas mismas. Una de esas actividades era su participación en la creación de un huerto que permitiera obtener alimentos para el comedor infantil; También estaba su participación en la elaboración de los alimentos. De entonces para ahora, ha cobrado mucha importancia el trabajo del Departamento de Educación Social en la educación, organización y fortalecimiento de las mujeres.

Pocos años después, se dio inicio a lo que hoy se conoce como “Comunidad Nuevo Nacimiento”, un sitio donde conviven once familias lideradas por mujeres a quienes fue posible proveer de un terreno y un techo digno, gracias por supuesto, a la solidaridad manifestada desde muchas vías por el pueblo español. En esa ocasión, fue la organización CUCO (Cultura y Cooperación) de Rivas, Vacía Madrid, quien obtuvo para Asociación Comunidad Esperanza la mayor parte del financiamiento que hizo posible ese proyecto.

Actualmente la Universidad de Cádiz, juntamente con la Universidad de San Carlos de Guatemala, llevan adelante un proyecto de piscifactoría alimentado por energía solar de donde la comunidad obtiene insumos para su alimentación y para ayudar a su sostenimiento.

Cuando surge Fundación Esperanza para la Cooperación y el Desarrollo, con sede en Cádiz, Asociación Comunidad Esperanza empieza a contar con un aliado clave que le permitirá obtener financiamiento para la realización de diversas acciones relacionadas con el tema de acompañamiento integral de la niñez y juventud en riesgo.

Fundación Esperanza también fue abriendo puertas que permitieron obtener fondos, trámite otras organizaciones, para continuar con la construcción de la Ciudad de la Esperanza: aulas, área deportiva y casa hogar. A lo largo de estos años ha sido enormemente significativa la presencia de esta organización, así como la de

APROEDI, quien además de proveer fondos para becas escolares en nivel medio, ha obtenido becas para que algunos estudiantes pudieran formarse en la Escuela de Hostelería Las Carolinas, en Santander, España.

Manos Unidas, Fundación Dasyc, organizaciones gubernamentales andaluzas y valencianas especialmente, así como hombres y mujeres de buena voluntad en Guatemala y España, han hecho también su aporte a lo largo de estos años: algunos para la realización de obra material, otros en “mano de obra” en la educación y promoción humana de los más desfavorecidos y vulnerables de las zonas marginales de Cobán.

Al cabo de diez años, el Programa de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo “Comunidad Esperanza” cuenta con un aceptable número de aulas para las actividades docentes, un pequeño edificio para guardería en el vertedero municipal, un edificio para cocina y comedor infantil con capacidad y una casa hogar que acoge a niños y niñas víctimas de la violencia intrafamiliar y el abandono.

1.2. Naturaleza:

Asociación Comunidad Esperanza –ACE- también conocida como el Programa de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo es una organización privada no lucrativa con fines sociales, cristiana católica, formalmente constituida que acompaña a un sector de la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de la ciudad de Cobán del departamento de Alta Verapaz, específicamente en las colonias del Esfuerzo I y II, Nueva Esperanza y Sachamach.

Sus acciones están enfocadas especialmente a la atención de niños, niñas y jóvenes en condiciones de riesgo a causa de las condiciones de trabajo como en el caso de la niñez trabajadora del vertedero municipal de Cobán, pobreza y pobreza extrema, y desestructuración familiar.

1.3. Áreas de proyección:

- Educación formal

- Talleres vocacionales
- Salud
- Alimentación
- Formación Humana y Espiritual
- Atención Psicológica
- Tutorías
- Asesoría y Acompañamiento
- Atención a la víctima

1.4. Ubicación:

Asociación Comunidad Esperanza –ACE- cuenta con instalaciones ubicadas en:

- 6ta. Avenida 10-68 zona 12, Cobán Alta Verapaz.
- Teléfono: 77367652
- Página Web: www.laciudadde laesperanza.org
- Facebook: Ciudad de la Esperanza –ACE-.

1.5. Tamaño y cobertura:

1.5.1 Recursos:

a. Humanos:

- Coordinador General
- 30 docentes
- 01 coordinador financiero
- 02 coordinadores de proyectos
- 01 coordinador de Trabajo Social
- 01 coordinador de Salud Mental
- 01 encargado de Relaciones Públicas-Atención a la Víctima.
- 02 Responsables del área de mantenimiento
- 01 Piloto
- 01 responsable de la clínica médica
- 03 practicantes de Trabajo Social

b. Físicos:

- 15 aulas
- 01 centro para atención a niños con problemas de aprendizaje (rincón de la esperanza)
- 01 Guardería (escuelita feliz)
- 01 Comedor infantil
- 01 Laboratorio de Computación
- 01 Clínica médica
- 01 Clínica Odontológica
- 01 Casa Hogar
- 01 Huerta
- 01 Biblioteca
- 01 Capilla
- 01 Polideportivo

1.5.2. Cobertura:

Asociación Comunidad Esperanza, actualmente interviene en el Municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz, específicamente en las siguientes áreas:

- Las colonias El Esfuerzo I y II
- Colonia Nueva Esperanza
- Finca Sachamach: Lotificación Carlos V y Vertedero Municipal
- Chivencorral
- Chicoj / Sapineb
- Samac

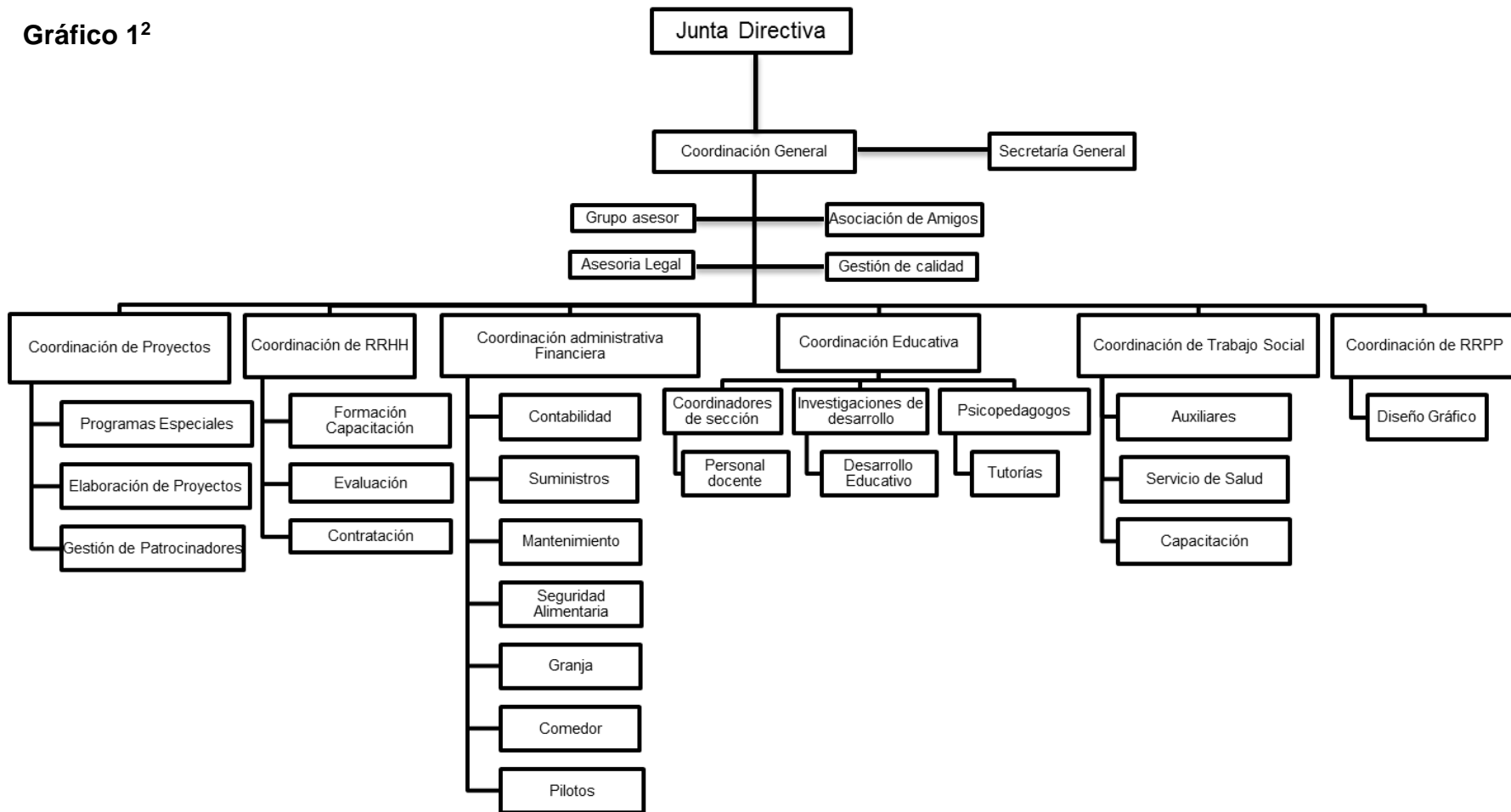
1.6. Estructura organizativa:

La organización de acuerdo al tamaño y su capacidad, su estructura organizativa está integrada por los siguientes puestos y funciones:

- 1 Junta Directiva
- 1 Coordinador General
- 1 Coordinador Administrativo Financiero
- 1 Coordinador Educativo
- 1 Coordinador de Trabajo Social
- 1 Secretaria General
- 30 docentes
- 2 Coordinadores de proyectos
- 1 Coordinador Salud Mental
- 1 Encargado Relaciones Públicas- atención a víctimas
- 1 Contador

1.7. Organigrama:

Gráfico 1²



² Asociación Comunidad Esperanza (2014-2019), Plan Estratégico. Cobán Alta Verapaz.

1.8. Filosofía institucional:

1.8.1. Visión:

“En el 2020 seremos una institución referente en materia de desarrollo humano integral en la región norte de Guatemala, contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria según el proyecto de Dios”.

1.8.2. Misión:

“Nuestra misión es dar a la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de Cobán vida digna en abundancia, a través de un proceso de acompañamiento y formación integral personalizada”.

1.8.3. Valores:

- El sentido de la libertad y responsabilidad
- El cultivo de la interioridad
- El amor a la verdad
- La capacidad de discernimiento y de crítica
- La iniciativa y la creatividad personal
- El respeto mutuo
- El espíritu de colaboración y servicio
- La alegría y la esperanza en el futuro, con un sentido solidario de todos los hombres
- La comprensión, aceptación y convivencia entre la diversidad, como condición de una relación en paz.

1.8.4. Principios:

- La dignidad humana como fin superior
- Opción preferencial por los pobres
- Comunicar el evangelio con la vida
- Comunicar una esperanza cierta
- Revalorización de la espiritualidad

- Continuar y hacer la obra iniciada
- Sumar esfuerzos en apoyo a la educación de los más pobres
- Educación de calidad con enfoque humanístico
- Aprendizaje significativo
- Búsqueda de la auto sostenibilidad

1.9. Estrategias de trabajo:

Asociación Comunidad Esperanza –ACE- cuenta con objetivos estratégicos teniendo en cuenta cinco áreas funcionales que se describen a continuación:

Área de educación:

- Desarrollar/implementar un sistema educativo propio con enfoque humanístico
- Fortalecer la educación integral y personalizada
- Fortalecer la educación en valores
- Fortalecer la dimensión espiritual en el proceso formativo
- Fortalecer la educación práctica significativa
- Propiciar el uso adecuado de nuevas tecnologías en educación
- Ampliar la oferta de carreras técnicas
- Completar el proyecto de infraestructura básica del área de educación.

Área de Relaciones Públicas:

- Desarrollo de medios de comunicación
- Desarrollo y comercialización de nuevos producto-servicios

Área de Recursos Humanos:

- Formalizar la gestión institucional de los recursos humanos
- Desarrollo institucional de competencias
- Formalizar estudios de satisfacción/ percepción del empleado

Área de Dirección / Administración y Finanzas:

- Operativizar la función de dirección estratégica en ACE
- Diseñar / implementar una nueva estructura organizacional basada en el PE
- Operativizar el nuevo organigrama funcional de ACE
- Fortalecimiento de los procesos de administración y control contable de ACE
- Completar el proyecto de infraestructura básica
- Asegurar la sustentabilidad financiera
- Diversificar fuentes de ingreso
- Ampliar /fortalecer los medios de cooperación personal e interinstitucional

Área de Trabajo Social:

- Profundizar la investigación social para ampliar el conocimiento del entorno de beneficiarios
- Fortalecer la gestión institucional en desarrollo humano y comunitario

1.10. Programas y proyectos:

El programa de Apoyo a la niñez y juventud en riesgo de Asociación Comunidad Esperanza, nace con el propósito de hacer efectivo el acompañamiento integral a sus beneficiarios por lo que en la actualidad está dividido en las siguientes áreas:

- **Administrativo financiera:** Destinada a la correcta administración de los recursos económicos y materiales de la organización, así como la presentación de resultados ante las organizaciones donantes.
- **Educativa:** Destinada a implementar y coordinar las diferentes acciones educativas, así como la actualización constante de los conocimientos del personal docente, del rendimiento y bienestar de los estudiantes. También es responsable del comedor infantil y del área de asistencia socio pedagógica. Mantiene estrecha relación con el departamento de Psicología y el área de Trabajo Social.

- **Escuelita Feliz:** Aunque es dependencia del área Educativa, tiene un enorme aporte simbólico para Comunidad Esperanza, ya que es la puerta de entrada para muchos niños a la experiencia escolar.
- **Casa Hogar:** Este espacio está destinado a acoger temporal o permanentemente a niños y jóvenes de ambos sexos que sufren alguna forma de violencia, abandono, casos particulares de pobreza extrema o situaciones que merecen especial atención.
- **Acompañamiento socio pedagógico:** Área destinada a dar seguimiento a cada uno de los beneficiarios, a través de diversas acciones: visitas domiciliarias, tutorías de estudio, talleres de artes y oficios, evolución en salud, entre otras.
- **Seguridad alimentaria:** Área que incluye el comedor infantil brindando raciones de alimentos de manera gratuita a los beneficiarios, contribuyendo de esta forma a fortalecer su nutrición, mejorar su rendimiento y tratar de erradicar el hambre.
- **Trabajo Social:** La coordinación de Trabajo Social tiene bajo su responsabilidad la interacción con los beneficiarios del proyecto.
- **Atención a la Víctima:** Se encarga de todos aquellos aspectos cuando es atropellada la dignidad humana, principalmente a niños, niñas, hombres y mujeres víctimas de la violencia social y doméstica.

1.11. **Justificación del área de intervención:** “Área de Atención a la Víctima”.

Asociación Comunidad Esperanza.

El Trabajo Social es una profesión que ha evolucionado durante su historia, sus inicios se caracterizan por su enfoque filantrópico y asistencialista que luego se

transforma hasta asumir una nueva forma de intervenir orientada a generar conocimientos y la búsqueda del bienestar social. Actualmente la concepción Landivariana de esta disciplina tiene como compromiso social de trabajar para fortalecer y promover la dignidad y el bienestar integral de las personas tanto a nivel individual como colectivo desde los diversos espacios de incidencia tanto públicos como privados.

Las organizaciones no lucrativas poseen características distintivas del resto de organizaciones privadas ya que sus fines están orientados a contribuir al desarrollo de social desde los ejes temáticos que promueven. El quehacer del Trabajo Social puede contribuir a que una organización fortalezca su capacidad instalada y brinde servicios de calidad a sus beneficiarios.

Asociación Comunidad Esperanza a través del Área de Atención a la Víctima brinda asesoría y acompañamiento a las personas cuyos derechos humanos han sido vulnerados, se enfoca principalmente a los casos de violencia en niños y adolescentes víctimas de violencia social y doméstica que son beneficiarios de sus proyectos y canaliza las denuncias a los diversas entidades correspondientes. Es un espacio de proyección creado en los últimos años donde los trabajadores sociales pueden intervenir e incidir para generar cambios sociales y transformar realidades a través de la implementación de metodologías y herramientas que permitan dar respuesta a necesidades insatisfechas.

La violencia contra los niños y niñas abarca el abuso y el maltrato físico y mental, así como el abandono, el trabajo infantil, la explotación y el abuso sexual, y deriva consecuencias graves para el desarrollo del ser humano convirtiéndose en un flagelo social que conlleva a otra serie de fenómenos sociales por cuanto es un tema que debe abordarse en conjunto entre víctimas y victimarios, organizaciones de sociedad civil y entidades del Estado correspondientes.

La Universidad Rafael Landívar cuenta con más de 23 años de presencia en la región de las Verapaces, una de las carreras con mayor aceptación es la licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo ya que forma profesionales

con calidad académica permitiéndoles adquirir competencias valóricas, actitudinales y cognitivas que un gerente social debe poseer para dirigir organizaciones públicas o privadas y orientar sus acciones hacia la búsqueda de igualdad y dignificación del ser humano.

Por lo anteriormente descrito, el desarrollo de la Práctica Profesional Supervisada PPS en el Área de Atención a la Víctima de Asociación Comunidad Esperanza es fundamental, además brinda las condiciones necesarias para promover procesos participativos en la gestión de planes, políticas, proyectos organizacionales y de incidencia hacia otras dependencias enfocados a disminuir la violencia y sobre todo mantener la integración familiar como pilar fundamental de la sociedad.

CAPÍTULO II

Análisis Situacional

Se realizó con un grupo focal integrado por personal de la organización vinculado al Área de Atención a la Víctima. Se aplicaron técnicas y herramientas que permitieron obtener información clave para identificar la problemática existente y definir el problema prioritario a atender, durante el proceso de PPS de la estudiante.

2.1. Problemas generales:

Como primera fase de este proceso se realizó un taller participativo con el grupo focal vinculado al área de intervención, se aplicó la herramienta lluvia de ideas que dio como resultado ocho problemas generales que se describen a continuación:

2.1.1. Ausencia de un abogado que brinde acompañamiento legal a las víctimas de violencia social y doméstica.

En los últimos 3 años Asociación Comunidad Esperanza trata los temas de promoción de los Derechos Humanos y la defensa de las víctimas de violencia social y doméstica brindando acompañamiento a las personas solicitan el apoyo respectivo.

La ausencia de un profesional de derecho dificulta el proceso de atención institucional y no permite que los afectados reciban de forma inmediata asesoría jurídica correspondiente para iniciar con el proceso de la denuncia.

2.1.2. Ausencia de un pedagogo que brinde acompañamiento académico de la víctima.

Las personas que buscan apoyo en la Asociación Comunidad Esperanza regularmente viven en las áreas marginales del municipio de Cobán Alta Verapaz, sus condiciones de vida son desfavorables por carecer de recursos económicos y acceso a los servicios básicos de salud, educación y seguridad social. El desconocimiento de sus derechos como ciudadanos los hace vulnerables ante cualquier hecho de violencia.

El personal de la Asociación visualiza como un problema la ausencia de un pedagogo que brinde acompañamiento académico a los usuarios e implemente metodologías educativas para tratar temas de prevención con la población vulnerable. En la actualidad es necesario coordinar con otras instituciones públicas y privadas para el desarrollo de temas formativos relacionados con la prevención y atención integral a víctimas de violencia.

2.1.3. Ausencia de un psicólogo asignado al Área de Atención a la Víctima.

La Asociación no cuenta con un profesional en psicología que permanezca constantemente en el Área de Atención a la Víctima, lo que dificulta la calidad en la atención y que el acompañamiento no se brinde de forma inmediata.

2.1.4. Carencia de personal asignado específicamente para recepción.

Se carece de personal asignado específicamente para recepción y sistematización de los casos que son atendidos en la organización, lo que dificulta la dinámica de trabajo ya que produce sobre carga de actividades al personal a cargo de la coordinación.

2.1.5. Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima, ante las demandas de la población en la que interviene.

Otro problema identificado es la débil capacidad de respuesta que se tiene ante las demandas de la población en la que interviene. Esta área además de atender casos de niños y adolescentes como beneficiarios permanentes de los programas y proyectos, recibe constantemente solicitudes de apoyo de padres de familia de otros establecimientos y vecinos que residen en el área geográfica de intervención para que se les brinde asesoría y acompañamiento en casos de conflictos internos y emergencias.

2.1.6. Débil capacidad del personal para implementar herramientas vigentes.

Otro problema identificado es la débil capacidad del personal para implementar las herramientas vigentes durante la intervención en los de casos de violencia social y

doméstica, tal es el caso del manual de ingresos a niños y jóvenes y la guía de sistematización de experiencias diseñadas en años anteriores, aunque ya se cuente con estos instrumentos, el acompañamiento se sigue brindando de manera empírica y con procedimientos improvisados.

2.1.7. Inexistencia de un espacio físico que reúna las condiciones necesarias para atender a los beneficiarios.

No se cuenta con un espacio físico específico que reúna las condiciones adecuadas para brindar el servicio. La infraestructura disponible para el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima es un ambiente ubicado en el segundo nivel del área administrativa, este espacio físico se comparte para el funcionamiento del departamento de Trabajo Social de la organización.

2.1.8. Carencia de presupuesto asignado específicamente al área.

La organización carece de un rubro específico dentro de su presupuesto anual para el desarrollo de las actividades planificadas desde esta área institucional, su funcionamiento depende de la coordinación interna que se realiza con las demás áreas funcionales de la Asociación así como con instituciones públicas y privadas con presencia en el departamento de Alta Verapaz.

2.2. Priorización de problemas:

La segunda fase consistió en la priorización de problemas, se utilizó la herramienta “Priorización por Frecuencia” que permitió identificar el problema principal sentido por el personal. El problema priorizado es el siguiente:

“Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima, ante las demandas de la población en la que interviene.”

Tabla 1.

Matriz de priorización “Ponderación por Frecuencia”

	Ausencia de un abogado que brinde acompañamiento legal a las víctimas	Ausencia de un pedagogo que brinde acompañamiento académico de la víctima	Ausencia de un psicólogo asignado al Área de Atención a la Víctima	Carencia de personal asignado específicamente para el área de recepción	Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima, ante las demandas de la población en la que interviene.	Débil capacidad del personal para implementar herramientas vigentes	Inexistencia de un espacio físico que reúna las condiciones necesarias para atender a los beneficiarios	Carencia de presupuesto asignado específicamente al Área.
1		1	3	4	5	1	1	8
2			3	4	6	6	2	8
3				4	5	3	3	8
4					5	4	4	8
5						5	5	5
6							6	8
7								8
8								

Fuente: Yusbi González (2016) PPS - URL

Tabla 2.

Resultados de la matriz de priorización de problemas

Problema	Frecuencia	Rango
Ausencia de un abogado que brinde acompañamiento legal a las víctimas.	3	5
Ausencia de un pedagogo que brinde acompañamiento académico de la víctima.	1	7
Ausencia de un psicólogo asignado al Área de Atención a la Víctima.	4	4
Carencia de personal asignado específicamente para el área de recepción	5	3
<i>Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima, ante las demandas de la población en la que interviene.</i>	7	1
Débil capacidad del personal para implementar herramientas vigentes.	2	6
Inexistencia de un espacio físico que reúna las condiciones necesarias para atender a los beneficiarios.	0	8
Carencia de presupuesto asignado específicamente al Área.	6	2

Fuente: Yusbi González (2016) PPS-URL

El eje central del trabajo que realiza Asociación Comunidad Esperanza es la educación integral de niños y jóvenes, especialmente aquellos que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema, situación que los hace vulnerables a todo tipo de riesgo debido a la falta de oportunidades y el entorno en el que se desenvuelven.

Debido a la vulnerabilidad del sector donde interviene Asociación Comunidad Esperanza, las familias presentan una serie de situaciones desfavorables como la falta de recursos económicos para atender las necesidades básicas de los integrantes, el maltrato por parte de algún miembro del hogar hacia los demás, así como hechos de violencia social y doméstica.

Asociación Comunidad Esperanza desde hace tres años presta especial atención a sus beneficiarios promocionando la dignificación de los Derechos Humanos y la defensa de víctimas de violencia, su personal identificó los primeros casos en los niños y jóvenes que asisten al centro de formación integral y dada esta situación fue necesario aperturar el Área de Atención a la Víctima con el objetivo de brindar acompañamiento psicosocial y seguimiento a cada uno de los casos. En la actualidad además de atender a sus beneficiarios directos, también recibe solicitudes de apoyo de parte de padres de familia de otros establecimientos y demás vecinos que viven en las áreas circunvecinas.

Ante la demanda de apoyo que se presenta constantemente, la capacidad de respuesta es deficiente debido a que las estrategias de trabajo, el recurso humano, físico y financiero no permiten guiar su funcionamiento y coordinación interna con las demás áreas funcionales de la Asociación al momento de brindar atención y el acompañamiento necesario a la población que solicita apoyo.

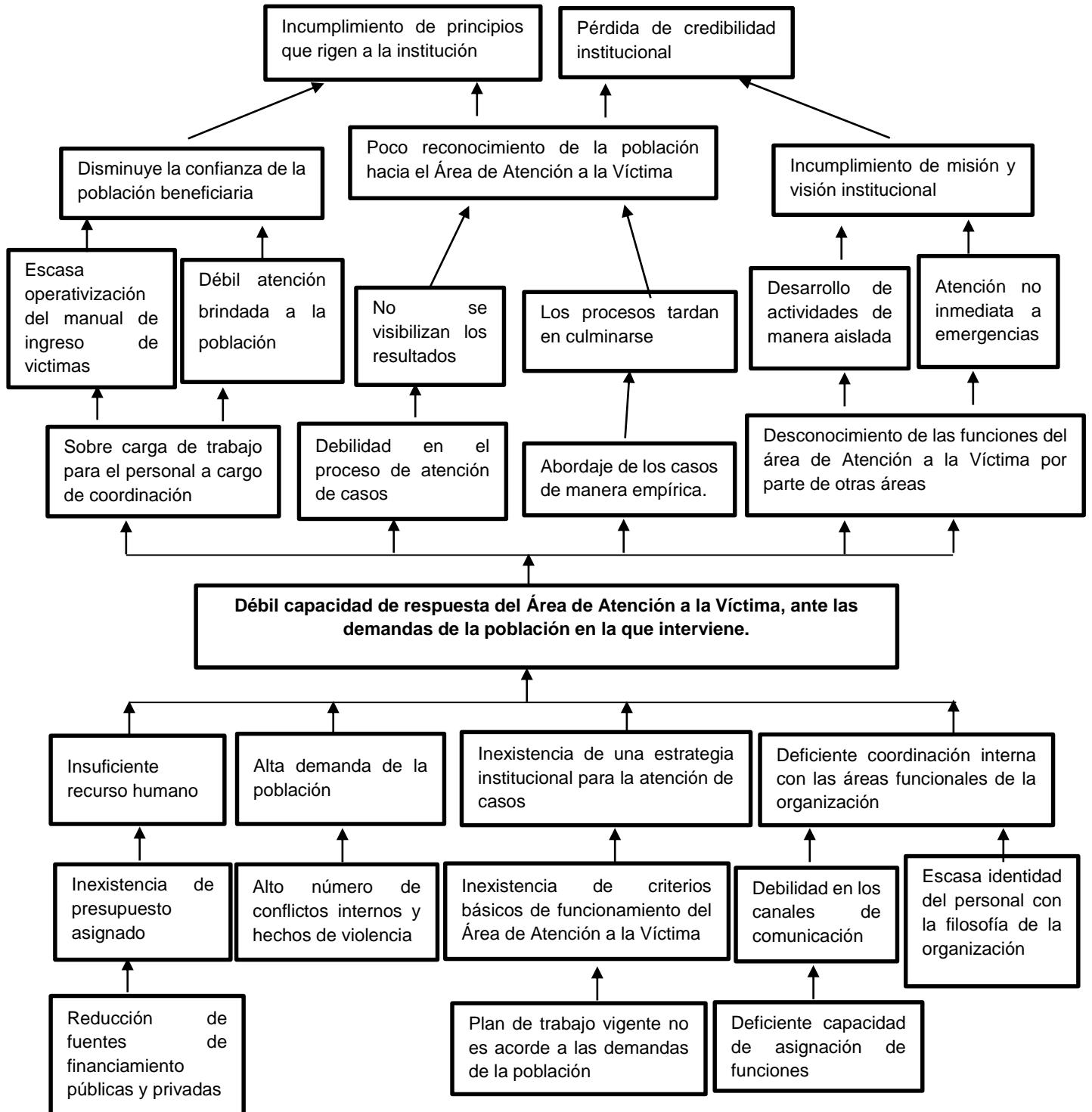
Este problema afecta tanto a la Asociación como a sus beneficiarios por lo que las personas que sufren algún tipo de violencia no reciben atención integral de manera inmediata para iniciar con el proceso según el caso.

2.3. Análisis causa y efecto:

Luego de priorizado el problema con mayor incidencia negativa, mediante la herramienta árbol de problemas se identificó con precisión las causas relevantes que lo originan y los efectos que se derivan del mismo.

Gráfico 2.

Árbol de problemas



2.3.1. Causas identificadas

a. Insuficiente Recurso Humano:

Es una causa del problema priorizado debido a que únicamente se cuenta con una persona a cargo de la coordinación y tiene bajo su responsabilidad múltiples funciones impidiéndole así, dedicarse al diseño de estrategias que permitan contrarrestar el problema priorizado.

La inexistencia de un porcentaje del presupuesto institucional asignado específicamente al área se visualiza como una sub causa del insuficiente recurso humano es por ello que las actividades y el acompañamiento brindado a los casos se realiza en coordinación con las demás áreas funcionales de la Asociación Comunidad Esperanza.

La Asociación, obtiene sus ingresos financieros por concepto de: Aportes de sus asociados, prestación de servicios, donaciones nacionales y extranjeras a través de la implementación de programas y proyectos, sin embargo las de fuentes de financiamiento cada día se reduce considerablemente, por ello se considera como una causa estructural que limita la labor del Área de Atención a la Víctima.

b. Alta demanda de la población.

La población enfrenta problemas sociales como producto de la desigualdad económica y social existente. Posee un alto índice de hechos de violencia en los cuales la mayoría de agresores son Jóvenes.

Con el pasar del tiempo se ha identificado un incremento en la demanda de atención por parte de las personas ya que ven en la institución una oportunidad para resolver la situación que les afecta.

c. Inexistencia de una estrategia institucional para la atención de casos.

La inexistencia de una estrategia institucional para la atención de casos que contenga los criterios básicos de funcionamiento es considerada como causa principal

de la débil capacidad de respuesta que tiene el Área de Atención a la Víctima para brindar atención integral a la población que acude a la Asociación en búsqueda de apoyo. Aunque en la actualidad se cuente con una planificación del quehacer de dicha área, es necesario establecer los principios, objetivos, criterios básicos de funcionamiento, estrategias de coordinación interna y externa a corto, mediano y largo plazo que estén acorde a las necesidades de la población socialmente vulnerable, así mismo es indispensable formular planes de trabajo y proyectos que den respuesta a las demandas de la población para lograr la sostenibilidad del área.

d. Deficiente coordinación interna con las áreas funcionales de la organización.

La deficiente coordinación interna con las demás áreas funcionales de la organización limita al personal para que brinde atención de manera inmediata a las personas socialmente vulnerables debido a que no existe un compromiso del personal a cargo de las demás áreas hacia la organización y se brinden los servicios requeridos por cada caso ante una emergencia.

Como una sub causa de este problema que se visualiza a nivel interno de la organización, se identifica debilidad en los canales de comunicación dado que cada área se enfoca a las funciones específicas establecidas en las normas y procedimientos institucionales asignados previo a la creación del área de Atención a la Víctima. Limitando así la coordinación de actividades que permitan el seguimiento y acompañamiento integral a las personas cuyos derechos haya sido vulnerados.

2.3.2. Análisis efectos

a. Sobre carga de trabajo para el personal a cargo de coordinación.

Las múltiples actividades que se realizan desde esta área institucional son desarrolladas por la coordinadora del área limitándola a operativizar el manual de ingreso de víctimas y adolescentes para la atención de casos por ende debilita la atención brindada a la población. Esta situación disminuye la confianza de la población beneficiaria hacia la Asociación.

b. Debilidad en el proceso de atención de casos.

Otro efecto negativo que resulta de la problemática que afecta el Área de Atención a la Víctima es la debilidad que se tiene en la ejecución de los procesos de atención de casos por los tanto los resultados obtenidos no se visibilizan por los beneficiarios de la institución.

c. Abordaje de los casos de manera empírica.

En la actualidad aún existe incertidumbre del funcionamiento del área, lo que provoca que los casos se aborden de manera empírica y sin procedimientos establecidos al momento de brindar acompañamiento y asesoría a otros segmentos de la población que no se priorizaron al momento de aperturar esta área, por ejemplo a mujeres víctimas de violencia y padres de familia de otros establecimientos que solicitan apoyo. Esta situación ocasiona constantemente, un proceso de atención tardado y que disminuya el reconocimiento institucional por parte de la población.

d. Desconocimiento de las funciones del Área de Atención a la Víctima por parte de otras áreas funcionales de la asociación.

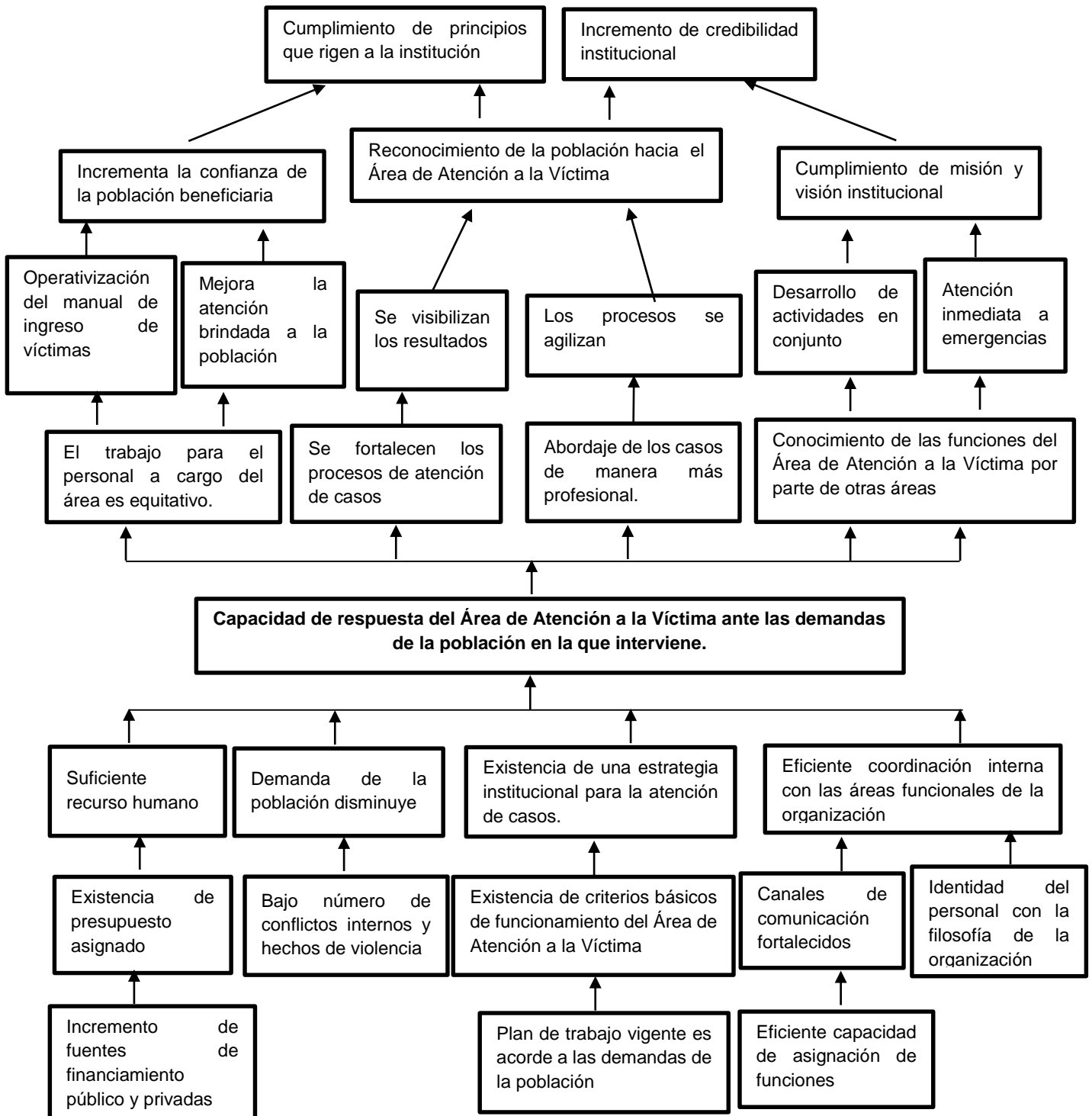
Esta situación se deriva de la deficiente coordinación interna que actualmente existe entre las áreas funcionales de la organización puesto que el personal a cargo de las otras áreas no tienen conocimiento de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual por lo tanto las acciones se realizan de manera aislada entre cada departamento, lo que implica que la atención no se brinde de manera inmediata ante las emergencias que la población vulnerable pueda tener.

e. Incumplimiento de la misión y visión institucional.

Otro efecto negativo identificado es el incumplimiento de la misión y visión institucional dado que aún no se tienen procedimientos que permita brindar atención de calidad a todos los segmentos de la población de acuerdo a los lineamientos y estrategias, establecidos en la planificación estratégica y como consecuencia puede perderse paulatinamente la credibilidad institucional.

Gráfico 3

Árbol de objetivos



2.3.3. Causas-medios

a. Suficiente Recurso Humano.

Permitirá incidir en la asignación de un porcentaje del presupuesto institucional específicamente al Área de Atención a la Víctima, asimismo a la gestión de recursos para el incremento de las fuentes de financiamiento público y privadas que financien los proyectos de desarrollo y planificación de actividades que permitan contribuir al cumplimiento de la filosofía institucional de Asociación Comunidad Esperanza.

b. La demanda de la población disminuye.

Una vez se fortalezcan las capacidades del Área de Atención a la Víctima, es posible que la demanda de la población disminuya paulatinamente y se logre reducir los conflictos internos que surgen en el establecimiento, así mismo los hechos de violencia que ocurren en el área de intervención de la Asociación.

c. Existencia de una estrategia institucional para la atención de casos.

Esto permitirá dejar capacidad instalada en la Asociación y personal. Una vez se diseñan los criterios básicos de funcionamiento y se establecen los ejes de trabajo, facilita el diseño de planes y proyectos que den respuesta a las necesidades de la población, así mismo se fortalece el proceso de atención de casos, esto contribuye a que la Asociación brinde atención integral inmediata a los niños, jóvenes y padres de familia que soliciten apoyo.

d. Eficiente coordinación interna con las áreas funcionales de la Asociación.

Puede ser un medio aprovechado para brindar atención inmediata a los niños, jóvenes y padres de familia que solicitan apoyo, además si se cuenta con un plan de trabajo acorde a las demandas de las personas, se puede llevar operativizar dicho plan en conjunto con las demás áreas funcionales de la asociación, esto permite que exista mayor identidad del personal con la filosofía institucional.

2.3.4. Efectos-fines

a. El trabajo para el personal del Área de Atención a la Víctima es equitativo.

El personal técnico y administrativo de Asociación Comunidad Esperanza está orientado sobre los objetivos, estrategias, criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo definidos para el área de intervención, además se utilizan las herramientas vigentes, lo que les permite brindar atención integral a las personas que soliciten apoyo.

b. Se fortalecen los procesos de atención de casos.

El fortalecimiento a los procesos de atención de los casos recibidos es indispensable para disminuir la demanda, así mismo para incrementar la visibilización de los resultados obtenidos. Situación que contribuye a incrementar el reconocimiento de la labor que realiza la institución.

c. Abordaje de los casos de manera más profesional.

Este fin es uno de los retos que Asociación Comunidad Esperanza tiene, y se puede lograr en la medida que se establezcan herramientas de planificación institucional que oriente las acciones y defina el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima, así mismo se establezcan las estrategias de coordinación interna y externa con organizaciones que posean objetivos afines.

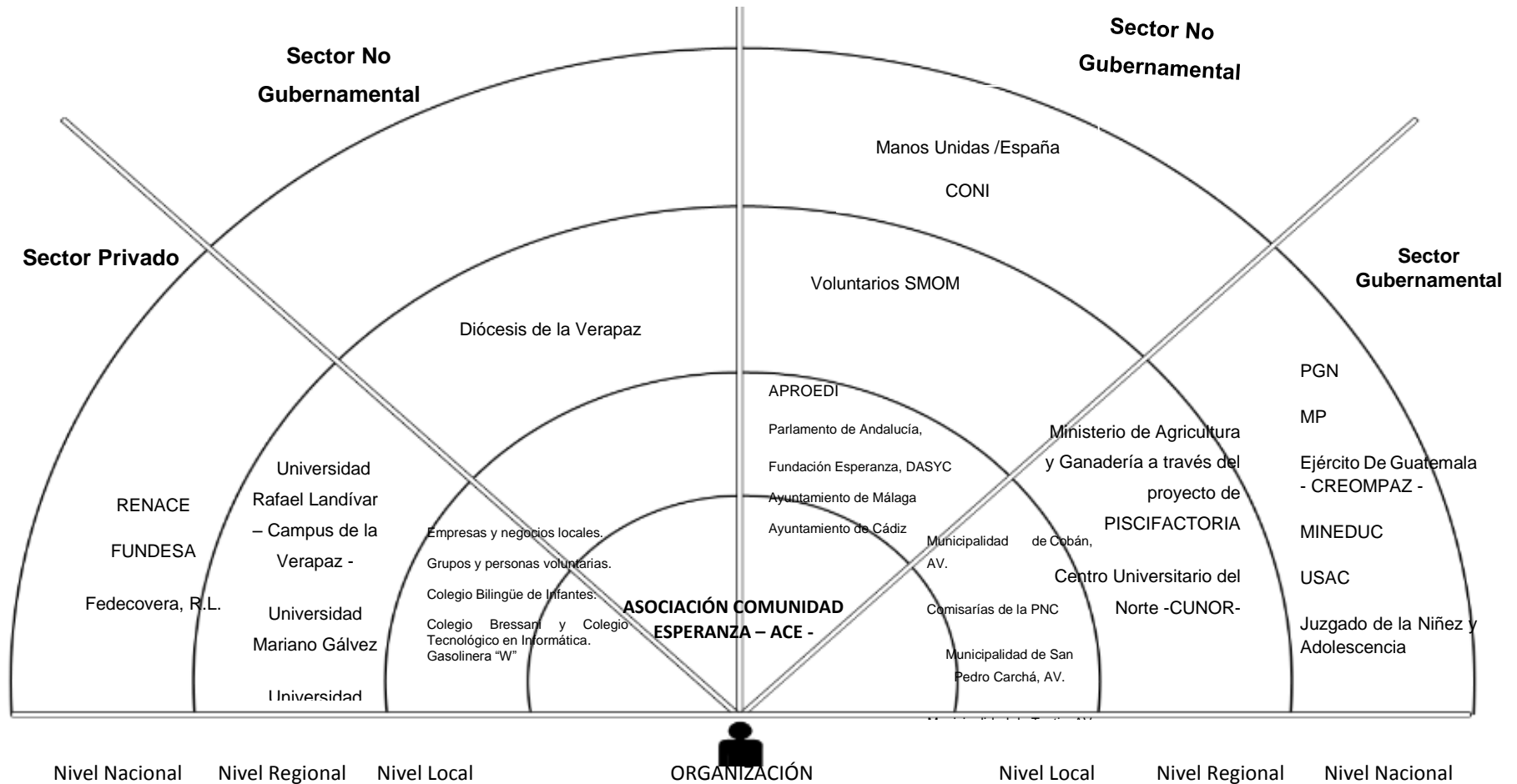
d. Conocimiento de las funciones del Área de Atención a la Víctima.

A través de la construcción participativa de estrategias, herramientas y planes de trabajo acorde a las necesidades de la población, el personal puede tener conocimiento de las funciones que les corresponden para el buen funcionamiento de dicha área y les facilitará desarrollar actividades en conjunto y brindar atención inmediata ante emergencias que se les presenten.

Una vez fortalecida la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima, las acciones que realice puede contribuir al cumplimiento de la Misión y Visión Institucional lo que conlleva al incremento de su credibilidad.

Gráfico 4

2.4. Panorama organizacional:



Fuente: Juc. JP. Asociación Comunidad Esperanza (2016)

Para conocer la vinculación de las organizaciones que fortalecen la labor de Asociación Comunidad Esperanza, se trabajó la herramienta Panorama Organizacional obteniendo como resultado una visión de las instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales con presencia a nivel local, departamental, nacional e internacional que intervienen su funcionamiento.

2.4.1. Sector Gubernamental

Local: Tiene vinculación con instituciones gubernamentales que tienen presencia en el departamento de Alta Verapaz, lo que da como resultado que la Asociación mantenga coordinación con las municipalidades de Cobán, San Pedro Carchá y Tactic Alta Verapaz debido que por medio de estas entidades se obtiene el espacio de participación ciudadana e incidencia política para abordaje del tema de la violencia.

La Comisaria de la Policía Nacional Civil es otra entidad gubernamental con la que se relaciona directamente, coordinan acciones para desarrollar actividades y talleres de prevención de la violencia así como agilizar asistencia inmediata que la población vulnerable requiera, así les brinden protección y seguridad.

Regional: En este nivel se localiza y el Centro Universitario del Norte –CUNOR-, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, entidades que brindan asesoría técnica a los beneficiarios directos e indirectos del proyecto de piscifactoría en temas de seguridad alimentaria; La Dirección Departamental de Educación de Alta Verapaz quien es el ente rector del funcionamiento del Centro Educativo.

Nacional: Asociación Comunidad Esperanza también tiene relación con la Procuraduría General de la Nación, Juzgado de la Niñez y Adolescencia y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal y de Familia del Departamento de Alta Verapaz y el Ministerio Público a través del seguimiento de las denuncias presentadas por la población.

También tiene relación con la Universidad de San Carlos de Guatemala y el ejército de Guatemala, que apoyan brindando asesoría a capacitaciones en el tema de prevención de la violencia.

2.4.2. Sector no Gubernamental Internacional

LOCAL: A nivel local tiene relación con ayuntamiento de CADIZ, Malaga, Fundación Esperanza MASYC, Parlamento de Andalucía, y APROEDI, siendo organizaciones que colaboran técnica y financieramente para la implementación de proyectos en pro del desarrollo de la población que atiende. Sus acciones se enfocan en el área de Educación, Psicología, Casa Hogar y escuela feliz.

REGIONAL: Se relaciona con la organización SMOM (voluntarios) de Italia que apoya a través de la labor que realizan con la clínica de odontología y la clínica médica mediante donación de materiales e insumos básicos y medicamentos para atender a la niñez y juventud, padres de familia y demás personas que acuden a los servicios que presta la clínica.

NACIONAL: Tiene vinculación directa con las organizaciones Españolas Manos Unidas y CONI quienes aportan la mayor parte de financiamiento del presupuesto anual de Asociación Comunidad Esperanza, con ello se establecen diferentes proyectos de Educación, salud y atención víctimas de violencia social y doméstica.

2.4.3. Sector no Gubernamental Nacional

REGIONAL: A nivel regional el apoyo de la Diócesis de la Verapaz es con la doctrina social de la Iglesia Católica, se enfoca a promover y hacer vida del evangelio, el amor de Jesucristo con los más vulnerables y atendiendo a las personas que necesitan apoyo para obtener una vida digna.

2.4.4. Sector privado

LOCAL: A nivel local tiene relación con diversos Colegios Privados a través del voluntariado que ofrecen para contribuir significativamente en cada uno de los proyectos que se implementan en las diferentes áreas de atención. También cuenta

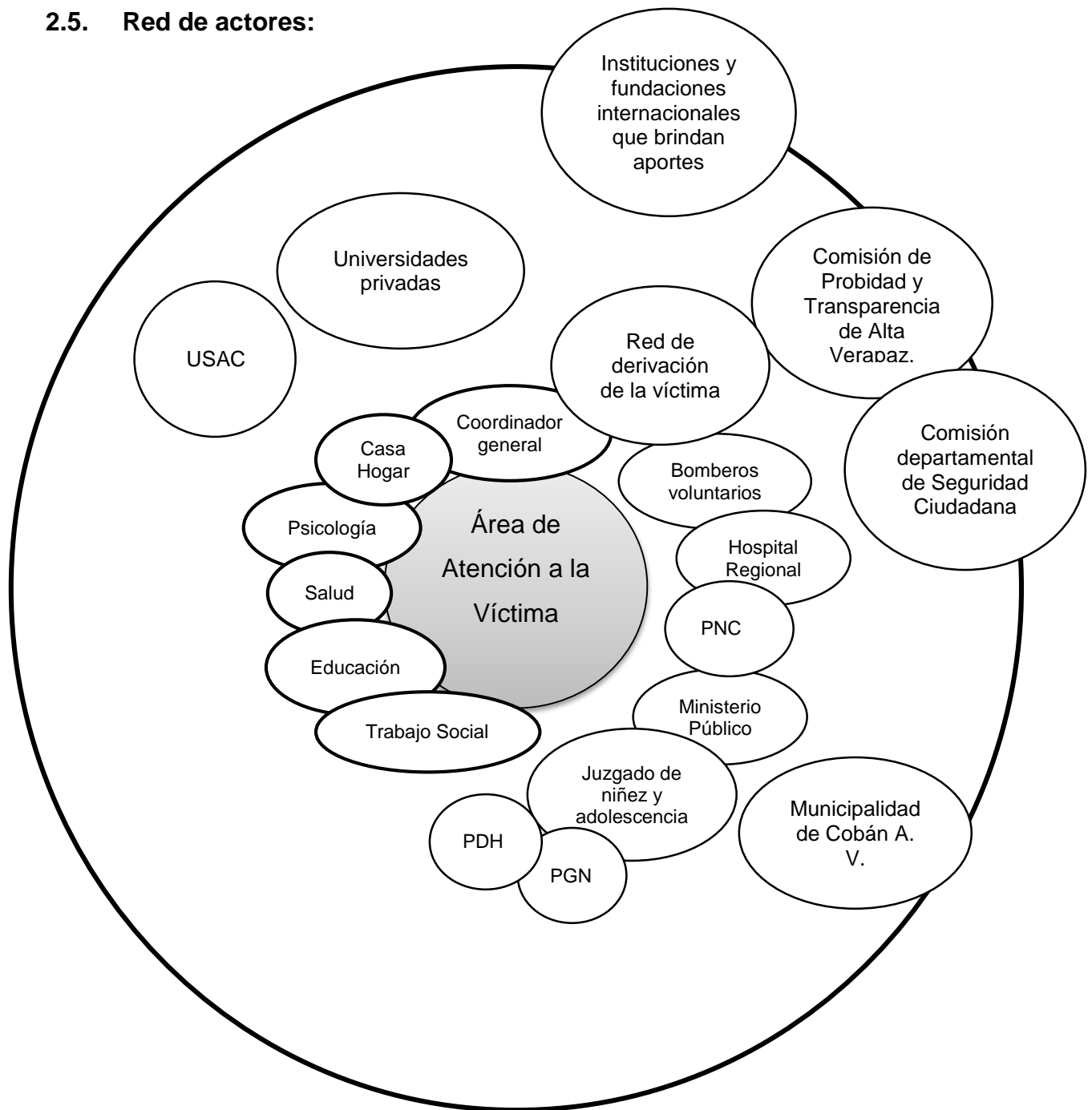
con el apoyo de empresas privadas como Gasolinera W que aporta con recursos económicos para financiar el presupuesto anual de la organización. Constantemente se recibe donaciones en especie y económicas de grupos y personas voluntarias de diversos municipios del departamento de Alta Verapaz.

REGIONAL: Tiene vinculación con diversas universidades privadas, entre ellas están: La Universidad Rafael Landívar, Universidad Mariano Gálvez Universidad Panamericana que brinda apoyo técnico por medio de estudiantes en proceso de Práctica Profesional Supervisada de diversas carreras.

NACIONAL: Tiene relación con empresas como RENACE, FUNDESA Y Fedecovera R L. cuyos vínculos consisten en el establecimiento de alianzas estratégicas para el impulso de actividades en beneficio de la población vulnerable en la que realiza sus acciones.

Gráfico 5

2.5. Red de actores:



Fuente: Yusbi González (2016) PPS-URL

Se encuentra vinculada de manera interna con las áreas funcionales que fortalecen la atención y acompañamiento a los diversos casos de violencia, de igual manera se vincula con instituciones públicas y privadas, universidades y donantes locales, nacionales e internacionales que en conjunto contribuyen a su funcionamiento.

Coordinador General

Actor clave para el funcionamiento adecuado de dicha área, le corresponde orientar y dirigir operativamente los planes, programas y proyectos de Comunidad Esperanza con apego a los Estatutos, Planes Estratégicos y Planes operativos aprobados.

Casa Hogar

Brinda refugio a niños y Jóvenes que sufren algún tipo de violencia, abandono y casos particulares de pobreza y pobreza extrema, es una de las áreas que está estrechamente vinculada con el Área de Atención a la Víctima por los servicios que ofrece a sus beneficiarios.

Psicología

El Área de Psicología es un actor indispensable para el quehacer institucional, está estrechamente vinculada con esta área debido a los servicios que brinda, principalmente puede contribuir a la pronta recuperación de la salud mental de los niños y jóvenes así como padres de familia que necesitan atención.

Salud

Otro actor interno que está vinculado internamente es la clínica familiar ya que constantemente complementa la atención que los niños, jóvenes y padres de familia necesitan en situaciones de emergencia, su labor se enfoca a brindar asistencia de primeros auxilios a la población que ha sufrido algún tipo de violencia física.

Educación

El área educativa se enfoca a identificar casos de los niños y Jóvenes que asisten a Asociación Comunidad Esperanza y que necesitan atención para resolver conflictos internos y acompañamiento a quienes han sido víctimas de violencia, también coordinan algunas acciones para el desarrollo de procesos formativos sobre temas para el crecimiento personal, prevención de la violencia y promoción de los Derechos Humanos.

Trabajo Social

El Área de Trabajo Social facilita el conocimiento de la condición socioeconómica y el análisis de la realidad en que se desenvuelven los niños, jóvenes y padres de familia que viven en condiciones de vulnerabilidad y víctimas de algún tipo de violencia.

Bomberos Voluntarios

Se vincula con instituciones públicas y privadas externas que complementan las acciones planificadas, la relación que se tiene con estas instituciones surge principalmente de la coordinación para brindar apoyo a las víctimas de violencia.

El cuerpo de bomberos voluntarios es una entidad con capacidades técnicas para brindar los primeros auxilios a las personas que requieren atención médica y el traslado a centros asistenciales más cercanos. La vinculación que existe con esta entidad, se deriva de la coordinación que se realiza para el traslado de víctimas de violencia que requieren atención inmediata.

Policía Nacional Civil

Esta institución pública brinda protección a las personas víctimas violencia y detención del victimario. Asimismo recibe todo tipo de denuncias y las canaliza a las instancias correspondientes.

Hospital regional o Centro de Salud

Se vincula con el Hospital regional o Centro de Salud debido a la coordinación que se realiza al momento de atender a niños, jóvenes y padres de familia que han sufrido algún tipo de violencia y necesitan recibir atención médica.

Ministerio Público

Asociación Comunidad Esperanza tiene vinculación con el Ministerio Público siendo la entidad encargada de recepción de denuncias verbales y escritas por la comisión de delitos contemplados en el Código Penal presentadas por la población vulnerable que vive en el área de intervención de la Asociación.

Juzgado de Niñez y Adolescencia

Esta dependencia fortalece las acciones que la organización realiza durante el seguimiento y resolución de casos específicos de violencia de niños y adolescentes.

Juzgado de primera instancia de Familia

Es otra de las instancias que fortalece el trabajo que realiza institucional puesto que se encarga de resolver asuntos de problemas familiares, es por ello que muchos de los casos que no se pueden resolver de manera interna se refieren a esta dependencia del organismo Judicial.

Procuraduría General de la Nación

Esta institución es afín al área por la situación de violencia que viven algunos niños, jóvenes y padres de familia beneficiarios de Asociación Comunidad Esperanza.

Procuraduría de los Derechos Humanos

La vinculación que existe se deriva del objeto de dicha institución referente a la protección de los derechos de las personas, teniendo como funciones investigar las denuncias presentadas de oficio en reacción a la violación de los derechos de la

población y determinar las responsabilidades, razón por la cual se fortalece el trabajo que realiza el Área de Atención a la Víctima.

Fiscalía de la Mujer

Permite trasladar las denuncias de casos de todo tipo de violencia que afecte a las beneficiarias de los programas de la organización y las mujeres de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Comisión Departamental de Seguridad Ciudadana

Participar en esta comisión facilita hacer planteamientos sobre acciones enfocadas a la prevención de la violencia e incidir políticamente para reducirla tanto en el área de intervención de Asociación Comunidad Esperanza como en el departamento de Alta Verapaz.

Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz

Esta comisión está integrada por diversas organizaciones de la sociedad civil, tiene como objetivo auditar las acciones de las autoridades locales, por esta razón permite solicitar el debido funcionamiento de las instituciones gubernamentales encargadas de impartir justicia para agilizar la resolución de los casos de violencia social y doméstica.

Red de Derivación a la Víctima de Alta Verapaz

Esta red está conformada por instituciones públicas y privadas que trabajan en el seguimiento y atención a casos de violencia social y doméstica, principalmente las instituciones públicas que tienen como mandato impartir justicia, entre ellas la fiscalía de la Mujer y la fiscalía distrital del Ministerio Público, El comisario de la delegación de la Policía Nacional Civil Procuraduría Departamental de los Derechos Humanos, entre otras.

Instituciones y fundaciones internacionales que brindan aportes

La vinculación que existe se debe al apoyo financiero que estas instituciones brindan a Asociación Comunidad Esperanza y de alguna manera se canalizan para operativizar algunas acciones planteadas desde el Área de Atención a la Víctima.

2.6. Demandas institucionales y poblacionales:

2.6.1. Demandas institucionales

Las demandas institucionales determinadas son las siguientes:

- Operativizar el Plan Estratégico vigente.
- Establecimiento de una unidad de Planificación y gestión de proyectos de desarrollo.
- Sistematización de experiencias exitosas que evidencien los resultados de los proyectos de vida implementados por la población beneficiaria de Asociación Comunidad Esperanza.
- Diseño e implementación de una estrategia institucional para la atención de casos de violencia social y doméstica.
- Establecimiento de directrices institucionales de seguridad para el personal.
- Diseño de una guía metodológica para resolución de conflictos.
- Gestión de recursos económicos para la implementación de nuevos proyectos.
- Incorporar formalmente el Área de Atención a la Víctima a la Planificación Estratégica de la Asociación.
- Establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales para intervenir en el tema de la violencia a nivel municipal y departamental.

2.6.2. Demandas poblacionales

Las demandas poblacionales son las siguientes:

- Aumentar la cantidad de personal asignado al funcionamiento del Área de Atención a la Víctima.

- Abordaje de prevención de la violencia con los beneficiarios.
- Una Estrategia para la resolución de conflictos de los beneficiarios.
- Beneficiarios con representatividad en Asamblea General de Asociación Comunidad Esperanza.
- Responder a las peticiones y demandas que presentan los beneficiarios.
- Participación en espacios multisectoriales para incidir en políticas públicas, planes, programas y proyectos que respondan a las demandas de la población.

2.7. Proyectos futuros y visión proyectiva de la Asociación:

- Establecimiento de una estrategia de coordinación interna para el abordaje de casos de violencia.
- Consolidación de la sub comisión de seguridad ciudadana de la comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz.
- Plan de capacitación al personal sobre el contenido de la Política Criminal Democrática del Estado para la implementación y el monitoreo de la misma.
- Cartera de proyectos sobre prevención de la violencia y atención a víctimas de violencia social y doméstica.
- Consolidar la participación de la Asociación en espacios de toma de decisiones para incidir en la agilización de los casos de acuerdo a la ruta de denuncia organizacional.
- Establecimiento de políticas de seguridad para el personal.

CAPÍTULO III

Análisis Estratégico

3.1. Análisis FODA:

Tabla 3.

		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES		
INTERNO	POSITIVO	<p>F.1. A nivel institucional se cuenta con las áreas de atención psicológica, trabajo social, clínica familiar y casa Hogar; y a través de ellas se brinda atención a la población que sufre hechos de violencia.</p> <p>F.2. Contar con el apoyo de la institución para brindar acompañamiento a los diversos casos.</p> <p>F.3. Eficiente coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para referir casos.</p> <p>F.4. Contar con un espacio físico para la atención de casos</p> <p>F.5. Pertenecer a la Consejo Directivo de la Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala.</p> <p>F.6. La Asociación cuenta con personería jurídica lo cual le da el respaldo legal a las acciones que realiza el área.</p> <p>F.7. Contar con valores y principios institucionales enfocados a la dignificación del ser humano.</p> <p>F.8. Contar un manual de ingreso a niños y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica.</p> <p>F.9. Tener un plan estratégico a nivel institucional que orienta el trabajo realizado por el Área de Atención a la Víctima.</p> <p>F.10. Capacidad para el planteamiento de propuestas ciudadanas para el abordaje de la violencia ante instancias externas a la organización.</p> <p>F.11. Se cuenta con apoyo de universidades para la asignación de practicantes.</p>	<p>O.1. Aumentar la credibilidad institucional a nivel municipal y departamental.</p> <p>O.2. Agilizar el proceso de los casos que se les da acompañamiento ante instancias correspondientes.</p> <p>O.3. Impulsar la participación ciudadana en el abordaje de la problemática de la violencia en la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz.</p> <p>O.4. Incidir en la aprobación de planes de trabajo y políticas públicas sobre prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima a nivel municipal y departamental.</p> <p>O.5. Aumentar su liderazgo en el municipio por la experiencia que se tiene en la promoción de los Derechos de la niñez y Adolescencia.</p> <p>O.6. Implementar y monitorear la Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala.</p> <p>O.7. Incrementar la cultura de denuncia en sus beneficiarios.</p> <p>O.8. Consolidación de alianzas estratégicas que contribuyan al cumplimiento de visión y misión institucional.</p> <p>O.9. Incrementar la experiencia en el abordaje de la problemática de la violencia para la gestión de nuevos proyectos.</p>	POSITIVO	EXTERNO
	NEGATIVO	<p>D.1. Inexistencia de un equipo multidisciplinario asignado específicamente al área de atención a la víctima para el abordaje de los casos.</p> <p>D.2. Las fuentes de financiamiento son insuficientes para el cumplimiento de actividades planificadas en el Área de Atención a la Víctima.</p> <p>D.3. Débil capacidad de respuesta para brindarles atención integral inmediata a las personas vulnerables que solicitan apoyo.</p> <p>D.5. Deficiente coordinación con las demás áreas de la organización para crear estrategias de funcionamiento del área.</p> <p>D.6. Inexistencia de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo del área.</p> <p>D.7. Inexistencia de normas de seguridad que disminuyan el riesgo a que se transgreda la integridad física y emocional del personal y su familia.</p> <p>D.8. la inexistencia de una metodología propia con mecanismos alternativos de resolución de conflictos internos.</p>	<p>A.1. Las instituciones públicas del Estado tienen poca capacidad de respuesta para la atención de casos y su debido proceso.</p> <p>A.2. Débil aplicación de las leyes por parte de las instituciones que tienen la responsabilidad de impartir justicia.</p> <p>A.3. Reducción de apoyo financiero a la región por parte de entidades internacionales para el abordaje de la problemática.</p> <p>A.4. Riesgo a que se atente contra la integridad física y emocional del personal y su familia.</p> <p>A.5. Reacción tardía de las entidades públicas para la atención de emergencias.</p> <p>A.6. Falta de confianza de la población en el sistema de seguridad y justicia.</p> <p>A.7. Riesgo a que los victimarios tomen represalias en contra de las víctimas y su núcleo familiar poniendo en riesgo su integridad física y emocional.</p>	NEGATIVO	

Fuente: Yusbi González (2016) PPS-URL

Análisis FODA

Este análisis permitió identificar la situación actual del Área de Atención a la Víctima vista desde dos ambientes, el primer ambiente analizado es el interno que está compuesto por sus fortalezas y debilidades donde a través de recursos, capacidades y habilidades se identificaron elementos que pueden ser potencializados para contrarrestar sus debilidades. El segundo ambiente analizado es el externo, se analizaron las oportunidades que pueden ser aprovechadas haciendo uso de sus fortalezas y por otro lado las amenazas que pueden ser un obstáculo para el alcance de los objetivos planteados.

3.1.1. Fortalezas

- Una de las principales fortalezas que posee el Área de Atención a la Víctima es que a nivel institucional se cuenta con las áreas de atención psicológica, Trabajo Social, Clínica Familiar y Casa Hogar; y a través de ellas se brinda atención a la población que sufre hechos de violencia.
- Se cuenta con el apoyo de la institución para brindar acompañamiento a los diversos casos de las personas que acuden al Área de Atención a la Víctima.
- Otra fortaleza identificada es la coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales que se tiene para atender la problemática y contribuir a la que las personas mejoren su situación.
- Se cuenta con un espacio físico para brindar atención a la población vulnerable y víctimas de violencia que presentan sus de casos.
- Pertener a la Consejo Directivo de la Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala.
- La Asociación cuenta con personería jurídica lo cual le da el respaldo legal a las acciones que realiza el Área de Atención a la Víctima.
- Contar con valores y principios institucionales enfocados a la dignificación del ser humano.

- Contar con un manual de ingreso a niños y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica fortalece los procesos de control y seguimiento a los casos así como referirlos a las instancias correspondientes.
- Tener un plan estratégico a nivel institucional que orienta el trabajo realizado por el Área de Atención a la Víctima es una fortaleza que guía los criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo que deben establecerse para brindar atención integral e inmediata a la población socialmente vulnerable del área de intervención de Asociación Comunidad Esperanza.
- Capacidad para el planteamiento de propuestas ciudadanas para el abordaje de la violencia ante instancias externas a la organización.
- Apoyo de universidades para la asignación de practicantes permite el fortalecimiento institucional.

3.1.2. Debilidades

- Entre las principales debilidades identificadas en el Área de Atención a la Víctima se tiene la inexistencia de un equipo multidisciplinario asignado específicamente al Área de Atención a la Víctima para el abordaje de los casos.
- Las fuentes de financiamiento son insuficientes para el cumplimiento de actividades planificadas en el Área de Atención a la Víctima.
- Poca capacidad de respuesta para brindarle atención integral inmediata a las personas vulnerables que solicitan apoyo.
- Insuficiente recurso humano para llevar el control de los expedientes y documentar el seguimiento de casos atendidos.
- Deficiente coordinación con las demás áreas de la organización para crear estrategias de funcionamiento del área.
- Inexistencia de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo del área que definan las acciones a realizar.
- No existen normas de seguridad que disminuyan el riesgo contra la integridad física y emocional del personal y su familia.
- Inexistencia de una metodología propia con mecanismos alternativos de resolución de conflictos internos.

3.1.3. Oportunidades

- Aumentar la credibilidad institucional a nivel municipal y departamental es una oportunidad identificada por la integralidad de los servicios que brinda la Asociación.
- Agilizar el proceso de los casos que se les da acompañamiento ante instancias correspondientes.
- Impulsar la participación ciudadana en el abordaje de la problemática de la violencia en la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz.
- incidir en la aprobación de planes de trabajo y políticas públicas sobre prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima a nivel municipal y departamental.
- Implementar y monitorear la Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala.
- Incrementar la cultura de denuncia en sus beneficiarios.
- Consolidación de alianzas estratégicas que contribuyan al cumplimiento de la visión y misión institucional.
- Incrementar la experiencia en el abordaje de la problemática de la violencia para la gestión de nuevos proyectos.

3.1.4. Amenazas

- Las instituciones públicas del Estado tienen poca capacidad de respuesta para la atención y debido proceso a la población que acude a estas instancias.
- Falta de aplicación de las leyes por las instituciones que constitucionalmente deben impartir justicia.
- Reducción de apoyo financiero a la región por parte de entidades internacionales para el abordaje de la problemática.
- Intimidación y represalias en contra del personal de Asociación Comunidad Esperanza que puedan atentar en contra de la integridad física y emocional.
- Riesgo a que se atente contra la integridad física y emocional de los miembros de familia del personal.

- Reacción tardía de las entidades públicas para la atención de emergencias.
- Falta de confianza de la población en el sistema de seguridad y justicia.
- Riesgo a que los victimarios tomen represalias en contra de las víctimas y su núcleo familiar poniendo en riesgo su integridad física y emocional.

3.2. Análisis de vinculaciones Estrategias de Acción (FODAE)

Para identificar las estrategias de intervención que permitan resolver el problema priorizado, se utilizó la técnica del Mini-Max que a través del análisis realizado mediante la vinculación de la información contenida en el FODA se obtienen propuestas de proyectos que contribuyan a resolver el mismo.

3.2.1. Vinculación de Fortalezas con Oportunidades (Maxi-Mini)

Tener un espacio físico y áreas de Psicología, Trabajo Social y Clínica Familiar es una fortaleza puede ser aprovechada para aumentar la credibilidad institucional y la confianza de los beneficiarios.

- **Proyecto No. 1**

“Establecimiento de una estrategia de coordinación interna para el abordaje de casos”.

Contar con el apoyo de la organización para brindar acompañamiento a los casos, permite participar e incidir activamente en la Red de Derivación de la Víctima y agilizar el proceso de los casos que se les brinda acompañamiento.

- **Proyecto No. 2**

“Evaluación cuantitativa que evidencie los resultados obtenidos a través del acompañamiento brindado por la Red de Derivación de la Víctima.

La eficiente coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales facilita participar activamente en la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz, lo cual permite incidir en la aprobación de planes de trabajo y políticas públicas sobre prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima a nivel municipal y departamental.

- **Proyecto No. 3**

“Consolidación de la sub-comisión de Seguridad Ciudadana de la comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz.

Coordinar de manera eficiente con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales permite el establecimiento de alianzas estratégicas para implementar procesos de formación sobre prevención de la violencia.

- **Proyecto No. 4**

“Plan de capacitación al personal sobre el establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales.

Asociación Comunidad Esperanza cuenta con personería jurídica lo cual le da el respaldo legal a las acciones que realiza el área lo que permite pertenecer al Consejo Directivo de la Política Criminal democrática del Estado para la implementación y el monitoreo de la misma.

- **Proyecto No. 5**

“Capacitación al personal sobre el contenido de la Política Criminal Democrática del Estado para la implementación y el monitoreo de la misma”.

Contar un manual de ingreso a niños y jóvenes víctimas de violencia social y domestica permite que incrementar la experiencia que se tiene en el abordaje de la problemática de la violencia sea aprovechada para la gestión de nuevos proyectos.

- **Proyecto No. 6**

“Cartera de proyectos para la prevención de la violencia y atención a la víctima de violencia social y doméstica”.

Contar con valores y principios institucionales enfocados a la dignificación del ser humano y un plan estratégico que orienta las acciones de institucionales le permite ser una organización reconocida en el municipio por su liderazgo en la promoción de los

Derechos de la niñez y Adolescencia e incrementar la cultura de denuncia en sus beneficiarios.

- **Proyecto No. 7**

“Sistematización de experiencias exitosas que evidencien los resultados de los proyectos de vida implementados por la población beneficiaria de Asociación Comunidad Esperanza”.

3.2.2. Vinculación de Fortalezas con Amenazas (Maxi-Mini)

Esta vinculación permite la identificación de estrategias que faciliten a través de las fortalezas identificadas defender de la amenaza del ambiente externo en la que se desarrolla el problema priorizado por el personal que interviene en el Área de Atención a la Víctima.

A nivel institucional se cuenta con las áreas de atención Psicológica, Trabajo Social, Clínica Familiar y casa Hogar; y a través de ellas se brinda atención a la población que sufre hechos de violencia, condiciones que permiten atender a la población ante la poca capacidad de respuesta que tienen las Instituciones gubernamentales para la atención de casos y su debido proceso.

- **Proyecto No. 8**

“Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-”.

Capacidad para el planteamiento de propuestas ciudadanas para el abordaje de la violencia ante instancias externas a la organización y la eficiente coordinación interinstitucional para referir casos permite disminuir la amenaza de la reacción tardía de las entidades públicas para atender emergencias y la falta de confianza de las personas hacia el sistema de seguridad y justicia.

- **Proyecto No. 9**

“Consolidar la participación de la Asociación en espacios de toma de decisiones para incidir en la agilización de los casos de acuerdo a la ruta de denuncia organizacional”.

La Asociación cuenta con personería jurídica lo cual le da el respaldo legal a las acciones que realiza el área; esto permite contrarrestar la débil aplicación de las leyes por parte de las instituciones que tienen la responsabilidad de impartir justicia.

- **Proyecto No. 10**

“Establecimiento de estrategia de coordinación interinstitucional en la Red de Derivación de la Víctima”.

Contar con valores y principios institucionales enfocados a la dignificación del ser humano y una planificación estratégica que orienta el trabajo realizado por el Área de Atención a la Víctima reduce la amenaza externa de la reducción de apoyo financiero a la región por parte de entidades internacionales para el abordaje de la problemática.

- **Proyecto No 11**

“Creación de un banco de datos con perfiles de agencias donantes internacionales que aborden el tema de prevención de la violencia, y atención a víctimas de violencia social y doméstica”.

Contar con el apoyo y respaldo legal de la institución, y eficiente coordinación con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para referir casos disminuye la amenaza externa del riesgo a que se atente contra la integridad física y emocional del personal y su familia así como el riesgo a que los victimarios tomen represalias en contra de las víctimas y su núcleo familiar poniendo en riesgo su integridad física y emocional.

- **Proyecto No. 12**

“Diseño e implementación de un Manual de Seguridad para el personal y la población víctima de violencia social y doméstica”.

3.2.3. Vinculación de Debilidades con Oportunidades (Mini-Maxi)

El análisis de la vinculación de debilidades con oportunidades permite determinar en qué medida las debilidades del Área de Atención a la Víctima no le permite aprovechar las oportunidades del ambiente externo para resolver la problemática priorizada.

La inexistencia de un equipo multidisciplinario asignado específicamente al Área de Atención a la Víctima para el abordaje de los casos dificulta que no se logre aumentar la credibilidad institucional tanto a nivel municipal como departamental.

- **Proyecto No. 13**

“Programa de formación sobre Trabajo en equipo para el abordaje de casos de violencia social y doméstica”.

Las fuentes de financiamiento son insuficientes para el cumplimiento de actividades planificadas en el Área de Atención a la Víctima, provoca que no se consoliden alianzas estratégicas que contribuyan al cumplimiento de visión y misión institucional.

- **Proyecto No. 14**

“Diseño de una estrategia para la gestión de recursos financieros”.

La débil capacidad de respuesta para brindarles atención integral inmediata a las personas vulnerables que solicitan apoyo, la Inexistencia de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo impide aprovechar la experiencia en el abordaje de la problemática de la violencia para la gestión de nuevos proyectos y ser una organización reconocida en el municipio por su liderazgo en la promoción de los Derechos Humanos.

- **Proyecto No. 15**

“Diseño de una guía metodológica para la atención integral a la población en la que interviene el Área de Atención a la Víctima de la Asociación Comunidad Esperanza”.

- **Proyecto No. 16**

“Establecimiento de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo del Área de Atención a la Víctima para el abordaje de la prevención, reducción de la violencia y atención a víctimas de violencia social y doméstica”.

La inexistencia de normas de seguridad que disminuyan el riesgo a que se transgreda la integridad física y emocional del personal y su familia limita el aprovechamiento de pertenecer en la sub Comisión de Seguridad Ciudadana de la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz para impulsar la participación ciudadana en el abordaje de la problemática de la violencia e incidir en la aprobación de planes de trabajo y políticas públicas sobre prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima a nivel municipal y departamental.

- **Proyecto No. 17**

“Establecimiento de políticas y directrices de seguridad para el personal”.

La inexistencia de una metodología propia con mecanismos alternativos de resolución de conflictos internos no permite aprovechar la experiencia en el abordaje de la problemática de la violencia para la gestión de nuevos proyectos.

- **Proyecto No. 18**

“Diseño de una guía metodológica para resolución de conflictos”.

Inexistencia de un equipo multidisciplinario asignado específicamente al Área de Atención a la Víctima para el abordaje de los casos aumenta el riesgo a que los victimarios tomen represalias en contra de las víctimas y su núcleo familiar poniendo en riesgo su integridad física y emocional

- **Proyecto No. 19**

“Formulación de estrategias para nuevas alianzas institucionales a nivel municipal y departamental”.

Débil capacidad de respuesta para brindarles atención integral inmediata a las personas vulnerables que solicitan apoyo aumenta el riesgo a que se reduzca el apoyo financiero a la región por parte de entidades internacionales para el abordaje de la problemática.

- **Proyecto No. 20**

“Fortalecimiento al personal para el abordaje de prevención y atención de casos de violencia social y doméstica”.

3.2.4. Vinculación de Debilidades con Amenazas (Mini-Maxi)

Nos permite determinar en qué medida las debilidades no permiten enfrentar las amenazas, manifestando acciones que fortalezcan el área de atención a la víctima y minimizando el problema determinado.

Inexistencia de un equipo multidisciplinario asignado específicamente al Área de Atención a la Víctima para el abordaje de los casos, así como la débil capacidad de respuesta para brindarles atención integral inmediata a las personas vulnerables que solicitan apoyo aumenta el riesgo que los victimarios tomen represalias en contra de las víctimas y su núcleo familiar poniendo en riesgo su integridad física y emocional.

- **Proyecto No. 21**

“Guía de acompañamiento y abordaje de la violencia social y doméstica”

La deficiente coordinación con las demás áreas, la débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima así como la Inexistencia de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo no permite brindar atención integral a las personas ante la débil aplicación de las leyes por parte de las instituciones que tienen la responsabilidad de impartir justicia.

- **Proyecto No. 22**

“Diseño de estrategias para la sostenibilidad del Área de Atención a la Víctima”.

3.3. Propuestas de proyectos de intervención

De acuerdo al problema priorizado: “Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene” se realizó el análisis estratégico tomando como base los elementos de la herramienta del FODA, se identificaron los siguientes proyectos que con su implementación pueden contribuir a la reducción del problema sentido por el personal.

Tabla 4.

No.	Proyecto
1	Establecimiento de una estrategia de coordinación interna para el abordaje de casos de violencia social y doméstica.
2	Evaluación cuantitativa que evidencie los resultados obtenidos a través del acompañamiento brindado por la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.
3	Consolidación de la sub-comisión de Seguridad Ciudadana de la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz.
4	Plan de capacitación al personal sobre el establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales.
5	Plan de capacitación al personal sobre el contenido de la Política Criminal Democrática del Estado para la implementación y el monitoreo de la misma.
6	Cartera de proyectos sobre prevención de la violencia y atención víctimas de violencia social y doméstica.
7	Sistematización de experiencias exitosas que evidencien los resultados de los proyectos de vida implementados por la población beneficiaria de Asociación Comunidad Esperanza.
8	Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.
9	Consolidar la participación de la Asociación en espacios de toma de decisiones para incidir en la agilización de los casos de acuerdo a la ruta de denuncia organizacional.
10	Establecimiento de estrategia de coordinación interinstitucional en la Red de Derivación de la Víctima.
11	Banco de datos con perfiles de agencias donantes internacionales que aborden el tema de prevención de la violencia, y atención a víctimas de violencia social y doméstica.
12	Manual de Seguridad para el personal y la población víctima de violencia social y doméstica.
13	Programa de formación sobre Trabajo en equipo para el abordaje de casos de violencia social y doméstica.
14	Diseño de una estrategia para la gestión de recursos financieros.
15	Diseño de una guía metodológica de atención integral para la población en la que interviene el Área de Atención a la Víctima de la Asociación Comunidad Esperanza.

16	Establecimiento de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo del Área de Atención a la Víctima para el abordaje de la prevención, reducción de la violencia y atención a víctimas de violencia social y doméstica.
17	Establecimiento de políticas y directrices de seguridad para el personal.
18	Diseño de una guía metodológica para resolución de conflictos.
19	Formulación de estrategias para el establecimiento de nuevas alianzas institucionales a nivel municipal y departamental.
20	Fortalecimiento al personal para el abordaje de prevención y atención de casos de violencia social y doméstica.
21	Guía de acompañamiento y abordaje de la violencia social y doméstica.
22	Guía metodológica de coordinación interna para atención de casos de violencia social y doméstica.

Fuente: Yusbi González. (2016) PPS I- URL.

3.4. Selección del proyecto de intervención

En esta fase del análisis estratégico se priorizó uno de los veintidós proyectos identificados, para ello se utilizó la técnica Proyecto de Intervención –PROIN- que consiste en una matriz que analiza y evalúa cada uno de los proyectos tomando en cuenta cinco criterios básicos otorgándoles una ponderación de uno a cinco. Los criterios que se consideran son los siguientes: a) carácter social, b) Interés de la Asociación por el proyecto, c) Posibilidad de obtener recursos para su ejecución, d) ejecutable en un plazo no mayor de cuatro semanas y e) si facilita el aprendizaje.

Los proyectos de intervención fueron priorizados considerando que en el análisis del árbol de problemas se identifica una causa principal que provoca el problema sentido por el personal que se involucra en el Área de Atención a la Víctima, por lo que al pasarlo a positivo puede contribuir a resolver el problema priorizado.

Tabla 5.

Matriz del Proyecto de Intervención –PROIN-

No.	Proyecto	Carácter social	Interés de la institución	Posibilidad de obtener recursos para la ejecución	Ejecutar en un plazo de 4 semanas	Facilita el aprendizaje	TOTAL
		5	5	5	5	5	25
1	Establecimiento de una estrategia de coordinación interna para el abordaje de casos de violencia social y doméstica.	4	4	4	4	3	19
2	Evaluación cuantitativa que evidencie los resultados obtenidos a través del acompañamiento brindado por la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.	4	3	1	2	3	13
3	Consolidación de la sub-comisión de Seguridad Ciudadana de la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz	4	4	2	3	4	17
4	Plan de capacitación al personal sobre el establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales	3	2	2	3	3	13
5	Plan de capacitación al personal sobre el contenido de la Política Criminal Democrática del Estado para la implementación y el monitoreo de la misma.	3	2	1	2	3	11
6	Cartera de proyectos sobre prevención de la violencia y atención víctimas de violencia social y doméstica.	4	4	2	2	3	15
7	Sistematización de experiencias exitosas que evidencien los resultados de los proyectos de vida implementados por la población beneficiaria de Asociación Comunidad Esperanza.	4	3	4	3	2	16

8	Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-.	5	5	5	5	4	24
9	Consolidar la participación de la Asociación en espacios de toma de decisiones para incidir en la agilización de los casos de acuerdo a la ruta de denuncia organizacional.	4	3	3	2	2	14
10	Establecimiento de estrategia de coordinación interinstitucional en la red de atención a la víctima.	3	3	2	3	2	13
11	Banco de datos con perfiles de agencias donantes internacionales que aborden el tema de prevención de la violencia, y atención a víctimas de violencia social y doméstica.	4	5	4	4	3	20
12	Manual de Seguridad para el personal y la población víctima de violencia social y doméstica.	3	4	4	3	4	18
13	Programa de formación sobre Trabajo en equipo para el abordaje de casos de violencia social y doméstica.	4	4	4	4	4	20
14	Diseño de una estrategia para la gestión de recursos financieros.	2	4	3	4	5	18
15	Diseño de una guía metodológica para la atención integral a la población en la que interviene el Área de Atención a la Víctima de la Asociación Comunidad Esperanza.	4	4	4	4	4	20
16	Establecimiento de criterios básicos de funcionamiento y ejes de trabajo del Área de Atención a la Víctima para el abordaje de la prevención, reducción de la violencia y atención a víctimas de violencia social y doméstica.	5	5	5	4	4	23
17	Establecimiento de políticas y directrices de seguridad para el personal	4	4	4	4	4	20
18	Diseño de una guía metodológica para resolución de conflictos.	5	4	4	4	4	21

19	Formulación de estrategias para el establecimiento de nuevas alianzas institucionales a nivel municipal y departamental	3	3	3	3	2	14
20	Fortalecimiento al personal para el abordaje de prevención y atención de casos de violencia social y doméstica.	4	4	4	5	5	22
21	Guía de acompañamiento y abordaje de la violencia social y doméstica	4	4	3	2	4	17
22	Guía metodológica de coordinación interna para atención de casos de violencia social y doméstica.	4	5	4	3	2	18

Fuente: Yusbi González. (2016) PPS URL.

CAPÍTULO IV

Proyecto de Intervención

4.1. Ficha técnica del proyecto

Nombre del Proyecto: “Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y Doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-“.

Objetivo General: Contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza.

Descripción del Proyecto: El proyecto tiene como finalidad contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza, esto por medio del diseño de una estrategia institucional elaborada participativamente con el personal y beneficiarios de los programas de ACE y un Plan Operativo Anual actualizado, dejando así capacidad instalada para el abordaje de la prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima de violencia social y doméstica, implementando planes de trabajo y proyectos acorde a las necesidades de las personas.

Por último se dará a conocer la nueva estrategia a los actores claves vinculados a ACE, tal es el caso de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz. Con ello se contribuirá al establecimiento de nuevas alianzas estratégicas para intervenir en el tema de la violencia tanto a nivel municipal y departamental.

Periodo de ejecución: enero – Mayo de 2017.

Institución responsable del proyecto: Asociación Comunidad Esperanza y estudiante PPS de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo.

Persona responsable del proyecto: Yusbi Anelinda González Barrondo, Trabajadora Social en PPS.

Beneficiarios

Directos: Personal vinculado al Área de Atención a la Víctima de Asociación Comunidad Esperanza.

Indirectos: Niños, jóvenes y padres de familia del área de intervención de Asociación Comunidad Esperanza.

Costo total del proyecto: Treinta y ocho mil ciento treinta y tres quetzales exactos Q 38,133.00.

4.2. Descripción general del proyecto

El proyecto tiene como objetivo general contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene, a través del diseño de herramientas de planificación que oriente las acciones a implementarse para brindar atención integral a sus beneficiarios. Una de las herramientas clave que se contempla obtener es: la construcción participativa de una estrategia institucional que contenga los valores y principios de intervención específicos, objetivos, funciones específicas, estrategias de trabajo que oriente su funcionamiento y la coordinación interna con las demás áreas institucionales, así como la coordinación externa para el establecimiento de nuevas alianzas estratégicas con organizaciones afines que le permita el alcance de sus objetivos planteados.

La ejecución se prevé con el apoyo del personal de Asociación Comunidad Esperanza vinculado al Área de Atención a la Víctima durante un periodo de cinco meses comprendidos de enero a mayo del año dos mil diecisiete, siendo responsable directa la estudiante de Trabajo Social en PPS. Contempla la entrega de tres productos concretos: 1) Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa; 2) Un Plan Operativo

Anual actualizado en función a la estrategia institucional; y 3) Un informe de socialización de la estrategia institucional con los actores clave que integran la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.³

4.3. Ámbito Institucional, social, político y cultural en que se inserta el Proyecto

4.3.1. Ámbito institucional

Con los resultados de la ejecución del proyecto de intervención se espera beneficiar directamente a Asociación Comunidad Esperanza teniendo capacidad instalada en el Área de Atención a la Víctima para su inclusión formal en la planificación estratégica, e indirectamente beneficiará a las personas socialmente vulnerables que residen en el área de intervención de la organización siendo ésta catalogada como zona roja del municipio de Cobán Alta Verapaz por sus altos índices de hechos de violencia.

4.3.2. Ámbito social

Favorecerá a las personas, en especial aquellas que vive en las zonas periurbanas en situación de riesgo social y pobreza; la mayoría son indígenas y víctimas de algún tipo de violencia social y doméstica de las colonias 1 y 2, La Esperanza y Sachamach de la zona 12 de Cobán Alta Verapaz.

Una vez fortalecidas las capacidades de la organización a través de una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica, se contará con estrategias de trabajo enfocadas a abordar los temas de prevención y atención de la violencia, así como el acompañamiento a los casos de víctimas de violencia social y doméstica; Por lo que puede aportar a la construcción de proyectos de vida que permita la dignificación del ser humano y contribuir a transformar las realidades de la población.

³ Red integrada por instituciones públicas y privadas que en conjunto trabajan en el seguimiento y atención de casos de violencia social y doméstica.

4.3.3. Ámbito político

Asociación Comunidad Esperanza busca unificar esfuerzos para que se intervenga efectivamente en el tema de la violencia tanto a nivel municipal como departamental, es por ello que tiene representación en diversos espacios multisectoriales que intervienen en la problemática por lo que al fortalecer sus capacidades para la atención integral puede incidir en la formulación de políticas públicas, planes programas y proyectos que contribuyan a reducir los índices de violencia tanto en su área de geográfica donde interviene como en el municipio de Cobán y el departamento de Alta Verapaz.

4.3.4. Ámbito cultural

La mayoría de población beneficiaria pertenecen a la etnia Q'eqchi' que se encuentran en situación de riesgo social y / o son víctimas de algún tipo de violencia social y doméstica, de modo que los productos entregables en el proyecto serán diseñados considerando los aspectos culturales que identifica a sus beneficiarios, lo cual permitirá que se brinde atención con pertinencia cultural.

4.4. Área en la que se inserta el proyecto

El proyecto se inserta en el Área de Atención a la Víctima de Asociación Comunidad Esperanza.

4.5. Justificación del proyecto

La Asociación enfoca sus acciones al sector de la población de las áreas marginales del municipio de Cobán Alta Verapaz cuyas condiciones de vida son de alto riesgo debido a la pobreza extrema y violencia social de su entorno. Tiene como fin la dignificación del ser humano y reconocerlo como hijo de Dios, en ese contexto en los últimos tres años presta especial atención al tema de promoción de Derechos Humanos y defensa de las víctimas de violencia social y doméstica.

Los primeros casos identificados fueron de niños y jóvenes que asisten al centro de formación integral, situación que ha incrementado con el pasar del tiempo es por

ello que surgió la necesidad de crear el Área de Atención a la Víctima con la finalidad de brindar acompañamiento a casos de violencia que se dan tanto dentro del centro de formación así como en el seno familiar de los niños y jóvenes.

Debido a esta demanda, Asociación Comunidad Esperanza apertura El Área de Atención a la Víctima para la atención específica de casos, sin embargo debido a que es una acción no prevista dentro de la planificación estratégica de la organización, hasta ahora realiza sus acciones de manera empírica, careciendo de criterios básicos de funcionamiento, estrategias de coordinación interna con las otras áreas funcionales de la organización y estrategias de coordinación externa con instituciones que tienen objetivos afines.

Durante el año 2015 recibió 51 solicitudes de apoyo de víctimas de violencia social y doméstica, de las cuales 26 fueron referidas a otras instancias que pertenecen a la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz y 25 fueron atendidas con los recursos humanos y financieros de la organización, sin embargo al finalizar el año únicamente 4 fueron resueltos por acuerdo de las personas involucradas y el resto se le dio continuidad en el año 2016. Esta situación evidencia la débil capacidad de respuesta para atender las demandas de la población de manera inmediata.

En la actualidad se reciben constantemente solicitudes de apoyo por parte de padres de familia de otros establecimientos y demás vecinos que viven en las áreas aledañas del área geográfica de intervención, para atender esta demanda posee limitantes que no permiten brindar atención de manera inmediata.

Ante estas circunstancias, se considera oportuna la intervención de la estudiante de Trabajo Social debido que puede contribuir al fortalecimiento institucional dado que posee aptitudes y conocimientos necesarios para implementar metodologías y herramientas gerenciales que permitan dejar capacidad instalada en la organización y lograr la sostenibilidad de sus acciones.

Por lo anteriormente descrito, se realizó un análisis situacional en el área de intervención identificando como problema con mayor incidencia negativa la “débil

capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene”. Seguidamente se realizó el análisis estratégico partiendo del problema priorizado, lo que permitió definir acciones estratégicas que minimicen el problema y como resultado de ello surge la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta de dicha área a través del diseño de una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica que oriente su funcionamiento, defina objetivos valores y principios de intervención, la coordinación interna y externa que debe realizarse para atender a la población.

4.6. Objetivos del proyecto

4.6.1. Objetivo General

Contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza.

4.6.2. Objetivo específico

Diseñar herramientas de planificación que oriente las acciones a implementarse para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.

4.7. Población destinataria y resultados previstos

4.7.1. Población destinada

Personal de Asociación Comunidad Esperanza vinculado al Área de Atención a la Víctima.

Personal del Área de Atención a la Víctima.

4.7.2. Resultados previstos

Resultado 1.

Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.

Resultado 2.

Actualizado el Plan Operativo Anual del área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Resultado 3.

Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

4.8. Fases del Proyecto

4.8.1. Fase I: Socialización del Proyecto

Socialización del proyecto con la persona enlace y Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza -ACE-.

4.8.2. Fase II: Resultado I

Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.

Actividades

- Diseño de la metodología, agenda y material didáctico a utilizar durante los talleres para la construcción participativa de la estrategia institucional.
- Desarrollar dos talleres para la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención de víctimas de violencia social y doméstica.
- Reunión con autoridades de ACE para la revisión preliminar de la estrategia Institucional.

- Desarrollar una reunión con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la socialización y validación de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.
- Gestionar con la persona enlace y el personal vinculado al Área de Atención a la Víctima la inclusión de actividades del proyecto dentro de los cronogramas mensuales.
- Transcripción de documento.
- Entrega de documento impreso y en digital a Coordinación General y personal vinculado al Área de Atención a la Víctima.

4.8.3. Fase III: Resultado II

Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Actividades

- Reunión de coordinación con enlace institucional para concretar fecha de realización de las reuniones de trabajo para actualizar el Plan Operativo Anual.
- Desarrollar dos reuniones de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la actualización del Plan Operativo Anual.
- Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar del POA.
- Reunión con autoridades de ACE para la socialización y validación del Plan Operativo Anual.

4.8.4. Fase IV: Resultado III

Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Actividades

- Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia institucional.
- Solicitud de punto de agenda en una reunión ordinaria de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz para la socialización de la estrategia institucional.
- Reunión de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

4.8.5. Fase V: Monitoreo

El monitoreo del proyecto estará a cargo de la coordinadora del Área de Atención a la Víctima ,quien coordinará acciones para el avance del proyecto, con el acompañamiento de la tutora de PPS.

4.8.6. Fase VI: Presentación de resultados

En coordinación con el personal vinculado al Área de Atención a la Víctima se hará una convocatoria para la presentación de resultados de la ejecución del proyecto.

4.9. Marco Lógico

Tabla 6.

Proyecto: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-..

Jerarquía de objetivos	Indicadores objetivamente verificables	Medios de verificación	Supuestos
<p>Objetivo general: Contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar el año 2017 se mejora la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene ACE. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de los resultados del Plan Operativo Anual. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe interés por parte de la institución que se establezca capacidad instalada en el Área de Atención a la Víctima.
<p>Objetivo específico:</p> <p>Diseñar herramientas de planificación que oriente las acciones a implementarse para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar el mes de mayo de 2017 se cuenta con herramientas para la atención a víctimas de violencia social y doméstica validada. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de validación de la estrategia institucional y el POA actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> El personal muestra interés de fortalecer las capacidades del Área de Atención a la Víctima y de ACE. Se cuentan con recursos financieros para el diseño de una estrategia institucional y el POA actualizado para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.

<p>Resultado 1: Elaborada y validada una Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A finales de marzo de 2017 el 80% del personal que interviene en el Área de Atención a la Víctima participa en el diseño de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento sistematizado impreso y en digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de las diferentes áreas de atención vinculadas al Área de Atención a la Víctima se interesa en la utilidad de la estrategia institucional para el adecuado funcionamiento del Área de Atención a la Víctima.
<p>R1.A1. Diseño de la metodología, agenda y material didáctico a utilizar durante los talleres para la construcción participativa de la estrategia institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados del mes de enero de 2017 se ha definido la metodología a utilizar durante los talleres con el personal del Área de Atención a la Víctima. • Durante el mes de enero de 2017 se cuenta con una estrategia institucional impresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía metodológica a utilizar durante los talleres. • Agenda impresa. • Planillas de asistencia. • Fotografías. • Informe de los talleres y reuniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de las diferentes áreas de atención vinculadas al Área de Atención a la Víctima tiene interés de participar en el proceso de diseño de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.
<p>R1.A2. Desarrollar dos talleres para la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención de víctimas de violencia social y doméstica.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora.
<p>R1.A3. Reunión con autoridades de ACE para la revisión preliminar de la estrategia Institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados del mes de enero de 2017 se cuenta con la validación de estrategia institucional. 		
<p>R1.A4. Desarrollar una reunión de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la socialización y validación de la estrategia institucional para la atención a</p>			

víctimas de violencia social y doméstica.			
Resultado 2: Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.	<ul style="list-style-type: none"> A finales del mes de febrero de 2017 se cuenta con un POA actualizado y validado por Coordinación General. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de validación del POA. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de recursos económicos para desarrollo de actividades. El personal del Área de Atención a la Víctima tiene interés de operativizar la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.
Actividades R2.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de febrero de 2017 se coordina con el personal la metodología para la elaboración del POA. 		<ul style="list-style-type: none"> El personal del Área de Atención a la Víctima tiene la disposición de involucrarse en la operativización de la estrategia institucional.
R2.A1. Reunión de coordinación con enlace institucional para concretar fecha de realización de las reuniones de trabajo para actualizar el POA.			
R2.A2. Desarrollar dos reuniones de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la actualización del Plan Operativo Anual.	<ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de febrero de 2017 se cuenta con el POA impreso. 	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías. Planillas de asistencia. POA impreso. Memoria de la reunión. 	<ul style="list-style-type: none"> El personal del Área de Atención a la Víctima cuenta con tiempo disponible para elaborar el POA.
R2.A3. Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar del POA.			
R2.A4. Reunión con autoridades de ACE para la socialización y validación del plan Operativo Anual.	<ul style="list-style-type: none"> A finales del mes de febrero de 2017 se valida el POA. 		<ul style="list-style-type: none"> Las autoridades de ACE validan las actividades del POA.

<p>Resultado 3: Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A final del mes de abril de 2017 se ha socializado la estrategia institucional con 80% de los actores claves de ACE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de socialización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés de los actores que integran la Red de Derivación de la Víctima en conocer el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima de –ACE-
<p>Actividades R3.</p> <p>R3.A1. Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inicio del mes de marzo de 2017 se cuenta con material audiovisual e impreso de la estrategia institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación power point. • Agenda de la reunión de la Red de Derivación de Alta Verapaz. • Fotografías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés de los actores que integran la Red de Derivación de la Víctima en Alta Verapaz en conocer la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica implementada por ACE.
<p>R3.A2. Solicitud de punto de agenda en la reunión ordinaria de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz para la socialización de la estrategia institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados del mes de marzo de 2017 se cuenta un punto en la agenda de la próxima reunión de la Red de Derivación de la Víctima de A. V. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de asistencia. • Memoria de la reunión. • Documento en digital y en físico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los actores que integran la Red de Derivación de la Víctima participan en la reunión.
<p>R3.A3. Reunión de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inicios del mes de abril de 2017, el # de actores claves con que se socializa la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica. 		

Fuente: Yusbi González (2016) PPS – URL

4.10. Cronograma de actividades

Tabla 7.

Actividades	Tareas	Insumos	Meses de ejecución año 2017				
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Resultado 1.							
R1.A1. Diseño de la metodología, agenda y material didáctico a utilizar durante los talleres para la construcción participativa de la estrategia institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de agenda. 2. Definición de metodología a implementar para la construcción de la estrategia institucional. 3. Calendarizar fecha para el desarrollo de los talleres. 	<p>Hojas de papel bond.</p> <p>Bitácora</p>					
R1.A2. Desarrollar dos talleres para la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención de víctimas de violencia social y doméstica.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logística general para el desarrollo de los talleres. 2. Preparación de material didáctico. 	<p>Material didáctico</p> <p>Cañonera</p>					
R1.A3. Reunión con autoridades de ACE para la revisión preliminar de la estrategia Institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Logística general para el desarrollo de la reunión. 	<p>Documento impreso.</p>					

R1.A4. Desarrollar una reunión con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la socialización y validación de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.	<ol style="list-style-type: none"> 4. Elaboración de agenda de la reunión. 5. Impresión de la versión final de la estrategia institucional. 	<p>Computadora</p> <p>Impresora</p>					
Resultado 2.							
R2.A1. Reunión de coordinación con enlace institucional para concretar fecha de realización de las reuniones de trabajo para actualizar el Plan Operativo Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de metodología a utilizar para la construcción del POA. 2. Calendarización de reuniones. 						
R2.A.2. Desarrollar dos reuniones de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la actualización del Plan Operativo Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de agenda. 2. Convocatoria a participantes. 	<p>Computadora</p> <p>Impresora</p> <p>Cañonera</p> <p>Hojas de papel bond</p>					
R2.A3. Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar del POA.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de agenda 2. Impresión de POA versión preliminar. 	<p>Cartuchos de tinta.</p>					
R2.A4. Reunión con autoridades de ACE para la socialización y validación del Plan Operativo Anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calendarización de la reunión. 2. Impresión de la versión final del Pan Operativo Anual. 						

Resultado 3.					
R3.A1. Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de invitaciones y agenda de la reunión. 2. Logística general para el desarrollo de la reunión. 3. Elaboración de informe de la socialización. 	Hojas de papel bond Cañonera Computadora			
R3.A2. Solicitud de punto de agenda en una reunión ordinaria de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz para la socialización de la estrategia institucional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de nota de solicitud punto de agenda. 				
R3.A3. Reunión de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación de material informativo sobre el contenido de la estrategia institucional. 2. Elaboración de informe de socialización. 				

Fuente: Yusbi González (2016) PPS - URL

4.11. Entorno Externo e Interno

4.11.1. Posición del proyecto en organización interna y externa

Resulta oportuno a nivel organizacional debido que actualmente el Área de Atención a la Víctima tiene débil capacidad de respuesta ante las demandas de la población que solicita apoyo, por consiguiente es necesario definir las directrices, estrategias de trabajo, procesos de atención y la coordinación que el personal debe realizar con las demás áreas funcionales de la Asociación para su buen funcionamiento, esto permitirá la sostenibilidad en sus acciones y brindar atención integral a la población a corto, mediano y largo plazo.

A nivel externo de igual manera resulta de utilidad debido que las organizaciones públicas y privadas conocerán la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica en las que interviene Asociación Comunidad Esperanza, por tanto se pueden visualizar los resultados obtenidos y gestionar recursos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para tratar la problemática.

4.11.2. Funciones específicas de la estudiante y otros involucrados

4.11.2.1. Estudiante

- Coordinar la ejecución del proyecto con la persona enlace y autoridades de la Asociación.
- Gestionar el financiamiento a nivel institucional para la ejecución del proyecto.
- Responsable del buen manejo de los recursos para la implementación del proyecto.
- Desarrollar cada una de las actividades previstas en el proyecto en el tiempo establecido.
- Elaborar informes técnicos a la Asociación y Universidad.
- Presentar informe de resultados obtenidos durante la PPS.

4.11.2.2. Persona enlace

- Acompañar y brindar apoyo a la estudiante en las acciones del proyecto.
- Revisión de información generada por la estudiante.
- Participar en las actividades planificadas.
- Avalar las acciones realizadas en la PPS.
- Evaluar los avances de las actividades planificadas para la ejecución del proyecto.
- Proporcionar información necesaria para la ejecución del proyecto.

4.11.3. Coordinaciones y alianzas

Para el diseño del proyecto de intervención fue necesario mantener comunicación de doble vía con la persona enlace de Asociación Comunidad Esperanza siendo la coordinadora del Área de Atención a la Víctima, lo que permitió obtener insumos para el diseño y validación del mismo.

4.11.4. Incidencia del proyecto en el ámbito regional

La organización es reconocida por su labor en beneficio de la población socialmente vulnerable en el ámbito local y regional. El proyecto de intervención tiene como finalidad mejorar la capacidad de respuesta ante las demandas de la población que solicita apoyo al Área de Atención a la Víctima, mediante su ejecución contribuye a abordar de manera profesional la prevención y atención de la violencia a nivel regional, asimismo mejorar la asesoría y el acompañamiento que se brinda a la población víctima de violencia social y doméstica ante las instancias correspondientes, evitando la revictimización y transformando la vida de niños jóvenes y padres de familia.

4.11.5. Implicaciones éticas a considerar

El desarrollo de PPS I y II es la culminación de un proceso de formación de la Carrera de Trabajo social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, durante este proceso es indispensable que la estudiante ponga en práctica los valores y principios que posee

así como los valores Landivarianos compartidos en los cursos de ética y ética profesional en su actuar dentro de la organización asignada como centro de práctica.

Durante el proceso de PPS I y II se sugiere llevar a la práctica valores como la honestidad y responsabilidad en el manejo de la información brindada, la sinceridad y el respeto hacia el personal y los beneficiarios, el espíritu de colaboración para servir con entusiasmo en el ejercicio profesional.

Asociación Comunidad Esperanza integra en su filosofía institucional valores y principios enfocados a la dignificación del ser humano y considerando las acciones que realiza es necesario proteger la privacidad de las personas víctimas y asegurar la confidencialidad de la información que proporcionan para evitar que se tomen represalias por parte de victimarios.

4.11.6. Identificación de conflictos que el desarrollo del proyecto puede provocar y la propuesta de manejo de los mismos

Para la ejecución del proyecto de intervención se visualizan los siguientes conflictos:

- Desacuerdo en fechas y horarios para el desarrollo de talleres y reuniones de trabajo contempladas en el proyecto.
- Desacuerdo en asignación de funciones al personal vinculado al Área de Atención a la Víctima para brindar atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene la Asociación.

Las acciones que se tomarán en consideración para evitar los posibles conflictos son los siguientes:

- Involucrar a todo el personal vinculado al Área de Atención a la Víctima en la calendarización de fechas y horarios para el desarrollo de talleres y reuniones de trabajo en función a su disponibilidad de tiempo.

- Involucrar a todo el personal vinculado al Área de Atención a la Víctima y autoridades de la Asociación durante el diseño de la estrategia institucional y el Plan Operativo Anual con la finalidad que se empoderen del proceso.
- Propiciar un ambiente agradable en las reuniones para lograr el consenso en las decisiones que se tomen.

4.12. Recursos y presupuesto

4.12.1. Humanos

- Personal vinculado al Área de Atención a la Víctima
- Persona enlace
- Tutor de PPS
- Estudiante de PPS

4.12.2. Recursos materiales

- Papelografos
- Maskin tape
- Sellador
- Lapiceros
- Fichas bibliográficas
- Tintas para impresora
- Hojas de papel bond
- Folders y fastener

4.12.3. Equipo

- Cañonera
- Laptop
- Impresora
- Cámara fotográfica
- Grabadora de sonido

4.13. Presupuesto

Los recursos financieros para la implementación del proyecto de intervención serán financiados por la Estudiante de la licenciatura en Trabajo Social y Asociación Comunidad Esperanza.

Tabla 8.

Rubros	Base	Cantidad	Valor unitario	Total	Aporte de la estudiante	Aporte de la Asociación
Personal						
Personal de la institución	Costo día hombre	56	Q150.00	Q8,400.00		Q8,400.00
Asesoría y tutoría	Costo día hombre	14	Q150.00	Q2,100.00	Q2,100.00	
Estudiante PPS	Costo día hombre	70	Q150.00	Q10,500.00	Q10,500.00	
Sub total personal				Q21,000.00	Q12,600.00	Q8,400.00
Material didáctico						
Resma de papel bond	Unidad	1	Q37.50	Q37.50	Q37.50	
Papelógrafos	Unidad	10	Q2.00	Q20.00	Q20.00	
Maskin Tape	Unidad	2	Q5.00	Q10.00	Q10.00	
Lapiceros	Unidad	12	Q4.00	Q48.00	Q48.00	
Folders	Unidad	35	Q2.50	Q87.50	Q87.50	
Fasteners	Unidad	35	Q1.00	Q35.00	Q35.00	
Marcadores	Unidad	16	Q5.00	Q80.00	Q80.00	
Cartuchos para impresora	Unidad	10	Q125.00	Q1,250.00	Q1,250.00	
Fichas de colores	Unidad	200	Q0.80	Q160.00	Q160.00	
Block de papel Iris	Unidad	1	Q18.00	Q18.00	Q18.00	
Sellador	Unidad	2	Q6.00	Q12.00	Q12.00	
Sub total material didáctico				Q1,758.00	Q1,758.00	
Equipo multimedia						

Alquiler de cañonera	Día	7	Q150.00	Q1,050.00	Q1,050.00	
Uso de computadora	Mes	5	Q1,000.00	Q5,000.00	Q5,000.00	
Servicio de telefónico e internet	Mes	5	Q395.00	Q1,975.00	Q1,975.00	
Uso de impresora	Mes	5	Q200.00	Q1,000.00	Q1,000.00	
Sub total equipo multimedia				Q9,025.00	Q9,025.00	
Alimentación en reuniones						
Alimentación	Evento por día/persona	100	Q15.00	Q1,500.00	Q1,500.00	
Sub total alimentación				Q1,500.00	Q1,500.00	
Arrendamiento de salones						
Salones para reuniones	Día	7	Q300.00	Q2,100.00	Q300.00	Q1,800.00
Sub total arredamiento de salones				Q2,100.00	Q300.00	Q1,800.00
Viáticos						
Alimentación	Día	100	Q15.00	Q1,500.00	Q1,500.00	
Combustible	Mes	5	Q250.00	Q1,250.00	Q1,250.00	
Sub total viáticos				Q2,750.00	Q2,750.00	
Costo total del proyecto				Q38,133.00	Q27,933.00	Q10,200.00

Fuente: Yusbi González (2016) PPS – URL

Resumen del presupuesto

Fuente de financiamiento	Aporte	Porcentaje %
Estudiante	Q27,933.00	73.25%
Asociación	Q10,200.00	26.75%
Total	Q38,133.00	100.00%

Fuente: Yusbi González (2016) PPS – URL

4.14. Monitoreo y evaluación del proyecto

El proceso de monitoreo y evaluación del proyecto estará a cargo de:

- Persona enlace en la Institución
- Tutor de la Práctica Profesional Supervisada

4.14.1. Monitoreo

Se realizará por la persona enlace en la institución y el tutor de práctica profesional supervisada durante su ejecución utilizando los formatos establecidos.

4.14.2. Evaluación

Se realizará por la persona enlace en la institución y el tutor de práctica profesional supervisada para evaluar el nivel del alcance de los resultados.

Tabla 9.

Jerarquía de objetivos	Indicadores objetivamente verificables	Medios de verificación	Fecha de monitoreo	Fecha de evaluación	Responsable
Objetivo general: Contribuir a mejorar la capacidad de respuesta del Área de atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza -ACE-.	<ul style="list-style-type: none">• Al finalizar el año 2017 se mejora la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la	<ul style="list-style-type: none">• Informe de evaluación de los resultados del Plan Operativo Anual.		<ul style="list-style-type: none">• A finales del año 2017.	<ul style="list-style-type: none">• Enlace institucional y revisor de PPS.

	población en la que interviene ACE.				
Objetivo específico: Diseñar herramientas de planificación que oriente las acciones a implementarse para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar el mes de mayo de 2017 se cuenta con herramientas de planificación para la atención a víctimas de violencia social y doméstica validada. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta de validación de la estrategia institucional. 		<ul style="list-style-type: none"> La primera semana de mayo de 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Enlace institucional y tutor de PPS.
Resultado 1: Elaborada y validada una Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.	<ul style="list-style-type: none"> A finales de enero de 2017 el 80% del personal que interviene en el Área de Atención a la Víctima participa en el diseño de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento sistematizado impreso y en digital. 		<ul style="list-style-type: none"> A finales del mes de enero de 2017 	<ul style="list-style-type: none"> Enlace institucional y tutor de PPS.
R1.A1. Diseño de la metodología, agenda y material didáctico a utilizar durante los talleres para la construcción participativa de la estrategia institucional.	<ul style="list-style-type: none"> A mediados del mes de enero de 2017 se ha definido la metodología a utilizar durante los talleres 	<ul style="list-style-type: none"> Guía metodológica a utilizar durante los talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> La primera semana del mes de enero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> Enlace institucional y tutor de PPS.

R1.A2. Desarrollar dos talleres para la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención de víctimas de violencia social y doméstica.	<p>con el personal del Área de Atención a la Víctima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de enero de 2017 se cuenta con una estrategia institucional impresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda impresa. • Planillas de asistencia. • Fotografías. 	<ul style="list-style-type: none"> • La segunda semana del mes de enero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
R1.A3. Reunión con autoridades de ACE para la revisión preliminar de la estrategia Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados del mes de enero de 2017 se cuenta con la validación de estrategia institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de los talleres y reuniones. • Grabadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • La tercera semana del mes de enero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
R1.A4. Desarrollar una reunión de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la socialización y validación de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.		<ul style="list-style-type: none"> • La cuarta semana del mes de enero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS. 	
Resultado 2: Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.		<ul style="list-style-type: none"> • A finales del mes de febrero de 2017 se cuenta con un POA actualizado y validado por Coordinación General. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de validación del POA. 		<ul style="list-style-type: none"> • A finales del mes de febrero de 2017.
Actividades R2.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de febrero de 2017 se coordina con el 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. 	<ul style="list-style-type: none"> • La primera semana del 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional

R2.A1. Reunión de coordinación con enlace institucional para concretar fecha de realización de las reuniones de trabajo para actualizar el POA.	personal la metodología para la elaboración del POA.	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de asistencia. • POA impreso. • Memoria de la reunión. 	mes de febrero de 2017.		y tutor de PPS.
R2.A2. Desarrollar dos reuniones de Trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y junta directiva de ACE para la actualización del Plan Operativo Anual.	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el mes de febrero de 2017 se cuenta con el POA impreso. 		<ul style="list-style-type: none"> • La segunda semana del mes de febrero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
R2.A3. Reunión con autoridades de ACE para presentación preliminar del POA.			<ul style="list-style-type: none"> • La tercera semana del mes de febrero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
R2.A4. Reunión con autoridades de ACE para la socialización y validación del plan Operativo Anual.	<ul style="list-style-type: none"> • A finales del mes de febrero de 2017 se valida el POA. 		<ul style="list-style-type: none"> • La cuarta semana del mes de febrero de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
Resultado 3: Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de	<ul style="list-style-type: none"> • A final del mes de abril de 2017 se ha socializado la estrategia institucional con 80% de los actores claves de ACE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de socialización. 		<ul style="list-style-type: none"> • A finales del mes de abril de 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.

Derivación de la Víctima de Alta Verapaz					
<p>Actividades R3.</p> <p>R3.A1. Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inicio del mes de marzo de 2017 se cuenta con material audiovisual e impreso de la estrategia institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación power point. • Agenda de la reunión de la Red de Derivación de Alta Verapaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • La primera semana del mes de marzo de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
<p>R3.A2. Solicitud de punto de agenda en la reunión ordinaria de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz para la socialización de la estrategia institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A mediados del mes de marzo de 2017 se cuenta un punto en la agenda de la próxima reunión de la Red de Derivación de la Víctima de A. V. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. • Planillas de asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • La segunda semana del mes de marzo de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.
<p>R3.A3. Reunión de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inicios del mes de abril de 2017, el # de actores claves con que se socializa la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de la reunión. • Documento en digital y en físico. 	<ul style="list-style-type: none"> • La primera semana del mes de abril de 2017. 		<ul style="list-style-type: none"> • Enlace institucional y tutor de PPS.

Fuente: Yusbi González (2016) PPS-URL

4.15. Indicadores de éxito

4.15.1. Indicadores de éxito específicos

- Al finalizar el mes de mayo de 2017 se cuenta con una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica validada.
- A finales de enero de 2017 el 80% del personal que interviene en el Área de Atención a la Víctima participa en el diseño de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.
- A mediados del mes de enero de 2017 se ha definido la metodología a utilizar durante los talleres con el personal del Área de Atención a la Víctima.
- Durante el mes de enero de 2017 se cuenta con una estrategia institucional impresa.
- A mediados del mes de enero de 2017 se cuenta con la validación de estrategia institucional.
- Durante el mes de febrero de 2017 se coordina con el personal la metodología para la elaboración del POA.
- Durante el mes de febrero de 2017 se cuenta con el POA impreso.
- A finales del mes de febrero de 2017 se valida el POA.

- A final del mes de abril de 2017 se ha socializado la estrategia institucional con 80% de los actores claves de ACE.

- A inicio del mes de marzo de 2017 se cuenta con material audiovisual e impreso de la estrategia institucional.

- A mediados del mes de marzo de 2017 se cuenta con un punto en la agenda de la próxima reunión de la Red de Derivación de la Víctima de A. V.

- A inicios del mes de abril de 2017, el # de actores claves con que se socializa la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.

4.15.2. Indicadores de éxito generales

- Al finalizar el año 2017 se mejora la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza.

CAPÍTULO V

Presentación de resultados

Contiene los resultados de las actividades realizadas durante el proceso de ejecución del proyecto denominado: Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.

La ejecución del proyecto, mediante la entrega de los tres resultados que lo integran, permitió fortalecer la capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza, facilitando una Estrategia institucional que guíe su funcionamiento, la coordinación interna con las áreas funcionales de la organización y la coordinación externa con instrucciones públicas y privadas que tienen objetivos afines.

La adecuada implementación de la “Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica” permitirá brindar atención integral de manera inmediata a la población vulnerable y víctimas de violencia.

5.1. FASE I: Socialización del proyecto de intervención con la persona enlace e integrantes de la Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza.

5.1.1. Resultados Previstos

Se realizó con la persona designada como enlace institucional y con integrantes de Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza.

Se contó con la participación de personal del Área de Trabajo Social de la organización, así mismo se gestionó con la persona enlace y el personal de la organización la inclusión de actividades del proyecto dentro de los cronogramas mensuales.

5.1.2. Resultados no previstos

Se obtuvo apoyo de parte del Área de Trabajo Social de la organización facilitando recursos materiales y equipo utilizado durante la implementación del proyecto.

5.2. FASE II: Resultado I

Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.

5.2.1. Indicador de éxito:

“A finales del mes de enero de 2017, el 80% del personal que interviene en el Área de Atención a la Víctima participa en el diseño de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica”.

5.2.2. Actividades del resultado 1:

- **Actividad 1: Diseño de la metodología, agenda y material didáctico a utilizar durante los talleres para la construcción participativa de la estrategia institucional.**

Se realizó una reunión de trabajo con la coordinadora del Área de Atención a la Víctima en la cual se definió lo siguiente: 1. Las técnicas y herramientas utilizadas en los talleres para la construcción participativa de la Estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz. 2. Se definió la agenda utilizada en los talleres. 3. Se calendarizó las fechas en las que se desarrollaron los talleres.

- **Actividad 2: Desarrollar dos talleres para la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención de víctimas de violencia social y doméstica.**

Para el cumplimiento de esta actividad, se diseñó y entregó una invitación al personal vinculado al Área de Atención a la Víctima, es decir a los coordinadores de las áreas de: Trabajo Social, Educativa, Clínica Familiar, Casa Hogar y Atención a la Víctima, quienes manifestaron su disponibilidad de tiempo e interés para definir la estrategia como instrumento que guíe el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima y defina la coordinación interna y externa de la organización que les permitiera brindar atención de manera eficaz e inmediata a las personas que lo necesiten.

Se logró desarrollar los talleres con el 90% del personal que trabaja conjuntamente con el Área de Atención a la Víctima, quienes brindaron información indispensable para la construcción de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica a través de la metodología definida.

Durante los talleres, los participantes mostraron su interés y entusiasmo en definir el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima así como planificar acciones a corto y mediano plazo que les permita fortalecer tanto las capacidades del personal que trabaja en conjunto para brindar atención inmediata a víctimas de violencia social y doméstica, así como las acciones que deben implementar para mejorar la capacidad de la institución ante las demandas de la población vulnerable y víctimas de violencia.

Uno de los momentos que requirió un análisis profundo fue el planteamiento de los ejes de trabajo de la estrategia, debido a que en ellos se establecieron las acciones clave a corto y mediano plazo para fortalecer tanto las capacidades del personal y definir las acciones concretas para brindar atención integral de manera inmediata sus beneficiarios.

- **Actividad 3: Reunión con autoridades de ACE para la revisión preliminar de la estrategia institucional.**

Se realizó la reunión con autoridades de ACE, quienes brindaron sugerencias y comentarios al documento preliminar con el contenido de la Estrategia

Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

- **Actividad 4: Desarrollar una reunión con el personal del Área de Atención a la Víctima y Junta Directiva de ACE para la socialización y validación de la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.**

Se realizó la reunión con el 90% de los integrantes de Junta Directiva de ACE quienes manifestaron su conformidad con el contenido de la estrategia y se validó por cada uno de los participantes. Así mismo se entregó una copia del documento impreso y en digital.

5.2.3. Resultados no previstos:

Se obtuvo el seguimiento a los casos atendidos durante el mes de enero de 2017 en coordinación con la coordinadora del Área de Atención a la Víctima.

5.3. Fase III: Resultado II

Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional, para la atención a víctimas de violencia social de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

5.3.1. Indicador de éxito:

A finales del mes de febrero de 2017 se cuenta con un POA actualizado y validado por Coordinación General.

5.3.2. Actividades realizadas del resultado 2:

- **Reunión de coordinación con la persona enlace en la cual se concretó una fecha de realización de las reuniones de trabajo para la actualización del Plan Operativo Anual.**

Para dar inicio con la planificación del resultado 2 se realizó una reunión con la Coordinadora del Área de Atención a la Víctima, espacio en el que se definió la metodología utilizada durante el proceso de actualización del Plan Operativo Anual en función a la estrategia institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz. También se calendarizaron las reuniones de trabajo considerando la planificación mensual del personal en la cual se adecuaron los tiempos necesarios.

- **Dos reuniones de trabajo con el personal del Área de Atención a la Víctima y Junta Directiva de ACE para la actualización del Plan Operativo Anual.**

Previo a desarrollar las reuniones de trabajo se coordinó con la coordinadora del Área de Atención a la Víctima las fechas en que se desarrollaron las reuniones considerando la planificación mensual del personal, se definió la agenda utilizada en cada reunión y se realizó la convocatoria a los participantes con varios días de antelación.

En las reuniones los participantes determinaron que se actualizara el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima partiendo del nuevo funcionamiento definido en el capítulo II de la Estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, razón por la cual se tomaron de base los objetivos por los cuales funciona el Área de Atención a la Víctima, los valores y principios específicos de la intervención y las acciones definidas en la estrategia. Se definieron actividades mayores y sub actividades a desarrollar durante los meses restantes del año 2017.

Es importante resaltar que los participantes determinaron las actividades planteadas en el Plan Operativo Anual de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros de los que dispone la organización, así mismo de la capacidad de gestión que el personal posee para movilizar y atraer recursos.

- **Reunión con autoridades de ACE para la presentación preliminar del Plan Operativo Anual.**

Se realizó la actividad planificada en relación a la presentación preliminar del Plan Operativo Anual, tomando en consideración que el tiempo del personal es reducido debido a las diversas responsabilidades que poseen, se implementó como estrategia la utilización del correo electrónico para hacerles llegar con antelación la propuesta del POA.

- **Reunión con autoridades de ACE para la socialización y validación del Plan Operativo Anual.**

Se realizó la actividad planificada con autoridades de Asociación Comunidad Esperanza, en la cual se validó el contenido del Plan Operativo Anual 2017.

5.3.3. Resultados no previstos

Se cuenta con una investigación sobre el surgimiento de la comunidad nuevo nacimiento también denominada Tzapineb en la que habitan familias beneficiadas con los proyectos de Asociación Comunidad Esperanza.

Para lograr el resultado no previsto se realizaron las siguientes actividades:

- **Diseño de metodología e instrumentos que permitieron obtener información cualitativa sobre el objetivo de la investigación.**

La metodología utilizada durante la investigación se construyó participativamente con personal del Área de Trabajo Social, el Coordinador del proyecto de Seguridad Alimentaria y estudiantes de Trabajo Social en proceso de PPS de la universidad Rafael Landívar.

- **Desarrollo de un taller participativo.**

Se realizó el trabajo de campo que consistió en el desarrollo de un taller mediante un enfoque participativo en el que asistió el 80% de los integrantes de las familias que habitan la comunidad nuevo nacimiento.

- **Visitas domiciliarias para obtención de información.**

Se hicieron visitas domiciliarias a las familias que habitan en la Comunidad Nuevo Nacimiento, con la finalidad de conocer a los integrantes y realizarles una entrevista por medio de una guía de preguntas semi-estructurada previamente establecida.

Otro resultado no previsto obtenido en esta fase del proceso de ejecución del proyecto de intervención, es la obtención de instrumentos para la elaboración del diagnóstico de necesidades de capacitación, a implementarse en el segundo semestre del año 2017.

5.4. Fase IV: Resultado III

Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

5.4.1. Indicador de éxito

A final del mes de abril de 2017 se ha socializado la estrategia institucional con el 80% de los actores clave de ACE.

5.4.2. Actividades realizadas

- **Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia Institucional.**

Se diseñó una presentación audiovisual con información del quehacer institucional relacionado a la atención a la víctima, también se diseñó un tríptico con los objetivos, valores y principios de intervención del Área de Atención a la Víctima, y los ejes de la estrategia institucional.

- **Solicitud de punto de agenda en una reunión de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz para la socialización de la estrategia institucional.**

Para ejecutar esta actividad se definió con la Coordinadora del Área de Atención a la Víctima y la coordinadora de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz una metodología de presentación de la estrategia, definiendo que la reunión se llevara a cabo en las instalaciones de Asociación Comunidad Esperanza como estrategia para dar a conocer los demás programas que la institución implementa en beneficio de la población vulnerable y víctimas de violencia.

La agenda desarrollada durante el evento, se planificó en conjunto con personal del Área de Trabajo Social, quienes tuvieron un punto en la agenda para socializar información del quehacer del Comité de Seguridad Alimentaria de ACE.

- **Se realizó una reunión de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica con integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.**

La actividad planificada se realizó con integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz quienes asistieron a las instalaciones de Asociación Comunidad Esperanza, representando a instituciones públicas del sector justicia, entre ellas el Ministerio Público, la Fiscalía de la Mujer, Comisaría de la Policía Nacional Civil.

En la actividad participaron integrantes de Junta Directiva, personal docente y administrativo de la organización.

5.4.3. Resultados no previstos

Los actores externos que participaron en la socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas

periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, tienen información sobre los demás programas y proyectos que se implementa en beneficio de las personas vulnerables y víctimas de violencia, tal es el caso del funcionamiento del Comité de Seguridad Alimentaria de Asociación Comunidad Esperanza, el cual está integrado por las mujeres beneficiarias del proyecto.

5.5. FASE V: Monitoreo

El monitoreo del proyecto estará a cargo de la coordinadora del Área de Atención a la Víctima quien coordinará acciones para el avance del proyecto, con el acompañamiento de la tutora de PPS.

El monitoreo de cada una de las actividades enmarcadas en la planificación del proyecto lo realizó la coordinadora del Área de Atención a la Víctima, teniendo el acompañamiento de la tutora de PPS.

5.6. FASE VI: Presentación de resultados

En coordinación con el personal vinculado al Área de Atención a la Víctima se hará una convocatoria para la presentación de resultados obtenidos mediante la ejecución del proyecto.

Para esta actividad se contó con el apoyo de la coordinadora del Área de Atención a la Víctima, siendo la persona responsable directamente de las actividades de dicha área. Previo al evento, se realizó una invitación escrita a cada uno de los integrantes de Junta Directiva, personal administrativo de Asociación Comunidad Esperanza, a la Tutora de PPS y a la Coordinadora de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.

Estratégicamente se realizó el evento en las instalaciones de Asociación Comunidad Esperanza considerando el tiempo del que dispone el personal de ACE.

En la reunión los integrantes de Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza reflexionaron sobre la importancia de contar con una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica construida por el personal

de la organización ya que les permite empoderarse de sus funciones y reitera el compromiso social que tienen hacia la población vulnerable y víctimas de violencia.

También manifestaron su agradecimiento principalmente a la Universidad Rafael Landívar por fortalecer los procesos de la organización facilitando estudiantes en proceso de Práctica Profesional Supervisada que poseen cualidades y aptitudes con calidad humana y por el aporte significativo brindado a la organización.

CAPÍTULO VI

Análisis y discusión de resultados

Introducción

La profesión del Trabajo Social se distingue de las demás profesiones por intervenir en diversos campos de acción basados en una disciplina que promueve el cambio social desarrollando capacidades y el empoderamiento de las personas para que sean protagonistas de su desarrollo.

Desde la universidad Rafael Landívar se forman profesionales de Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo a través de un proceso de formación académica que les facilita el dominio de enfoques integrales de Desarrollo Humano y el manejo de métodos y técnicas de la planificación y administración social, con visión estratégica, y criterios de calidad, equidad y justicia que les permite intervenir en el campo de acción de manera eficaz y eficiente, generando gestión del conocimiento y brindando alternativas de solución a la problemática que existe en la dinámica social.

Por las características mencionadas anteriormente de la profesión, los trabajadores sociales pueden intervenir en el ámbito laboral público y privado que promueven el desarrollo social, es por ello que la práctica profesional supervisada se desarrolló en Asociación Comunidad Esperanza por ser una organización de reconocida trayectoria en el ámbito social principalmente por contribuir al desarrollo de la niñez y adolescencia en situación de riesgo de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Conjuntamente con el personal de Asociación Comunidad Esperanza se identificó como área de intervención el Área de Atención a la Víctima, tomando en cuenta los siguientes criterios: Necesidades y demandas de la población y necesidades y demandas de fortalecimiento institucional que permitan la mejora de los servicios brindados así como el enfoque basado en Derechos Humanos que implementa a fin de garantizar que sus intervenciones lleguen a los segmentos de la población vulnerable.

La Práctica Profesional Supervisada se desarrolló en dos fases descritas a continuación: **Práctica Profesional Supervisada I:** el primer producto de este proceso fue la construcción del marco institucional que permitió entender y comprender el quehacer de Asociación Comunidad Esperanza, así como sus orígenes y áreas de proyección.

Posteriormente se realizó un análisis situacional en el Área de Atención a la Víctima a través de un diagnóstico participativo que permitió identificar como problema prioritario a atender: “Débil capacidad de respuesta del Área de Atención a la Víctima ante las demandas de la población en la que interviene”, planteando como propuesta de solución al mismo el diseño de un proyecto de intervención denominado: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE- estableciendo tres resultados concretos que contribuirán a la solución de la problemática priorizada.

Práctica Profesional Supervisada II: en este proceso se implementó el proyecto de intervención, logrando los tres productos planteados en el mismo.

Una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Para la construcción participativa de la estrategia institucional fue necesario el diseño de una metodología con técnicas y herramientas de la gerencia social que permitiera obtener información de manera que respondiera a las necesidades de la organización.

Posteriormente se socializó y validó la estrategia con autoridades de ACE, así mismo se les entregó una copia impresa del documento que sirvió de guía para establecer y re-direccionar las acciones a realizar en prevención de la violencia y atención a la víctima durante los meses restantes del año 2017.

Un Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Para alcanzar este resultado fue necesario realizar reuniones de trabajo con el personal, se tomó como punto de partida los valores y principios de intervención, objetivos y funciones definidas del Área de Atención a la Víctima, así como los ejes de intervención y ejes transversales de la estrategia institucional. Se priorizaron las acciones inmediatas a realizar durante los meses restantes del año 2017.

Un informe de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Para la obtener este resultado previsto en la planificación del proyecto se coordinó con la Coordinadora del Área de Atención a la Víctima y se identificaron a los actores clave que participan en la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Es importante resaltar que durante el proceso de práctica profesional supervisada se reafirmó el compromiso de la estudiante de contribuir con este proyecto al fortalecimiento institucional de la organización puesto que será una herramienta de utilidad que guía el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima, la coordinación interna y externa que debe realizar para abordar la violencia y atender a la víctima. De igual manera se contó en todo momento con la apertura y apoyo del personal de la institución hacia el proceso de PPS convencidos que dicho proceso contribuyó al fortalecimiento institucional.

Durante la ejecución de los tres resultados se reflejó un orden lógico de intervención, resaltando su estrecha vinculación entre cada uno de ellos que permitió alcanzar los objetivos planteados en el proyecto, en virtud que al momento de construir una estrategia institucional y un Plan Operativo actualizado, los participantes definieron los valores y principios de acuerdo a la identidad que poseen hacia ACE sin perder de vista la dignificación del ser humano.

Seguidamente el personal priorizó las acciones que deben re-direccionar y otras que deben realizar para operativizar el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima y los ejes de la estrategia institucional, de esa cuenta surge la necesidad de

Actualizar el Plan Operativo Anual del Área considerando que es el ente coordinador de las acciones priorizadas en la estrategia.

Una vez alcanzados los dos primeros resultados, estratégicamente se dio a conocer el contenido de la estrategia institucional con actores clave de la organización que impulsan procesos afines para promocionar los Derechos Humanos, entre ellos la Red de derivación de la Víctima de Alta Verapaz, logrando dar a conocer la integralidad en los servicios que se brinda a los beneficiarios.

6.1. Resultado I:

Elaborada y validada una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, a través de una metodología participativa.

A manera introductoria una estrategia institucional puede definirse como un patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, a la vez establece las acciones coherentes a realizar.

Según Henry Mintzberg (1993) acepta que las estrategias pueden provenir del interior de la organización en ausencia de un plan formal como respuesta a circunstancias no previstas. En ese contexto, es importante mencionar que el Área de Atención a la Víctima fue creada en los últimos años a raíz de las necesidades de atención de sus beneficiarios, en la actualidad se considera un resultado positivo no previsto dentro de la planificación estratégica de la organización por lo que la construcción participativa de una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia brinda respaldo a las acciones realizadas y fortalece el funcionamiento de la misma permitiéndole al personal abordar el tema de prevención y atención a la víctima de manera más eficaz y eficiente.

La estrategia institucional se elaboró con un grupo focal integrado por el personal de la organización. El primer paso para alcanzar este resultado fue la definición de una metodología de intervención en los talleres. Previo a la construcción

de la metodología, se realizó una reunión con la coordinadora del área de intervención quien brindó aportes esenciales, entre ellos: que fuera práctica, acorde al nivel académico del personal y que se realice un buen aprovechamiento de los recursos disponibles en la organización.

En relación a los talleres realizados, la función de la estudiante consistió en facilitar el proceso de construcción de la estrategia. Es importante resaltar que también se contó con la participación de los coordinadores de las áreas de Psicología, Educativa, Trabajo Social y Casa Hogar, quienes manifestaron la importancia de contar con una estrategia construida colectivamente, lo que refleja en el personal un nivel adecuado de empoderamiento y apropiación del contenido de la misma.

La estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz integra los siguientes elementos:

- **Actualización del mapeo de actores internos y externos** que tienen vinculación directa e indirecta a la organización, algunos de ellos están estrechamente vinculados por el tema de promoción de Derechos Humanos y atención a víctimas de violencia.
- **Valores inspiradores y principios específicos de intervención** que orienta al personal como debe actuar al momento que brinde atención a la población que solicite apoyo, más aun considerando la difícil situación que presentan, entre ellos los participantes priorizaron: “El amor, entendido como el sentimiento que nace entre los seres humanos como hijos de Dios”; “La honestidad, entendida como “fomentando desde las acciones del personal la calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de la verdad y la justicia, respetando por sobre todas las cosas la dignidad del ser humano y orientarle a la planificación de proyectos de vida”.

Estos valores y principios de intervención nacen desde la perspectiva y forma de actuar del personal que trabaja en conjunto con el Área de Atención a la Víctima por cuanto se visualiza un nivel elevado de empoderamiento y apropiación de cada valor y principio.

- **Objetivos del Área de Atención a la Víctima**, fueron definidos para tener una visión clara y concisa de lo que se pretende obtener con la creación del Área de Atención a la Víctima, sin perder de vista el fin último de la organización referente a la dignificación de la persona. Se definió como objetivo general del área “brindar acompañamiento integral principalmente a niños (as) y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica de las zonas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz para el cumplimiento de sus Derechos Humanos y su dignificación como hijos de Dios”. En el objetivo se visualiza como sujeto prioritario de atención la niñez y adolescencia, sin embargo no limita la atención y acompañamiento a hombres y mujeres que lo necesiten.
- **Funciones del Área de Atención a la Víctima** que el personal priorizó, en este caso se establecieron funciones genéricas y específicas tanto estratégicas como operativas por medio de las cuales se lograrán los objetivos planteados. Las funciones definidas por los participantes establecen las acciones que se deben realizar a lo interno y externo de la organización, por cuanto su adecuado cumplimiento permitirá brindar atención inmediata desde el Área de Atención a la Víctima.
- **Finalidad, propósito y ejes de la estrategia.** La finalidad de la estrategia es la mejora de respuesta institucional de Asociación Comunidad Esperanza para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica. A este fin se puede contribuir en la medida que se fortalezca el Área de Atención a la Víctima tomando en cuenta los objetivos por los cuales fue creada.

Es importante resaltar que previo a la definición de la estrategia, se revisó el análisis situacional del área de intervención, destacando la disponibilidad de recursos humanos y materiales existentes en la organización, de esa cuenta el personal priorizó como ejes de la estrategia los siguientes: 1. Fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima como área institucional que funciona para el abordaje de la violencia, prevención y atención a víctimas de violencia social y doméstica. 2. Promover la coordinación interna de Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización. 3. Establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.

Los tres ejes de la estrategia tienen un orden lógico y se relacionan entre sí, dado que una vez se fortalezca el área a través de acciones concretas, tendrá insumos necesarios para promover de manera efectiva la coordinación a lo interno de la organización que le permita contribuir al logro de los objetivos por los cuales fue creada.

Una vez se promueva efectivamente la coordinación interna, se brindará atención más eficaz y eficiente a la población vulnerable y víctimas de violencia, también facilitará el establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada en diversos ámbitos.

- **Los ejes transversales de la estrategia**, orientan y dan contenido a los actores responsables de la implementación de la misma. La dimensión de género va inmersa en la planificación e implementación de la estrategia dado que como institución se reconoce que tanto hombres y mujeres son diferentes biológicamente, pero iguales en dignidad y derechos por lo tanto la atención que se brinda debe ser diferenciada, partiendo de las necesidades de niños y niñas, hombres y mujeres.

El enfoque de Derechos Humanos adoptado en la estrategia resalta la importancia de valorar los Derechos Humanos frente a todas las acciones que

atenten en su contra, respetarlos protegerlos y realizarlos son responsabilidades que le corresponden al Estado. Como organización se integra este enfoque prestando especial atención a grupos marginados y vulnerables principalmente la niñez y juventud.

6.2. Resultado II:

Actualizado el Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

En el primer semestre las organizaciones tienen la posibilidad de modificar o replantear el alcance de sus metas, incluir nuevas o eliminar alguna (s) de las metas originales siempre y cuando sea prioridad institucional. La necesidad de actualizar los planes de las áreas funcionales de una organización surge a partir de las necesidades institucionales y de los beneficiarios previamente identificados, así como de la implementación de acciones no previstas con resultados positivos que contribuyen al logro de los objetivos del área.

Es importante resaltar que en la estrategia, en su capítulo II integra valores y principios específicos de intervención, objetivos generales y específicos del área y las funciones que integran un conjunto de actividades para el logro de los objetivos planteados. Estos elementos guían el funcionamiento de dicha área por lo tanto se cuenta con una visión más clara que orienta el quehacer institucional.

A raíz de lo anterior descrito surge la necesidad de actualizar el Plan Operativo Anual en función al contenido de la estrategia dado que ya se cuenta con una visión más clara de los fines por los cuales se creó el Área de Atención a la Víctima, así como las acciones que deben implementar durante los próximos dos años para coordinar los procesos de prevención de la violencia y atención a la víctima a nivel institucional.

Durante el proceso de actualización del Plan Operativo Anual se tomó como base el objetivo general y los objetivos específicos del Área de Atención a la Víctima,

así como los ejes de trabajo priorizados en la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica. Cada objetivo planteado en el POA contiene las actividades mayores y las sub actividades que ya se están realizando, así como las que deben realizarse por el personal que trabaja en conjunto para brindar atención a la población vulnerable y víctimas de violencia que permitan obtener los resultados planteados al finalizar el año 2017.

El mismo está diseñado para cumplirse en los meses restantes del año en curso y contempla entre sus actividades la realización de un plan de capacitación dirigido al personal de Asociación Comunidad Esperanza para tratar el tema de la violencia, prevención y atención a la víctima, así como acciones de fortalecimiento de la coordinación interna y externa de la organización.

En conclusión, contar con un POA actualizado contribuye al logro de los objetivos del área de intervención debido a que operativiza las acciones contenidas en la estrategia institucional, facilita el monitoreo, seguimiento y evaluación, lo que permite que se mejore la capacidad de respuesta institucional para brindar atención población vulnerable y víctimas de violencia.

6.3. Resultado III:

Socializada la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Este resultado tiene como finalidad dar a conocer el contenido de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz que es coordinada por personal de la Fiscalía de la Mujer del Ministerio Público.

La red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz integra a organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales, personas individuales y jurídicas que

funcionan en el departamento y proporcionan sus servicios especializados, coordinan su intervención con el fin de facilitar un servicio integral a las personas desde las instituciones que participan en la misma.

Desde la Red de derivación se pretende articular acciones con instituciones públicas y privadas para atender a las víctimas de acuerdo a los servicios que prestan y sus posibilidades, los servicios requeridos son los siguientes. Atención Psicológica. Atención médica, asesoría legal, albergue, alimentación, vestuario y transporte.

La red tiene como prioridad la implementación de acciones de promoción de derechos y socialización de temas tales como: el conocimiento de derechos humanos tomando en cuenta segmentos vulnerables como la niñez, juventud y mujeres. Difundir las competencias de las instituciones de justicia así como las instancias que públicos, planear, controlar y evaluar actividades de socialización y promoción de temas dentro de la comunidad.

La derivación de víctimas a la Red se puede dar desde dos maneras, siendo desde la oficina de atención a la víctima del Ministerio Público y desde las instituciones que integran la red. En ese sentido para Asociación Comunidad Esperanza es de vital importancia que los integrantes de la red conozcan el funcionamiento del Área de Atención a la víctima de ACE así como la estrategia a implementarse durante los próximos años puesto que como organización social se tiene el compromiso de velar por la defensa y cumplimiento de los derechos humanos de la población que vive en situación de riesgo y pobreza de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Para alcanzar este resultado planteado en el proyecto de intervención se planificó una reunión formal que previo a su ejecución se necesitó desarrollar una logística en conjunto con la Coordinadora del Área de Atención a la Víctima siendo el enlace institucional que tiene la representación ante la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Como parte de la actividad, se socializó la filosofía institucional, así mismo se dio a conocer que la promoción y defensa de los Derechos Humanos es una de las preocupaciones principales de Asociación Comunidad Esperanza, además de ser uno de los ejes transversales de la estrategia institucional principalmente de la niñez y juventud en situación de riesgo.

CAPÍTULO VII

Plan de Sostenibilidad

Para garantizar la sostenibilidad del proyecto es necesario establecer acciones concretas que permita una participación activa del personal de la institución vinculado al Área de Atención a la Víctima en la atención que brindan a la población.

En la siguiente tabla se describe cada uno de los resultados clave para dar sostenibilidad a las acciones implementadas en proyecto de intervención. Se prevé las acciones e indicadores, así como los responsables de promover las acciones que permitan alcanzar los resultados del plan de sostenibilidad en el tiempo establecido.

Proyecto:

Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-

Tabla 10.

Resultados	Acciones	Indicador	Responsable	Tiempo
1. Personal del área de Atención a la víctima planifica acciones y desarrolla las funciones establecidas para contribuir al logro de los objetivos del área.	1. Desarrollar actividades de acuerdo a lo planificado en el Plan Operativo Anual 2017.	Un informe de ejecución de actividades.	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.	Un mes.
	2. Reuniones mensuales de coordinación con el personal vinculado al área de Atención a la Víctima.	Seis reuniones.		En dos meses
2. Integrantes de junta directiva de ACE	1. Acompañamiento en las actividades realizadas por las áreas de ACE	1 informe mensual de	Directivos de ACE.	Mensual.

<p>monitorea las acciones que se realizan en conjunto con las áreas psicología, trabajo social, casa hogar y clínica familiar para la prevención de la violencia y atención a la víctima.</p>	<p>para monitorear acciones del POA.</p> <p>2. Reunión de junta directiva y coordinadores de las áreas funcionales de la organización para socializar el informe semestral del monitoreo del POA.</p>	<p>monitoreo del POA.</p> <p>Un informe final de monitoreo del POA.</p>	<p>Directivos de ACE.</p>	<p>En dos meses</p>
<p>3. Integrantes de Junta Directiva de ACE evalúan el Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica.</p>	<p>1. Diseño de metodología de evaluación del POA.</p> <p>2. Reunión de trabajo para evaluar el POA.</p>	<p>Informe de resultados de evaluación del POA.</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>	<p>En siete meses.</p>
<p>4. Inclusión dentro del Plan Estratégico de la Asociación el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima.</p>	<p>1. Evaluación del Plan Estratégico institucional para la inclusión del Área de Atención a la Víctima como un resultado no previsto.</p>	<p>Metodología para la atención a la población en la que interviene el Área de Atención incluida en la planificación estratégica.</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>	<p>En dos años.</p>

Fuente: Yusbi González (2016) PPS-URL

Marco teórico conceptual

- **Trabajo Social**

Una profesión renovada para el proyecto de una nueva sociedad. El Trabajo Social busca el Desarrollo Humano.

El Trabajo Social adopta una actitud crítica ante los fenómenos sociales actuales: “Acepta los aspectos positivos que implican la modernización de las sociedades, pero actúa para modificar sus efectos y consecuencias más negativas”.

Es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. La concepción Landivariana de la profesión (citado en <http://principal.url.edu.gt/index.php/politicas-sociales/trabajo-social-verapaz>) se refiere al estudio de las necesidades y problemas sociales históricamente relevantes, e interviene en ellos con el propósito de crear condiciones que incidan positivamente en la búsqueda de la generación del desarrollo social, en la participación y la promoción de los derechos humanos. Sus valores se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas durante la intervención social.

- **Gerencia Social**

Se refiere a un cuerpo de conocimientos y prácticas emergentes que sirven de apoyo a la intervención de los actores sociales involucrados en el que plantea la necesidad de adoptar un enfoque heurístico, que permita una construcción continua del conocimiento en dicho campo, de modo tal que a partir de la evaluación sistemática de experiencias y mediante líneas de investigación/acción, se avance progresivamente hacia su consolidación (Kliksberg,1997).

Tiene su propia especificidad y autonomía, que la hace distinta de la gerencia privada, movida por otra lógica y propósitos, y también de la gerencia burocrática tradicional, rígida, centralizada, poco transparente y participativa. Su singularidad estaría dada por las características propias de las políticas sociales en sociedades

profundamente desiguales, instituciones débiles y democracias precarias. Resolución de problemas que dificultan el desarrollo social.

- **Gerente social**

Un gerente es una persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones para alcanzar sus metas. La medida de la eficiencia y la eficacia de un Gerente, es el grado en que determine y alcance los objetivos apropiados.

Un gerente social debe realizar una serie de funciones estratégicas y operativas orientadas a la obtención de resultados de manera que las actividades tengan el impacto esperado en la población objetivo y la generación de valor público⁴ que supone satisfacer las demandas sentidas por la población.

- **Herramientas de Gerencia Social**

Incluyen aquel conjunto de metodologías e instrumentos para el análisis, diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y programas sociales, así como las técnicas para la resolución de conflictos, las metodologías de participación, y las de estructuración y coordinación de redes.

Estas herramientas se aplican de manera participativa, lo que contribuye a potenciar la creatividad y el aprendizaje de los participantes, fortalecer el trabajo en equipos y desarrollar una visión compartida de los problemas y soluciones. En su conjunto, las herramientas que componen la “caja”, apoyan la implementación flexible de las políticas, programas y proyectos sociales, para dejar lugar a las correcciones oportunas que la acción de seguimiento de los mismos ayuda a identificar.

- **Organización**

Una organización es un grupo social formado por personas, tareas y actividades que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus

⁴ Beneficio que obtienen los ciudadanos a partir de los resultados y efectos emergentes de las prestaciones de las organizaciones públicas. <http://www.novagob.org/pages/view/98757/valor-publico>

propósitos; Una organización existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo en común. (Wikipedia 2016).

Las organizaciones deben contar con una red de recursos, entre ellos los humanos, tecnológicos, y económicos que les permitan realizar las tareas que se les han encomendado y alcanzar los objetivos planteados.

- **Diagnóstico**

Se basa siempre en un estudio o recogida de datos que relacionados permite llegar a una síntesis e interpretación. Según M. Colomer, citado por O. Arenales (2010) define el diagnóstico como el procedimiento utilizado por los trabajadores sociales, por el cual se hace un juicio interpretativo de una situación personal o de grupo, y establece una jerarquización de las necesidades según su naturaleza y magnitud, para encontrar la hipótesis de trabajo e intervención profesional.

- **Diagnostico participativo**

Es un método utilizado para determinar desde el punto de vista de la población en estudio, que actividades son necesarias llevar a cabo para atender determinada problemática, para ello existen técnicas, herramientas e instrumentos que permiten obtener información de fuentes confiables.

Un diagnóstico participativo puede empezar con una reunión con las personas claves, es decir con algunos miembros de la institución o comunidad a la que afecta la problemática, lo cual permite la identificación de problemas de importancia para intervenir en el momento determinado con la participación de los integrantes (Galindez, S. 2012).

- **Análisis situacional**

Permite identificar a los diversos actores, las visiones y percepciones así como los objetivos y metas y las valoraciones que se efectúan de los problemas. Este análisis

también permite establecer la capacidad y posible eficacia de los actores ante los problemas, la potencialidad de las alianzas y las trayectorias posibles de las fuerzas que intervienen en su devenir hacia las situaciones objetivo. (Arenales, O. 2010).

- **Lluvia de ideas**

Tal como su nombre lo indica, es una técnica de grupo utilizada para la obtención de un gran número de ideas sobre un determinado problema o tema de estudio.

En la actualidad el proceso de lluvia de ideas es muy utilizado debido a que permite ampliar la participación a todos los presentes al momento de aplicar una técnica o herramienta. Durante su desarrollo es necesario establecer 4 pasos esenciales entre ellos: introducción a la sesión, preparación de atmósfera adecuada, el comienzo y desarrollo de la tormenta de ideas y el tratamiento de las ideas que permitan presentar y describir cada una de las situaciones problema encontradas en determinada área.

- **Árbol de problemas**

Es una herramienta visual de análisis que puede ser utilizada para identificar con precisión un problema principal, a través de ella se especifican y analizan las causa y los efectos del problema. Esta herramienta se puede utilizar para la visualización y el análisis de las causas relevantes del problema principal así como los efectos que se derivan del mismo.

- **Análisis estratégico**

Es una forma de reflexión que permite penetrar en la complejidad del problema seleccionado al realizar el análisis situacional, de una manera que articula al ser humano a la problemática y al contexto interno y externo del área de proyección. Al momento de realizarlo implica considerar una serie de factores tanto externos como internos que influyen o inciden sobre la estructura, el funcionamiento y la identidad del área de proyección.

El análisis debe trascender la coyuntura y proyectarse a mediana y largo plazo, dado que las condiciones del entorno suelen cambiar en el transcurso del tiempo.

La estructura del análisis estratégico se compone de: FODA del problema de intervención, MINI MAX de los elementos del FODA del problema de intervención, líneas estratégicas, proyectos por líneas estratégicas y selección de proyecto de intervención.

- **Proyecto**

Es un grupo de tareas, actividades o productos durante un periodo determinado de tiempo en las que se emplean recursos materiales, humanos y financieros, tienen un determinado fin para una determinada área geográfica.

- **Formulación de un proyecto**

Para Arenales, O (2012), es un proceso de sentido común, lógico, técnico y de creatividad que parte del interés de cambiar situaciones no deseadas a condiciones deseadas, planteando objetivos para la solución de la problemática existente en la sociedad.

En la formulación de un proyecto se identifica y describe una situación desfavorable que se desea transformar y para ello se plantean, analizan y diseñan las acciones necesarias para alcanzarlo, asimismo como para afrontar las adversidades que se presenten en su ejecución.

- **Monitoreo y evaluación**

El monitoreo se refiere al seguimiento que se realiza durante la ejecución de una política, programa o proyecto. Su objetivo es indagar y analizar permanentemente el grado en que las actividades realizadas y los resultados obtenidos cumplen lo planificado con la finalidad de detectar a tiempo eventuales diferencias, obstáculos o necesidades de ajuste en la planificación y ejecución.

La evaluación puede definirse como la emisión de un juicio de valor acerca de una política, programa o proyecto y puede ser entendida como una actividad programada de reflexión para la acción, y su realización puede proponerse antes, durante y después de la implementación de la política, programa o proyecto. Se lleva a cabo mediante procesos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información y a través de comparaciones con los parámetros definidos. Tiene como finalidad emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables sobre actividades y resultados.

- **Sostenibilidad de un proyecto**

Es usado para describir la capacidad de un proyecto o sus resultados de seguir funcionando o existiendo después del fin del financiamiento. Según Karlos Pérez (2016) la sostenibilidad es la condición que garantiza que los objetivos e impactos positivos de un proyecto de desarrollo perduren de forma duradera después de la fecha de su conclusión.

- **Estrategia**

Puede definirse como un patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, a la vez establece las acciones coherentes a realizar. Una estrategia debe ser racionalmente planificada, esto determina metas, objetivos a largo plazo, distribución adecuada de los recursos y un plan de acción que ponga en práctica todo lo anterior.

Según Henry Mintzberg (1993) plantea que aun cuando acepta la existencia de estrategias que nacen bajo planificación, muchas veces las estrategias pueden provenir del interior de la organización en ausencia de un plan formal, como respuesta a circunstancias no previstas.

- **Atención Psicosocial**

Proceso de acompañamiento profesional a nivel personal, familiar y comunitario, para restablecer la integridad emocional de las personas y de sus redes

sociales. Intervencionista: el facilitador de un proceso de intervención es el responsable de todo.

Intervención directa: el profesional y asistido buscan la ayuda, pero aun el primero guarda control sobre estas alternativas. Intervención indirecta: acciones por fuera de la relación trabajador social y asistido que complementan la búsqueda de soluciones a una problemática intervención preventiva, intervención, asistencial, intervención, rehabilitadora, intervención, dinamizadora, intervención.

De cambio acciones para mitigar o desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para un individuo y su grupo social, a través de actividades de carácter preventivo o terapéutico que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar, tanto a nivel individual como colectivo.

- **Planificación estratégica**

Herramienta gerencial que permite desarrollar una visión futura de la organización, para responder eficazmente a las necesidades de cambio y lograr su desarrollo y consolidación. Su aplicación es mediante un ejercicio dinámico y participativo, a través del cual los equipos de trabajo clarifican la dirección futura de la organización, en términos del análisis de la misión, visión, oportunidades, riesgos y capacidades.

- **Plan Operativo Anual**

Es un documento formal en el que se enumeran por parte de los responsables de una organización los objetivos a conseguir durante un periodo comprendido de un año, debe estar perfectamente alineado con el Plan Estratégico de la organización y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada organización.

- **Sociedad**

Sociedad es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad.

Aunque las sociedades más desarrolladas son las humanas (de cuyo estudio se encargan las ciencias sociales como la sociología y la antropología), también existen las sociedades animales (abordadas desde la socio biología o la etología social).

Las sociedades de carácter humano están constituidas por poblaciones donde los habitantes y su entorno se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertenencia. El concepto también implica que el grupo comparte lazos ideológicos, económicos y políticos. Al momento de analizar una sociedad, se tienen en cuenta aspectos como su nivel de desarrollo, los logros tecnológicos alcanzados y la calidad de vida.

- **Modelo de prevención social de la violencia**

“Centra su acción en factores de riesgo estructural es relacionado con la pérdida de los mecanismos de control social, con la anomia y los problemas de adaptación social.” (UNODC2011).

- **Población socialmente vulnerable**

En este contexto, la vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. Es un concepto relativo y dinámico. La vulnerabilidad casi siempre se asocia con la pobreza, pero también son vulnerables las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión ante riesgos, traumas o presiones.

- **Violencia**

La Política Nacional Prevención de la violencia y el delito seguridad ciudadana y convivencia pacífica (2014-2034) define la violencia como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza contra uno mismo, otra persona o un grupo de comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Así mismo integra como factores generadores de violencia que se vive actualmente en nuestro país, los siguientes: La brecha de desigualdad social, la ausencia de la idea de un futuro con oportunidades, la falta de expectativas ante el porvenir, la exaltación de las conductas violentas y la pérdida de capacidad de asombro ante lo vulnerable. La organización mundial de la salud –OMS- explica las raíces de la violencia a partir del resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales relacionales, sociales, culturales y ambientales que se relacionan entre si causando factores de riesgo en cada nivel.

Nivel	Riesgo
Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Características demográficas: edad, desigualdad, económica y educación. • Falta de autocontrol. • Baja autoestima • Historia de violencia física, abuso de drogas/alcohol.
Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Tener amigos que están en pandillas puede aumentar la probabilidad de convertirse en miembro de pandilla (aprendizaje social) • Familia desintegrada. • Maltrato escolar, bullyng
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Vecindario con altos niveles de desorden social. • Escasa seguridad.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Irrespeto a las leyes • Violación a los Derechos Humanos • Inequidad, desigualdad, impunidad • No hay certeza del castigo. • Armas circulan sin restricción • Presencia de facilitadores del delito.

Fuente: Política Nacional prevención de la violencia y el Delito Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica (2014-2034)

Según Julio Aróstegui: citado por Lily muños en su presentación de “la violencia es una acción, o estado o situación,- que se genera siempre, y se cualifica de manera exclusiva, en el seno de un conflicto. Lo que no equivale en modo alguno a entender que conflicto y violencia sean cosas confundibles ni lógicamente asociadas, aunque esa asociación sea en la Historia lo más común.” “Es una consecuencia del conflicto, pero puede haber “conflictos resueltos sin violencia, en el sentido de la inexistencia de una imposición, o, en último caso, del uso de fuerza física, de fuerza explícita, como caracterizadoras de la violencia. Y puede haber en otros casos, por el contrario, conflictos de tan difícil resolución que den lugar a un amplio y duradero empleo de la violencia”.

- **Violencia física**

La violencia física ocurre cuando una persona que está en una relación de poder con respecto a otra, le infringe daño físico (interno o externo) no accidental, por medio del uso de la fuerza física o algún tipo de arma.

- **Violencia emocional/Psicológica**

Es toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de la intimidación, manipulación, amenaza directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra forma que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación, la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona. Prevención de la violencia.

- **Violencia sexual**

El abuso o violencia sexual se define como cualquier conducta sexual directa o indirecta que ocurra en contra de la voluntad de la otra persona o cuando ella no está en condiciones de consentir.

Es todo acto en el que una persona, en una relación de poder, involucra a otra en una actividad de contenido sexual, que propicia su victimización y de la que el ofensor obtiene gratificación.

- **Violencia social**

Es todo aquel acto con impacto social que atenta a la integridad física, psíquica o relacional de una persona o un colectivo siendo dichos actos llevados a cabo por una persona o una comunidad.

En algunos casos esta violencia es aplicada con el propósito de conseguir una mejora en las condiciones de vida o como forma de protesta por un trato que es considerado como vejatorio, como ocurre en algunos motines y revueltas. En algunas ocasiones se pretende disminuir el poder de los demás con el fin de perjudicarles a ellos o a sus puntos de vista, o bien para aumentar la percepción de propia autoridad.

El objetivo de la violencia social es la obtención y mantenimiento de poder y status social. Existen múltiples formas de violencia social, entre ellas las doméstica, las agresiones de racistas, los ataques terroristas, los secuestros, asesinatos u homicidios, las agresiones sexuales, el vandalismo, el acoso escolar o laboral, o cualquier tipo de actuación que pretenda alterar el orden público mediante el ejercicio de la violencia.

- **Violencia doméstica**

Puede ser definida como el abuso físico, sexual o emocional que ocurre dentro de una casa o por un miembro familiar a otro.

La violencia doméstica o familiar es un delito que sucede cuando una persona utiliza un comportamiento abusivo para controlar a una pareja u otro familiar, puede afectar a personas de cualquier edad sin importar sexo, cultura o clase. Cuando sucede en contra de un niño, se le conoce como maltrato infantil.

- **Violencia de género**

Este término hace referencia a la violencia específica contra de las mujeres, utilizada para mantener la discriminación, la desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. Comprende la violencia física, sexual y psicológica incluidas las amenazas, la coacción, o la privación arbitraria de libertad, que ocurre en la vida pública o privada y cuyo principal factor de riesgo lo constituye el hecho de ser mujer.

- **Victimario**

El victimario es aquel que lleva a cabo una agresión contra alguien, que se convierte en su víctima. Puede tratarse de un solo individuo o de un grupo, pudiendo la víctima ser individual o tratarse de un ataque hacia un conjunto de individuos. Las consecuencias que provoca el victimario en su víctima incluyen que ésta pierda su vida, sufra lesiones físicas y/o psicológicas o se menoscaben sus efectos personales. Son ejemplos de victimarios, los asesinos, los violadores, los abusadores, los violentos, los ladrones, los estafadores, y todos aquellos cuya conducta sea pasible de provocar en otro u otros consecuencias negativas graves.

- **Víctima**

Para los efectos del Decreto 9-09 se entenderá por víctima a la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal. También se considera víctima a los familiares o a las personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

- **Protección a la víctima**

Es la pronta, integral y efectiva intervención de la autoridad competente para garantizar a la víctima el acceso a medidas administrativas o judiciales que eviten la

continuidad de la amenaza, restricción y violación de sus derechos, así como la restitución y reparación de los mismos. Las autoridades competentes, bajo su propia responsabilidad, deben iniciar de oficio los procedimientos administrativos y judiciales para garantizar la protección de la víctima.

- **Atención a la víctima**

Es la pronta, integral y efectiva intervención de la autoridad competente que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica, así como la reinserción social y familiar, con particular cuidado a su edad, género e identidad cultural.

- **Modelo de prevención social de la violencia**

“Centra su acción en factores de riesgo estructural es relacionado con la pérdida de los mecanismos de control social, con la anomia y los problemas de adaptación social.” (UNODC2011).

- **Vulnerabilidad**

Nivel de riesgo que afronta una familia o individuo a perder la vida, sus bienes y propiedades, y sistema de sustento (esto es, su medio de vida) ante una posible catástrofe Dicho nivel guarda también correspondencia con el grado de dificultad para recuperarse después de tal catástrofe (Pérez de Armiño, 1999:11).

Añadiendo algunos elementos más a esa idea básica, Chambers (1989:1) la define como “la exposición a contingencias y tensión, y la dificultad para afrontarlas. La vulnerabilidad tiene por tanto dos partes: una parte externa, de los riesgos, convulsiones y presión a la cual está sujeto un individuo o familia; y una parte interna, que es la indefensión, esto es, una falta de medios para afrontar la situación sin pérdidas perjudiciales.”

La vulnerabilidad contempla así tres tipos de riesgos: el riesgo de exposición a las crisis o convulsiones; el riesgo de una falta de capacidad para afrontarlas; y el

riesgo de sufrir consecuencias graves a causa de ellas, así como de una recuperación lenta o limitada (Bohle et al., 1994:38).

- **Enfoques participativos**

Conjunto de metodologías y enfoques basados en la participación de la población local y utilizados para el diagnóstico, ejecución, seguimiento y desarrollo. Evaluación de proyectos.

Existen en la actualidad diversas metodologías que tienen como característica común y básica el promover la participación de la población local en todo o en parte del proceso de gestión del ciclo de proyectos. Tomando como punto de partida la opinión y el conocimiento de la población local su objetivo es promover un desarrollo centrado en ella misma y en el incremento de sus capacidades impulsando un proceso de empoderamiento a través de su participación.

En estas metodologías, el protagonismo corresponde a la población y los facilitadores externos aportan herramientas metodológicas. Es la población la que expresa, discute y analiza la información, que es fundamentalmente cualitativa, no tanto cuantitativa. Por esta razón, una de las innovaciones de estas metodologías ha consistido, precisamente, en la aportación de diversas técnicas visuales (diagramas, dibujos, uso de diversos materiales) con los que la población sencilla se encuentra cómoda y que entiende fácilmente, en contraste con los métodos convencionales de estudio, como las estadísticas oficiales, las entrevistas estructuradas o el propio enfoque del marco lógico.

- **Desarrollo Humano**

Proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concreta en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno.

La formulación del enfoque o paradigma del desarrollo humano surge a principios de los años 90 como resultado de un proceso de crítica a la economía del

desarrollo humano dominante, que se caracteriza por proponer el crecimiento económico como objetivo; por el contrario, el desarrollo humano afirma que éste no debe ser el objetivo central del desarrollo, sino únicamente uno de sus referentes.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La Práctica Profesional Supervisada, es un ejercicio que permite tener un acercamiento con la realidad social del país, por medio de la aplicación de competencias, habilidades y conocimientos adquiridos.
- Para el Área de Atención a la Víctima es una fortaleza tener una estrategia institucional y un Plan Operativo Anual 2017 actualizado para intervenir en el tema de la violencia, prevención y atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.
- La implementación del proyecto de intervención, dio respuesta a la problemática priorizada por el personal, para brindar atención integral a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.
- La ejecución del proyecto de intervención, contribuyó al fortalecimiento organizacional de la institución, aumentando su capacidad de respuesta ante las demandas de la población.
- El personal al contar con una nueva herramienta ampliará el reconocimiento y credibilidad por el liderazgo en la intervención de la violencia, prevención y atención a víctimas de violencia social y doméstica.

Recomendaciones

- El ejercicio de Práctica Profesional Supervisada es una experiencia que debiera continuar realizándose en Asociación Comunidad Esperanza ya que permite conocer la realidad y lograr una sensibilización profesional.

- Que la Junta Directiva y el personal de Asociación Comunidad Esperanza utilicen la estrategia institucional y un Plan operativo anual actualizado para guiar las acciones que realizan para brindar atención integral a las personas.
- Como producto del proyecto de intervención, que la Junta Directiva de Asociación Comunidad Esperanza incorpore formalmente el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima a su planificación estratégica, siendo este un resultado no previsto.
- Es importante considerar las nuevas herramientas que contribuirán mejorar reconocimiento y credibilidad institucional en el departamento de Alta Verapaz.

Fuentes consultadas

Referencias bibliográficas y sitios web consultados

- Arenales Callejas Otto Edvin. Taller 5: proyectos sociales II Guatemala 2012.
- Arenales Callejas, Otto Edvin. Guía Didáctica para realizar la Práctica Profesional Supervisada.
- Arenales Callejas, Otto Edvin. Taller 2: Diagnostico Social. Guatemala 2010.
- Introducción a la Gerencia Social, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) 2002.
- La gerencia social, Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) 2002.
- Di Virgilio, María Mercedes y Romina Solano. Monitoreo y evaluación de políticas públicas, programas y proyectos sociales. 1ra. Edición, Buenos Aires, Fundación CIPPEC 2012.
- Donovan, P. Oñate, X. Bravo, G. Rivera, M. Teresa. Niñez y Juventud en situación de Riesgo. La gestión social del Riesgo.
- <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/> extraído el 13 de septiembre de 2016.
- <http://principal.url.edu.gt/index.php/politicas-sociales/trabajo-social-verapaz> extraído el 13 de septiembre de 2016.
- <https://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-GerenciaSocial> extraído el 14 de septiembre de 2016.
- Reyes Calderón, J. OFICINA DE ATENCION A LA VICTIMA: MODELO GUATEMALTECO <http://psicologiajuridica.org/psj202.html> Consultado el 21 de Septiembre del 2016.
- <http://definicion.de/sociedad/#ixzz4Kvc7x9o6e> Consultado el 21 de Septiembre del 2016.
- <http://jovenesriesgoexclusionsocial.blogspot.com/> Consultado el 21 de Septiembre del 2016.

- <https://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
Consultado el 21 de septiembre de 2016.
- [http://www.actionohio.org/What is DV spanish.htm#DEFINICION](http://www.actionohio.org/What_is_DV_spanish.htm#DEFINICION) Consultado el 21 de septiembre de 2016.
- <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/394/335> Consultado el 21 de septiembre de 2016.
- <https://psicologiaymente.net/social/violencia-social> Consultado el 22 de septiembre de 2016.

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de notificación de aprobación de centro de práctica.



Dirección del Departamento de Trabajo Social
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371
Fax: ext. 2369
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

Cobán Alta Verapaz, 27 de Junio de 2016

Licenciado:
Juan Pablo Juc
Coordinador
Departamento de Trabajo Social
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.

Estimado licenciado:


De manera atenta y con mucho agrado nos comunicamos con usted para agradecer su apoyo a la Práctica Profesional Supervisada (PPS) de la estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo Yusbi Anelinda González Barrondo, carné: 2282110.

Desde la concepción de la carrera de Trabajo Social, la práctica es una importante oportunidad de proyección social, en la que el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, al mismo tiempo que colabora en la satisfacción de necesidades sentidas por las instituciones en donde se realiza la práctica.

El proceso de práctica está dividido en dos fases: en la primera el estudiante mantendrá contacto permanente con la institución a través de una persona designada por la institución (persona enlace) sin contar aún con un tiempo presencial específico en la institución. En esta primera fase, se diseñará, de acuerdo con la persona enlace, el plan de práctica a implementarse en la segunda fase. En la segunda fase, que va de enero a mayo, el estudiante se incorporará a la institución, de acuerdo al cronograma y horario definido en la fase uno, a fin de llevar a cabo su proyecto de intervención.

En este sentido, se le ha autorizado a: Yusbi Anelinda González Barrondo iniciar su proceso de Práctica Profesional Supervisada en su organización, la que amablemente nos permite el espacio de práctica. Solicitamos su apoyo a fin de que el estudiante pueda definir de manera preliminar el área de su posible intervención, y que la misma constituya un aporte útil para su institución, y para las comunidades o destinatarios de su proyección. Con ese propósito, el estudiante en este semestre debe hacer acercamientos con ustedes, y obtener por medios técnicos, la información necesaria y la asesoría oportuna.

Si hubiese alguna duda o comentario no dude en comunicarse con nosotros directamente al Campus Regional San Pedro Claver S.J. de la Verapaz, a los teléfonos 7720-8309.


Licda. Juliana Aju Ratal
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Campus Regional San Pedro Claver S.J. de la Verapaz



10:20 AM
RECIBIDO 29 JUN 2016

Campus Regional
San Pedro Claver S.J. la Verapaz

ANEXO 2

Carta de aceptación del estudiante de práctica profesional supervisada I y II,
por parte del centro de práctica.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA

PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO

El que acoge un niño como este en mi nombre, a mí me acoge (Mt. 18,5)

Cobán, Alta Verapaz Julio 07 de 2016

Licenciada
Juliana Ajú Patal
Coordinadora Académica
Facultad Ciencias Políticas y sociales
Universidad Rafael Landívar
Sede Regional Campus San Pedro Claver S.J. La Verapaz

Nosotros: Asociación Comunidad Esperanza por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: **Yusbi Anelinda González Barrondo**, carné: 22821-10; se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada I y II, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el área de: "**Atención a la víctima**" lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como persona enlace es: María del Rosario Pineda Durini, quien se desempeña como Coordinadora del área de Atención a la Víctima.

Atentamente,


Juan Pablo Juc Quib
Coord. Trabajo Social/Salud Preventiva
Asociación Comunidad Esperanza.



ANEXO 3

Evaluación cualitativa.



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mi me acoge (Mt. 18,5)


EVALUACIÓN CUALITATIVA


Nombre del estudiante: Yusbi Anelinda González Barrondo. Carné: 2282110
Centro de práctica: Asociación Comunidad Esperanza –ACE–.
Nombre del proyecto de PPS: Estrategia institucional para la atención a Víctimas de violencia Social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE–.
Nombre del Docente de PPS II: Licda. Aura Violeta Caal Jucub.
Nombre de la Persona Enlace: Rosario Pineda Durini.

ASPECTOS MINIMOS QUE DEBEN EVALUARSE:

ASISTENCIA	Se cumplió con la asistencia al centro de práctica, así como a las actividades realizadas por la institución.
IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	En el tiempo que duró la práctica la estudiante se identificó con la institución. En las actividades realizadas evidenció la práctica de valores y principios acordes a la filosofía institucional
RELACIONES INTERPERSONALES	Se relacionó con la mayoría del equipo de la institución que trabaja conjuntamente para desarrollar las actividades del área de atención a la víctima; tuvo apertura a las sugerencias y comentarios que se le realizaron para ejecutar las actividades de la PPS I y II.
COLABORACIÓN	Se involucró en las actividades donde se le solicitó ayuda demostrando ser una persona responsable.
LIDERAZGO	Demostró un buen liderazgo en las actividades que realizó durante el Proceso de Practica Profesional Supervisada.
GESTION Y MANEJO DE LOS RECURSOS	Demostró una actitud positiva en gestión, manejar los recursos de una manera apropiada, dándole un uso adecuado a los recursos disponibles.
EJECUCIÓN Y APOORTE DE LA PROPUESTA	El proyecto ejecutado por la estudiante fortalece a la institución, principalmente al área de Atención a la Víctima.

Fecha: Cobán Alta Verapaz, 11 de mayo de 2017.


Rosario Pineda Durini
Enlace Institucional PPS II
Asociación Comunidad Esperanza –ACE–



6ª. Avenida 10-68, zona 12. Colonia el Esfuerzo I. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala.
Telefax. (502) 7951 0207 – 7952 2611
www.comunidadesesperanza.org

ANEXO 4

Nota entrega de productos PPS II



ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO
El que acoge un niño como este en mi nombre, a mi me acoge (Mt. 18,5)

Cobán Alta Verapaz, mayo 11 de 2017.

Licenciada:

Aura Violeta Caal Jucub

Tutora de Práctica Profesional Supervisada

Universidad Rafael Landívar

Campus de la Verapaz.

Por medio de la presente se hace constar que la estudiante de la Universidad Rafael Landívar, Yusbi Anelinda González Barrondo, quien se identifica con el carné No. 2282110, hace entrega a la organización los siguientes documentos:

- I. Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.
- II. Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.
- III. Informe de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

Por ello, dejamos constancia que, recibimos y validamos los productos entregados por la estudiante Yusbi Anelinda González Barrondo.

Agradecemos a la estudiante la entrega de los documentos, siendo estos de mucha utilidad para nuestra institución, principalmente para el área donde intervino como practicante de Trabajo Social.

Rosario Pineda Durini

Coordinadora del Área de Atención a la Víctima
Asociación Comunidad Esperanza –ACE–.



ANEXO 5

Nota validación Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las Áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.



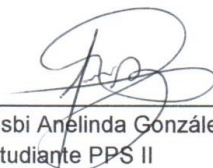
Cobán Alta Verapaz, mayo 11 de 2017.

Licenciada:
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-
Cobán Alta Verapaz.

Por medio de la presente YO: YUSBI ANELINDA GONZÁLEZ BARRONDO, estudiante de Licenciatura en trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar Campus “San Pedro Claver S.J” de la Verapaz, con el carné No. 2282110, hago entrega a su persona del producto de la Práctica Profesional Supervisada en la fase II. Comprendida de los meses de enero a abril del presente año de forma impresa, siendo lo siguiente:

- ✓ Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

El documento fue revisado y validado previo a su impresión, al cumplimiento del resultado previsto del proyecto denominado: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.


Yusbi Anelinda González Barrondo.
Estudiante PPS II

Recibido: 
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.



ANEXO 6

Nota validación Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.




Cobán Alta Verapaz, mayo 11 de 2017.

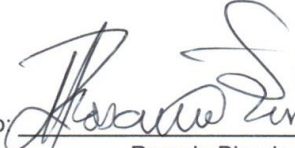
Licenciada:
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-
Cobán Alta Verapaz.


Por medio de la presente YO: YUSBI ANELINDA GONZÁLEZ BARRONDO, estudiante de Licenciatura en trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar Campus “San Pedro Claver S.J” de la Verapaz, con el carné No. 2282110, hago entrega a su persona del producto de la Práctica Profesional Supervisada en la fase II. Comprendida de los meses de enero a abril del presente año de forma impresa, siendo lo siguiente:

- ✓ Plan Operativo Anual del Área de Atención a la Víctima en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

El documento fue revisado y validado previo a su impresión, al cumplimiento del resultado previsto del proyecto denominado: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.


Yusbi Anelinda González Barrondo.
Estudiante PPS II

Recibido: 
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.



ANEXO 7

Nota validación Informe de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.




Cobán Alta Verapaz, mayo 11 de 2017.

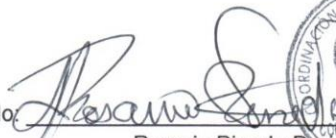
Licenciada:
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-
Cobán Alta Verapaz.


Por medio de la presente YO: YUSBI ANELINDA GONZÁLEZ BARRONDO, estudiante de Licenciatura en trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar Campus "San Pedro Claver S.J" de la Verapaz, con el carné No. 2282110, hago entrega a su persona del producto de la Práctica Profesional Supervisada en la fase II. Comprendida de los meses de enero a abril del presente año de forma impresa, siendo lo siguiente:

- ✓ Un informe de socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

El documento fue revisado y validado previo a su impresión, al cumplimiento del resultado previsto del proyecto denominado: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de la población en la que interviene Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.


Yusbi Anelinda González Barrondo.
Estudiante PPS II

Recibido: 
Rosario Pineda Durini
Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.
Asociación Comunidad Esperanza –ACE-.



ANEXO 8

Resultado 1: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE
VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS
DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.**



**ENTE COORDINADOR:
ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA**

Con el apoyo de:





PRESENTACIÓN:

Asociación Comunidad Esperanza de siglas –ACE- es una organización no lucrativa, cristiana católica, formalmente constituida con personería jurídica que respalda su intervención en el ámbito social. A nivel departamental se caracteriza por su proyección social brindando educación integral y personalizada principalmente a niños y jóvenes de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Sus acciones se enfocan especialmente a atender a la niñez y adolescencia que por sus condiciones de vida se encuentran en situación de riesgo a causa de flagelos sociales como la desintegración familiar, alcoholismo, drogadicción y delincuencia. Es por ello que la organización, además de proveer contenidos mínimos en el área cognitiva, constantemente ha tenido la necesidad de diversificar sus servicios para atender otras dimensiones de la vida del ser humano. En la actualidad el servicio educativo se complementa con asesoría y acompañamiento psicosocial, servicios de salud, alimentación y alojamiento a través de casa hogar, según las necesidades de sus beneficiarios.

En los últimos años presta especial atención al tema de promoción de Derechos Humanos y defensa de las víctimas de violencia social y doméstica a través del área de Atención a la Víctima, sin embargo no existe una estrategia institucional que guíe el funcionamiento de dicha área y defina sus acciones estratégicas de coordinación interna con las áreas: Trabajo social, Psicológica, Educativa y Casa Hogar; así mismo acciones de coordinación externa con instituciones públicas y privadas que posean objetivos afines para brindar atención integral a sus beneficiarios.

La presente estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz es un instrumento de planificación que orienta las acciones estratégicas a implementarse desde el Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización para brindar atención integral a la niñez, adolescencia, hombres y mujeres víctimas de algún tipo de violencia.



La estrategia se desarrolló tomando como punto de partida la misión y visión, valores y principios que orientan el que hacer institucional de Asociación Comunidad Esperanza la misma quien se respalda el marco de la legislación guatemalteca vigente atendiendo lo prescrito por la Constitución Política de la República, La Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, que orientan y respaldan las acciones que promueven las organizaciones sociales que trabajan por la promoción y defensa de los Derechos Humanos.

La estrategia se construyó de manera participativa contando con el equipo multidisciplinario de las áreas: Atención a la Víctima, Psicología, Trabajo Social, Educativa y casa Hogar quienes trabajan en conjunto y como apoyo al Área de Atención a la Víctima, se hizo uso de una metodología integrada por técnicas y herramientas de la Gerencia Social.

La estrategia consta de la definición de valores y principios específicos de intervención, objetivos y funciones del Área de Atención a la Víctima; de igual manera integra tres ejes de trabajo: 1. Fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima como área institucional que funciona para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica, 2. Promover la coordinación del Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización. 3. Establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.





INDICE

CAPÍTULO I.....	5
1.1. ANTECEDENTES.....	5
1.2. FUNDAMENTOS DE LA ESTRATEGIA.....	7
1.3. METODOLOGÍA DEL PROCESO.....	12
1.4. VIGENCIA, EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD.....	13
CAPITULO II.....	15
2.1. ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA:.....	15
2.2. VALORES INSPIRADORES Y PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA.....	16
2.3. OBJETIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA.....	19
2.4. FUNCIONES PRINCIPALES.....	20
CAPITULO III.....	23
3.1. FINALIDAD, PROPOSITO Y EJES DE LA ESTRATEGIA.....	23
3.2. EJES TRANSVERSALES.....	26
3.3. ORGANIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	27
ANEXOS.....	29
ANEXO 1: Metodología utilizada para la construcción participativa de la Estrategia Institucional de Atención a la Víctima.....	29
Proceso metodológico:.....	29
ANEXO 2: Plan de Sostenibilidad de la de la estrategia.....	39
ANEXO 3: Red de actores internos y externos.....	41
ANEXO 4. Fotografías construcción participativa de la estrategia.....	42



Capítulo I

¿Qué es la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

ASOCIACIÓN
COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APoyo A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO



CAPÍTULO I

¿Qué es la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

1.1. ANTECEDENTES

Asociación Comunidad Esperanza de siglas –ACE- es una entidad de carácter social, cristiana católica legalmente constituida en el municipio de Cobán Alta Verapaz, su mística tiene como finalidad la dignificación del ser humano y reconocerlo como hijo de Dios. Contribuye al desarrollo de niños y jóvenes considerando que la educación es una dimensión fundamental del Desarrollo Humano que por medio de ella se aprende a conocer, hacer, convivir y ser.

Desde sus inicios, su finalidad ha sido brindar formación integral a niños y jóvenes en situación de riesgo, es decir una educación que vaya más allá de brindar contenidos mínimos en el área cognitiva y atienda otras dimensiones de la vida, en la actualidad el servicio educativo se complementa con otros servicios que garantizan un sano desarrollo de sus beneficiarios a través de servicios de alimentación, salud, Psicología, Trabajo Social y Casa Hogar.

En los últimos tres años han prestado especial atención al tema de promoción de los derechos humanos y a la defensa de víctimas de violencia social y doméstica debido al entono en que crecen muchos de los niños niñas y jóvenes de las áreas marginales de su área de Intervención.

Los primeros casos identificados fueron de niños, niñas y jóvenes que asisten al Centro de Formación Integral, situación que ha incrementado con el pasar del tiempo, es por ello que surgió la necesidad de crear el Área de Atención a la Víctima con la finalidad de brindar atención especializada a casos de violencia que se dan dentro del centro de formación así como en el seno familiar de los niños y jóvenes.



En la actualidad el Área de Atención a la Víctima tiene como objetivo brindar acompañamiento a los diversos casos de violencia, convirtiéndose así en un resultado no previsto dentro de la planificación estratégica de la organización. Hasta el momento realiza sus acciones de acuerdo a los recursos existentes sin embargo carece de procedimientos claramente establecidos que determinen los criterios básicos de funcionamiento, la coordinación interna que debe existir con las demás áreas funcionales, así como la coordinación externa con instituciones que posean objetivos afines permitiendo mejorar la atención que brinda a la población.

Una de las primeras acciones que contribuye al fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima es la creación de una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y domestica siendo el Área de Atención a la Víctima el ente encargado de su operativizacion dentro de la organización. La estrategia debe contener principios y valores específicos de intervención del área, objetivos, y funciones específicas para su adecuado funcionamiento, procesos de coordinación interna con las áreas: Educativa, Psicología, Trabajo Social, Clínica Familiar y Casa Hogar; así como procesos de coordinación externa con otras instituciones públicas y privadas.

La estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz es un instrumento de planificación que orienta las acciones estratégicas a implementarse desde el área de atención a la víctima en coordinación con las demás áreas funcionales de la organización para brindar atención integral a la niñez y juventud, hombres y mujeres en situación de riesgo y víctimas de hechos de violencia social y doméstica.

Su adecuada implementación, permitirá mejorar la capacidad de respuesta de Asociación Comunitaria Esperanza ante las demandas de la población que habita en su área de intervención, tal es el caso de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.



1.2. FUNDAMENTOS DE LA ESTRATEGIA

1.2.1. MARCO INSTITUCIONAL

- **NATURALEZA JURIDICA**

Asociación Comunidad Esperanza –ACE- también conocida como el Programa de Apoyo a la Niñez y Juventud en Riesgo es una organización privada no lucrativa con fines sociales, cristiana católica, formalmente constituida que acompaña a un sector de la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de la ciudad de Cobán del departamento de Alta Verapaz, específicamente en las colonias del Esfuerzo I y II, Nueva Esperanza y Sachamach.

- **ESPIRITUALIDAD Y FILOSOFÍA DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA**

MISIÓN

“Dar a la población socialmente vulnerable de las áreas periurbanas de Cobán, vida digna en abundancia a través de un proceso de acompañamiento y formación integral personalizada”.

VISIÓN

“En el 2020 seremos una institución referente en materia de desarrollo humano integral en la región norte de Guatemala, contribuyendo a la creación de una sociedad más justa y solidaria, Según el proyecto de Dios”.

- **PRINCIPIOS EN LOS QUE SE FUNDAMENTA LA LABOR DE ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA**

- La dignidad humana como fin superior
- Opción preferencial por los pobres
- Comunicar el Evangelio con la vida
- Comunicar una esperanza cierta



- Revalorización de la espiritualidad
- Continuar y hacer crecer la obra iniciada
- Sumar esfuerzos en apoyo a la educación de los más pobres
- Educación de calidad con enfoque humanístico
- Aprendizaje significativo
- Búsqueda de la auto sostenibilidad

1.2.2. **NORMATIVO**

Leyes

- Constitución política de la república de Guatemala en su artículo No. 5º. “libertad de Acción”
- Código Civil, capítulo II, en su artículo 15
- Ley de organizaciones No Gubernamentales para el desarrollo decreto No. 02-2003
- Acta de constitución de Asociación Comunidad Esperanza.
- Ley de Protección integral de la niñez y adolescencia sección III, artículo 116 inciso b.

Políticas

- Política Pública de Protección Integral a la Niñez y la Adolescencia, actores responsables: organizaciones de sociedad civil responsables de ejecutar programas y proyectos para la niñez y adolescencia, “velar por la vigencia de los derechos humanos de la niñez y adolescencia, ejercer auditoria social, educar en derechos, promover el cumplimiento de la ley, de la política y de los derechos humanos en general”.
- Plan estratégico institucional (2014-2018).

1.2.3. **MARCO CONCEPTUAL**

- **VIOLENCIA**



La Política Nacional Prevención de la Violencia y el Delito Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica (2014-2034) define la violencia como “el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza contra uno mismo, otra persona o un grupo de comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Así mismo integra como factores generadores de violencia que se vive actualmente en nuestro país, los siguientes: La brecha de desigualdad social, ausencia de la idea de un futuro con oportunidades, falta de expectativas ante el porvenir, exaltación de las conductas violentas y la pérdida de capacidad de asombro ante lo vulnerable. La Organización Mundial de la Salud –OMS- explica las raíces de la violencia a partir del resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales relacionales, sociales, culturales y ambientales que se relacionan entre si causando factores de riesgo en cada nivel.

Tabla 1.

Nivel	Riesgo
Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Características demográficas: edad, desigualdad, económica y educación. • Falta de autocontrol. • Baja autoestima • Historia de violencia física, abuso de drogas/alcohol.
Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Tener amigos que están en pandillas puede aumentar la probabilidad de convertirse en miembro de pandilla (aprendizaje social) • Familia desintegrada. • Maltrato escolar, bullying
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Vecindario con altos niveles de desorden social. • Escasa seguridad.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Irrespeto a las leyes • Violación a los Derechos Humanos • Inequidad, desigualdad, impunidad • No hay certeza del castigo. • Armas circulan sin restricción • Presencia de facilitadores del delito.

Fuente: Política Nacional prevención de la violencia y el Delito Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica (2014-2034).



Según Julio Aróstegui: citado por Lily Muños en su presentación de “la violencia es una acción, o estado o situación,- que se genera siempre, y se cualifica de manera exclusiva, en el seno de un conflicto. Lo que no equivale en modo alguno a entender que conflicto y violencia sean acciones confundibles ni lógicamente asociadas, aunque esa asociación sea en la Historia lo más común.” “Es una consecuencia del conflicto, pero puede haber “conflictos resueltos sin violencia, en el sentido de la inexistencia de una imposición, o, en último caso, del uso de fuerza física, de fuerza explícita, como caracterizadoras de la violencia. Y puede haber en otros casos, por el contrario, conflictos de tan difícil resolución que den lugar a un amplio y duradero empleo de la violencia”.

- **VIOLENCIA DOMÉSTICA**

La violencia doméstica puede ser definida como el abuso físico, psicológico y sexual que ocurre dentro del hogar por un miembro familiar a otro. También es descrita como cualquier forma de violencia que pudiera darse en el entorno doméstico entre cualquiera de los miembros de una unidad familiar, incluida violencia entre iguales, el maltrato infantil o ejercido sobre las personas mayores, discapacitadas o dependientes

- **VIOLENCIA HACIA LOS NIÑOS-MALTRATO INFANTIL**

El maltrato infantil se define como los abusos y la desatención que son objetos los menores de 18 años, incluye todo tipo de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial que causen o puedan causar daños a la salud, desarrollo o dignidad del niño.

Barudy, J. y Dantagnan, M. en “los buenos tratos de la infancia” (2005) clasifican los efectos del trauma en las diferentes áreas de la personalidad del niño, las consecuencias pueden ser trastornos o mecanismos adaptativos:



Tabla 2.

Áreas	Trastornos / conductas
Afectiva	<ul style="list-style-type: none"> • T. empatía • T. emocionales • T. Autoestima
Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> • T. Cognitivos • T. disociativos • T. Identidad
Conductual	<ul style="list-style-type: none"> • Conductas autodestructivas • Violencia hacia los y las demás
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> • T. del apego o de la vinculación
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • T. en la capacidad de reflexión ética: el modelo ético que recibe y aprende está condicionado por esa experiencia.

Barudy. J. Dantagman, M. "los buenos tratos de la infancia" Barcelona 2005.

- **VIOLENCIA JUVENIL**

La violencia juvenil se refiere a actos violentos propiciados por niños, adolescentes y jóvenes, según el informe para la discusión de la violencia juvenil en Guatemala de POLIJUVE las causas de la violencia juvenil son múltiples y operan en distintos niveles, el nivel macro se señala que la violencia juvenil es el resultado de problemas estructurales profundos de país como lo es la exclusión social y la desigualdad que sufren ciertos grupos de la población así como la incapacidad del Estado para ofrecer a los ciudadanos principalmente a la niñez y juventud un acceso igualitario a los servicios básicos como la educación, salud, seguridad y empleo.

En el nivel intermedio la violencia juvenil puede ser resultado de falta de apoyo social y comunitario debido a la inexistencia de espacios adecuados de recreación y socialización. En el ámbito micro se señala como la violencia intrafamiliar y la falta de cohesión familiar como los factores que estimulan la violencia juvenil. El abandono de los padres, las madres o adultos responsables del cuidado de niños y jóvenes, muchas veces los empuja hacia las calles y estimula su agresividad.

- **VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**



Las Naciones Unidas define la violencia contra la mujer como todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual, psicológico para la mujer, inclusive amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad tanto si se produce en la vida pública como en la privada.

- **ESTRATEGIA**

La estrategia se emplea para un determinado tipo de acciones o decisiones que tienen una importancia especial, esta relevancia deriva de los recursos que se comprometen para la acción y supone una orientación a largo plazo.

Una estrategia supone dar respuesta a las cuestiones básicas: ¿qué?, ¿por qué?, ¿para qué?, ¿cómo? y ¿cuándo?; en ese sentido la cuestión del que se refiere a lo que se pretende conseguir, cual es la meta que se persigue. En segundo lugar se debe dar respuesta al cómo y se refiere a los medios que o acciones que permitan alcanzar la meta y finalmente es necesario dar respuesta al cuándo, es decir en qué momento se realizarán las acciones y el periodo que se supondrá realizarlas.

De manera formal una estrategia se puede definir como un modelo o plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización para alcanzar determinado fin, su formulación adecuada ayuda a ordenar y asignar los recursos de la organización de manera eficaz y eficiente.

Las estrategias institucionales generalmente contienen elementos como: formación y capacitación, asesoramiento técnico, prestación de servicios o infraestructura, medidas para fortalecer la autogestión de los afectados y concientización.

1.3. METODOLOGÍA DEL PROCESO

La construcción de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz se desarrolló mediante un enfoque participativo, contando con un equipo



multidisciplinario de las áreas funcionales de la organización que trabaja en conjunto con el área de Atención a la Víctima; haciendo uso de la metodología integrada por herramientas de la Gerencia Social tomando como punto de partida la filosofía institucional que orientan el quehacer de Asociación Comunidad Esperanza. (Anexo 1).

1.4. VIGENCIA, EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

La presente estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz se implementará a partir de su validación hasta la fecha de conclusión del periodo de vigencia del plan estratégico institucional (2019). Posteriormente deberá ser analizada y actualizada en función a las estrategias priorizadas en el siguiente plan estratégico.

La evaluación de los resultados obtenidos durante la implementación de la estrategia le corresponde al personal del Área de Atención a la Víctima, en coordinación con la junta directiva de la institución.

En cuanto a la sostenibilidad de la estrategia institucional que tiene por finalidad mejorar la capacidad de respuesta institucional de Asociación Comunidad Esperanza para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica, se definen acciones concretas mediante un plan de sostenibilidad que garantiza a mediano y largo plazo el adecuado funcionamiento del Área de Atención a la Víctima, su incorporación en el plan estratégico institucional, así como ser el ente institucional que coordina con las demás áreas funcionales de la organización e instituciones públicas y privadas para brindar atención integral a la población en riesgo y víctimas de violencia. (Anexo 2).



Capítulo II

¿Por qué una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APOYO A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN RIESGO



CAPITULO II

¿Por qué una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

2.1. ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA:

Es un espacio de proyección social de Asociación Comunidad Esperanza creado en los últimos años, surge de la necesidad de atención evidenciada por las duras condiciones en que vive la población de las zonas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, principalmente en las colonias esfuerzo I y II, y áreas circunvecinas al vertedero municipal.

Brinda asesoría y acompañamiento a las personas cuyos Derechos Humanos han sido vulnerados y se enfoca principalmente a atender los casos de violencia en niños y adolescentes víctimas de violencia social y doméstica que son beneficiarios de sus proyectos, sin embargo su labor no se limita a brindar el servicio únicamente a sus beneficiarios y en cumplimiento a su filosofía institucional también atiende a niños, jóvenes y padres de familia de otros establecimientos y personas que habitan en las áreas circunvecinas de su área de intervención, canaliza las denuncias a las entidades correspondientes de acuerdo a la ruta institucional de denuncia establecida para dicho procedimiento.

La diversidad de casos a los que el personal les da seguimiento tiene sus propias particularidades y muchos de ellos surgen a consecuencia principalmente de la desestructuración familiar y la situación de pobreza en la que se encuentran, es por ello que dependiendo de cada caso, en primera instancia se hace uso de los recursos existentes en la organización para atender inmediatamente a las víctimas y cuando es necesario se remiten a las instituciones que tienen como mandato constitucional brindar asistencia y protección a las víctimas.



Es importante destacar que los casos atendidos por el personal del Área de Atención a la Víctima, posee sus propias particularidades por cuanto a través del manual de ingreso de niños y adolescentes como beneficiarios permanentes que posee el Área de Atención a la Víctima permite el registro de cada caso así como la sistematización del avance del mismo.

2.1.1. RED DE ACTORES:

- **ACTORES INTERNOS:**

Los actores internos del Área de Atención a la Víctima, lo constituyen seis áreas funcionales de la organización: Área de atención a la Víctima, Área de casa hogar, Área de trabajo Social, Área Educativa, Área de Psicología los cuales conforman la estructura organizativa de ACE quienes también manejan los programas que actualmente ejecuta la organización.

- **ACTORES EXTERNOS:**

Los actores externos se refiere a las instituciones públicas o privadas con las que coordina acciones para llevar a cabo sus planes de trabajo de Prevención y atención a la víctima, estos pueden identificarse a nivel local, regional y nacional e internacional, algunos de ellos son: Procuraduría General de la Nación, Procuraduría de los Derechos Humanos, Juzgado de niñez y adolescencia, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, Hospital Regional, Bomberos voluntarios, Integrantes de la Red de Derivación de la Víctima, Municipalidad de Cobán Alta Verapaz, Integrantes de la Comisión de Probidad y Transparencia de Alta Verapaz, Comisión Departamental de Seguridad Ciudadana. (Anexo 3).

2.2. VALORES INSPIRADORES Y PRINCIPIOS DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Los valores inspiradores y principios de intervención se consideran normas dentro de una organización, en este caso se describen valores inspiradores y principios de intervención específicos que orientan al personal sobre la forma de actuar al



momento de ejercer las funciones del área y brindar atención a víctimas de violencia social y doméstica.

2.2.1. VALORES INSPIRADORES

La labor del Área de Atención a la Víctima se inspira en la filosofía institucional enmarcada en su planificación estratégica, la identidad que el personal tiene hacia la organización, así como la insignia institucional referente a la dignificación del ser humano como hijo de Dios. En ese sentido los participantes desde su perspectiva priorizaron los valores inspiradores de intervención que se describen a continuación:

- **EL AMOR**

Entendido como el sentimiento que nace entre los seres humanos como hijos de Dios. La atención que se brinda a los niños, jóvenes y padres de familia se basa en amor hacia el prójimo.

- **LA FIDELIDAD**

Para dar una respuesta de amor a aquellas personas que han sido víctimas de algún tipo de violencia social y doméstica.

- **LA HONESTIDAD**

Fomentando desde las acciones del personal la calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de la verdad y justicia, respetando por sobre todas las cosas la dignidad del ser humano y orientarle a la planificación de proyectos de vida.

- **LA SINCERIDAD**

Creemos en esta cualidad moral de gran valor en el sentido que orienta al ser humano a obrar y expresarse con la verdad, lo que permite generar confianza hacia los demás.



- **LA EMPATIA**

Teniendo la capacidad de entender las emociones de los demás y entender la susceptibilidad, el dolor o el sufrimiento que les afecta.

- **TOLERANCIA**

Se considera importante el respeto a las ideas, creencias y decisiones cuando son diferentes o contrarias a las propias. Cada caso de atención tiene un ritmo y se ajusta a ello con tranquilidad y sin contratiempos.

- **CONFIDENCIALIDAD**

Considerar con especial cuidado el manejo que se le dará a la información facilitada por las víctimas de algún tipo de violencia para resguardar su integridad física y emocional, así mismo evitar su re victimización.

2.2.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

- **VOCACIÓN AL SERVICIO**

Actuar con convencimiento y la pasión por servir manteniendo una actitud de empatía hacia las personas brindando una luz de esperanza para contrarrestar las adversidades que les afectan.

- **RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA**

Considerando que el ser humano posee dignidad por sí mismo, independientemente de su situación económica, social y cultural así como de sus creencias y formas de pensar.

- **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**



Brindar acompañamiento con el ánimo de fortalecer a la persona sin importar su sexo, creencia o religión en aquellas áreas en las que presenta dificultades, potencializar sus propios recursos y buscar redes de apoyo que favorezcan el proceso.

- **INCLUSIÓN**

Ver una nueva forma de atención personalizada, donde todos los miembros son considerados personas valiosas.

2.3. OBJETIVOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Un objetivo constituye el propósito que se pretende cumplir y especifica con claridad el ¿qué? y ¿para qué? se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Describe la finalidad hacia la cual se orientan los recursos y los esfuerzos de una unidad o área para el cumplimiento de una actividad institucional.

OBJETIVO GENERAL

Brindar acompañamiento integral principalmente a niños (as) y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica de las zonas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz para el cumplimiento de sus Derechos Humanos y su dignificación como hijos de Dios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer los planes, programas y estrategias del Área de Atención a la Víctima de Asociación Comunidad Esperanza que orienten acciones de prevención de la violencia y atención a víctimas de violencia social y doméstica.
- Promover la comunicación y coordinación interna del personal del Área de Atención a la Víctima con el personal de las demás áreas funcionales de Asociación Comunidad Esperanza durante el abordaje de la violencia, prevención, atención y seguimiento de casos.



- Fortalecer la coordinación externa con instituciones públicas y privadas para la derivación y seguimiento de casos de violencia social y doméstica.

2.4. FUNCIONES PRINCIPALES

Las funciones son las principales actividades que se distinguen en un área funcional de la organización, pueden establecerse de acuerdo a los objetivos planteados en cada departamento.

En este proceso de planificación, se establecen para el Área de Atención a la Víctima de Asociación Comunidad Esperanza las siguientes funciones:

- Diseño, elaboración y gestión de planes, programas y proyectos enfocados a la prevención y atención de la violencia en su área de intervención.
- Definición de metodologías y herramientas de intervención para la detección, la orientación y la derivación de víctimas de violencia social y doméstica.
- Promover la coordinación con las demás áreas funcionales de la organización para mejorar la atención a las víctimas.
- Gestión para el establecimiento de alianzas estratégicas.
- Atención personalizada a víctimas de violencia social y doméstica que por la dimensión de su caso deben derivarse a las instancias correspondientes.
- Propiciar en la víctima su pronta recuperación y superación de los daños causados.
- Orientar a la víctima para la construcción de un proyecto de vida.
- Asesoría y acompañamiento a niños y Jóvenes para la resolución de conflictos que surjan dentro del establecimiento.

2.5. BENEFICIARIOS

Son quienes que de manera directa o indirecta perciben los beneficios de las acciones de Asociación Comunidad Esperanza y en quienes se espera ver reflejados



los cambios expresados en los objetivos de la organización y del Área de Atención a la Víctima.

Considerando los valores y principios institucionales así como los valores específicos de intervención, el servicio se brinda a:

- Niños (as) jóvenes que participa en los programas y servicios que ofrece el Centro de formación integral de Asociación Comunidad Esperanza.
- Padres de familia de los niños (as) y jóvenes que participan en los programas del Centro de Formación Integral de Asociación Comunidad Esperanza.
- Niños (as), jóvenes y padres de familia que habitan en las áreas circunvecinas al área de intervención de Asociación Comunidad Esperanza.





Capítulo III

¿Para qué una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APoyo A LA MADRE Y JUVENTUD EN RIESGO



CAPITULO III

¿Para qué una estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz?

3.1. FINALIDAD, PROPOSITO Y EJES DE LA ESTRATEGIA

3.1.1. FINALIDAD

Mejora de la respuesta institucional de Asociación Comunidad Esperanza -ACE- para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.

3.1.2. PROPOSITO

Fortalecida el Área de Atención a la Víctima garantiza la adecuada conducción de acciones institucionales enfocadas al abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.

3.1.3. EJES DE LA ESTRATEGIA

- **Fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima como área institucional que funciona para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.**

El fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima es una de las acciones estratégicas que mejora la capacidad de respuesta institucional para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica. Permite el empoderamiento del personal de las diferentes áreas que trabajan en conjunto con el Área de Atención a la Víctima para realizar una labor más eficiente y basada en conocimiento científico.



Las acciones que se establecen para este eje de la estrategia son las siguientes:

Tabla 3.

EJE No. 1

Fortalecimiento del Área de Atención a la Víctima como área institucional que funciona para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.	
No.	Acciones
1	Identificación de necesidades de capacitación del personal que trabaja en conjunto para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.
2	Formación constante al personal en temas de atención a la víctima, planificación, monitoreo de las actividades realizadas y evaluación de resultados obtenidos.
3	Gestión de los planes, programas y proyectos destinados a la población vulnerable y víctimas de violencia.
4	Asignación de personal específico para llenado de fichas de entrada, atención directa, seguimiento, referir casos.
5	Utilización de las herramientas de intervención vigentes para la atención, acompañamiento y seguimiento a cada caso de violencia social y doméstica.

Fuente: Yusbi González (2017) PPS - URL

- **Promover la coordinación del Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización.**

La coordinación entre las áreas funcionales de Asociación Comunidad Esperanza es de vital importancia para alcanzar sus objetivos planteados, esto permite aprovechar los recursos humanos y financieros con los que cuenta la organización de manera eficaz y eficiente.

Asociación Comunidad Esperanza en la actualidad cuenta con cinco áreas funcionales: Área de Atención a la víctima, Psicología, Trabajo Social, Casa Hogar, Área Educativa, y Clínica Familiar, por cuanto cada una juegan un rol importante en el desarrollo de la presente estrategia.

Las acciones definidas para este eje de trabajo son las siguientes:



Tabla 4.

EJE No. 2

Promover la coordinación del Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización.	
No.	Acciones
1	Establecimiento de canales de comunicación efectivos para la atención, acompañamiento y seguimiento de cada caso de violencia social y doméstica.
2	Reuniones de trabajo con las demás áreas funcionales de la organización para planificar, coordinar, definir acciones de intervención y asignación de responsabilidades de acuerdo a las particularidades de cada caso al que se le brinda acompañamiento.
3	Colaboración del Área de Atención a la Víctima con el área Educativa, Psicología, Trabajo Social Casa Hogar y Clínica familiar para desarrollar actividades conjuntas de prevención y reducción de la violencia dirigida a niñez y juventud, hombres y mujeres beneficiarios de los programas de Asociación Comunidad Esperanza.

Fuente: Yusbi González (2017) PPS –URL

- **Establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.**

Asociación Comunidad Esperanza tiene relación directa e indirecta con una red de actores externos a nivel local, regional y nacional. Su vinculación directa puede generar la articulación de esfuerzos y el establecimiento de alianzas estratégicas para el desarrollo de acciones comunes y obtener resultados de impacto en el abordaje de casos de violencia social y doméstica.

Tabla 5.

EJE No. 3

Establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.	
No.	Acciones
1	Mapeo de actores estratégicos con objetivos afines.
2	Participación en mesas técnicas interinstitucionales para la coordinación de los programas y acciones enfocadas a la prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima.



3	Participar e incidir en la definición de políticas, planes, programas y proyectos nacionales destinados a la reducción de la violencia y atención a la víctima.
4	Gestión de becas de estudio para niños y jóvenes con instituciones públicas y privadas, centros académicos.
5	Gestión conjunta con socios estratégicos para incrementar fuentes de financiamiento que permitan el logro de los objetivos específicos del Área de Atención a la Víctima.

Fuente: Yusbi González (2017) PPS URL

3.2. EJES TRANSVERSALES

Los ejes transversales son orientaciones que deben recorrer toda la implementación de la estrategia atendiendo las condiciones específicas de ciertos sectores de la población. En este sentido, el personal que trabaja en conjunto con el área de Atención a la Víctima define los siguientes ejes transversales que se deben considerar durante la implementación de la estrategia.

3.2.1. ENFOQUE DE GÉNERO

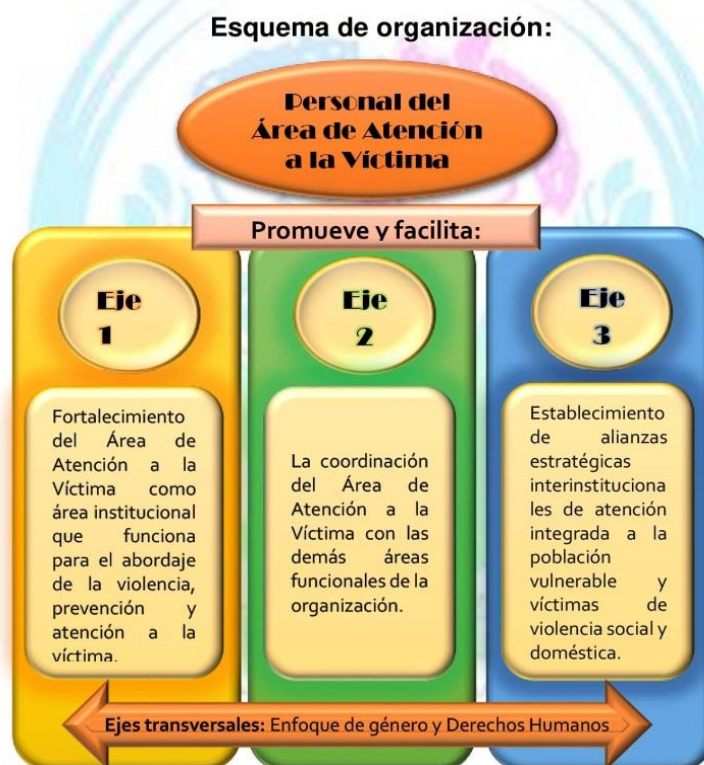
La perspectiva de género en la implementación de la estrategia, se reconoce que tanto hombres y mujeres son diferentes biológicamente, pero iguales en dignidad y derechos por lo tanto el abordaje que se debe realizar desde cada eje que contiene la estrategia para brindar atención integral a víctimas de violencia social y doméstica, debe ser diferenciado y especializado partiendo de las necesidades específicas de niños y niñas, hombres y mujeres.

3.2.2. ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

El enfoque de Derechos Humanos visibiliza a las personas como sujetas de derecho. Hace énfasis en el rol del Estado para promover y proteger los derechos de los ciudadanos, principalmente de la niñez y juventud que les permita vivir en libertad y seguridad, además contribuye al diseño de modelos de atención que respondan a las necesidades de las víctimas para su dignificación como hijos de Dios.

3.3. ORGANIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La organización de la estrategia permitirá movilizar los recursos necesarios, así como definir e implementar la coordinación de los actores que tendrán algún tipo de intervención para lograr los objetivos de la misma. En ese sentido se define como ente coordinador de la estrategia al Área de Atención a la Víctima que deberá coordinar las acciones con las demás áreas funcionales de la organización y las instituciones públicas y privadas que integran su red de actores externos a nivel local, regional y nacional.



Fuente: Yusbi González (2017) PPS - URL





ANEXOS

ANEXO 1: Metodología utilizada para la construcción participativa de la Estrategia Institucional de Atención a la Víctima.

Proceso metodológico:

La elaboración de la estrategia se realizará mediante la utilización de una metodología participativa con un grupo focal integrado por un equipo multidisciplinario que tiene a cargo cada una de las áreas funcionales que trabajan en conjunto para desarrollar las actividades del Área de Atención a la Víctima.

Metodologías para promover y facilitar la Participación

Engloban las metodologías y técnicas de trabajo participativo, tanto a lo interno de las organizaciones (equipos, diferentes unidades) como a lo externo de ellas (grupos de actores e instituciones que participan en procesos de toma de decisiones, gestión, evaluación de las políticas). Estas pueden ser: la planificación estratégica, el marco lógico, la construcción de escenarios que son algunos de los instrumentos básicos de la gerencia social participativa.

ACTIVIDADES

Actividad No. 1

Identificación de coordinaciones internas y externas del Área de Atención a la víctima.

1. Red de actores:

Herramienta: Diagrama de Venn.

Técnica: Trabajo grupal



Material utilizado: Papelógrafos y marcadores, círculos de papel de diferentes tamaños.

Procedimiento:

La reunión o taller debe incluir personas representativas de los diferentes sectores presentes en la organización. Puede ser preferible dividir la asamblea en sub- grupos de trabajo.

Paso 1: Introducir una discusión sobre los aspectos institucionales. Proponer el diagrama como un instrumento para visualizar.

Pasó 2: Pedir a los asistentes nombrar todas las organizaciones e instituciones que tienen incidencia en la organización. La discusión puede empezar con la pregunta: ¿Cuál institución es más importante para el desarrollo de la organización? Se deja a los participantes decidir por ellos mismos.

Paso 3: Escribir los nombres de las organizaciones “más importantes” en los círculo más grandes (1 por círculo), y colocarlos en la pizarra; hacer lo mismo con las otras instituciones, por orden de importancia, usando círculos de tamaño, cada vez más pequeño.

Paso 4: Preguntar a los participantes, qué relaciones existen entre las organizaciones. Colocar los círculos de papel de manera que las instituciones que se relacionan se tocan en la pizarra, o si resulta demasiado complicado, indicar las relaciones con flechas. Esta fase puede necesitar discusiones considerables.

Paso 5: Al final se obtiene un diagrama de las relaciones interinstitucionales de la organización. Si se ha trabajado en subgrupos, comparar los resultados de los diferentes grupos.

NOTA: La validez del ejercicio reside en la triangulación (comparar las visiones de diferentes actores)



Actividad No. 2

Definición de valores inspiradores y principios de intervención del Área de Atención a la Víctima.

Técnica: Diálogo con Grupos Enfocados

Objetivo del ejercicio: Obtener información pertinente, de forma rápida, trabajando con un grupo reducido de personas directamente involucrada en las acciones realizadas por una organización. Es una aplicación grupal de la técnica de diálogo semi-estructurado.

Tiempo necesario: Variable según los casos; no se debe agotar a los participantes.

Material requerido: Pizarra, Papelógrafos, marcadores, fichas.

Procedimiento:

Paso 1: Establecer una guía para que los participantes puedan obtener como referencia a lo que se pretende construir participativamente (máximo 10 definiciones conjuntas) con la metodología de diálogo semi-estructurado.

Paso 2: Seleccionar los miembros del grupo.

Pasó 3: Presentación: Explicar con claridad, el objetivo de la entrevista. Hay que explicar por qué se realiza la entrevista, porque se seleccionaron los participantes, cual es la institución responsable, como se utilizar la información, que acciones se pueden esperar.

Pasó 4: Realización del diálogo: Ver diálogo semi-estructurado. Las definiciones pueden ser visualizadas en la pizarra, papelografos para fomentar discusión.



Pasó 5: La información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otros diálogos, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema.

Actividad No. 3

Construcción participativa de objetivos del Área de Atención a la Víctima:

Un objetivo constituye el propósito que pretende cumplir, y que especifica con claridad el qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Describe la finalidad hacia la cual se orientan los recursos y los esfuerzos de una unidad o área para el cumplimiento de una actividad institucional.

La definición de objetivos debe ser medibles, claros, alcanzables realistas y coherentes. Los objetivos pueden clasificarse de acuerdo al alcance del tiempo: estratégicos (largo plazo), tácticos (mediano plazo) y operacionales (a corto plazo).

Se plantearán como máximo un objetivo general y tres objetivos específicos del área. La descripción de los objetivos se iniciará con un verbo en infinitivo, y se evitará el uso de adjetivos calificativos.

Herramienta: Matriz FODA del Área de Atención a la Víctima:

Técnica: Se conformará una mesa de trabajo para el análisis de los cuadrantes del FODA e identificación de objetivos:

Herramienta: Formulación de objetivos.

Método: SMART.

Técnica: Equipos de trabajo.

Procedimiento: Se integran grupos de trabajo para revisión de los elementos de cada cuadrante del FODA que permita formular los objetivos del funcionamiento del Área de Atención a la Víctima a través del método SMART.

Actividad No. 4

Definición de funciones del Área de Atención a la Víctima:



Las funciones específicas son el resultado de las sucesivas divisiones del trabajo en grupos y actividades, lógicamente distribuidas con el propósito de que una organización realice de manera eficaz sus objetivos organizacionales.

Las funciones genéricas se describen como el conjunto de actividades relacionadas entre sí, por medio de las cuales se logran los objetivos planteados, la ejecución de las funciones quedan como responsabilidad de una unidad o administrativos, para su redacción se debe cuidar que las funciones sean congruentes con el objetivo del área, presentarlas en formas de relación jerarquizada conforme a su importancia y siempre iniciando con un verbo infinitivo

Las funciones específicas: estas actividades se derivan de las genéricas, de una función genérica se pueden desprender varias específicas y tienen también los mismos requisitos para su redacción.

Técnica: Diálogo con Grupos Enfocados

Objetivo del ejercicio: Obtener información pertinente, de forma rápida, trabajando con un grupo reducido de personas directamente involucrada en la en las acciones de realizadas por una organización. Es una aplicación grupal de la técnica de diálogo semi-estructurado.

Tiempo necesario: Variable según los casos; no se debe agotar a los participantes.

Material requerido: Pizarra, Papelógrafos, marcadores, fichas.

Procedimiento:

Paso 1: Establecer una guía para que los participantes puedan obtener como referencia a lo que se pretende construir participativamente (máximo 10 definiciones conjuntas) con la metodología de diálogo semi-estructurado.

Paso 2: Seleccionar los miembros del grupo (ver ficha formación de grupos enfocados).



Pasó 3: Presentación: Explicar con claridad, el objetivo de la entrevista. Hay que explicar por qué se realiza la entrevista, porque se seleccionaron los participantes, cual es la institución responsable, como se utilizar la información, que acciones se pueden esperar. La transparencia es importante porque los informantes comentaran con otros miembros de la comunidad y es importante evitar crear confusión y expectativas erróneas.

Pasó 4: Realización del diálogo: Ver diálogo semi-estructurado. Las respuestas pueden ser visualizadas en la pizarra, Papelógrafos o con tarjetas para fomentar discusión.

Pasó 5: La información obtenida debe ser comparada con otras fuentes: otros diálogos, resultados de otros ejercicios sobre el mismo tema.

Actividad No. 5

Definición de objetivos y ejes de la estrategia institucional:

MATRIZ DE MARCO LÓGICO

La MML es una sencilla tabla (matriz) de cuatro filas por cuatro columnas¹⁰ en la cual se registra, en forma resumida, información sobre un proyecto. Las filas de la matriz presentan información acerca de cuatro distintos niveles de objetivos llamados Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

La primera fila corresponde al “**Fin**” del proyecto (estrategia institucional) y describe la situación esperada una vez que el proyecto ha estado funcionando por algún tiempo.

La segunda fila corresponde al “**Propósito**” del proyecto (estrategia institucional) y presenta la situación esperada al concluir su ejecución (o bien poco después).

La tercera fila corresponde a los “**Componentes**” del proyecto (estrategia institucional), es decir, lo que debe ser completado (entregado) durante la ejecución o al término de esta.



La cuarta fila corresponde a las “**Actividades**” o acciones que deberán ser realizadas durante la ejecución de la estrategia para producir los ejes.

Se adapta la herramienta del Marco Lógico, será utilizada como instrumento de planificación de la estrategia institucional. Los componentes serán definidos como ejes de la estrategia.

MATRIZ DE MARCO LOGICO

FINALIDAD	RESULTADOS	ACCIONES CLAVES	INDICADORES
PROPOSITO			
COMPONENTES O EJES			
ACCIONES O ACTIVIDADES			

Actividad No. 6

Definición de ejes transversales de la estrategia institucional:

Técnica: Trabajo grupal

Procedimiento:

Formar grupos de no más de 4 personas.

- Dar una instrucción clara y visualizada sobre el contenido de la tarea, el tiempo disponible, la forma de documentar y exponer los resultados.
- Estilo de trabajo: moderador, lluvia de ideas.

La técnica de exposición será a través de la presentación visualizada de la presentación de resultados.



Actividad No. 7

Organización de la estrategia:

La organización de la estrategia permitirá movilizar los recursos necesarios, así como establecer la coordinación de los actores que tendrán algún tipo de intervención para lograr los objetivos de la estrategia.

Técnica: Lluvia de ideas

Procedimiento: Los participantes definen la estructura organizativa de la estrategia, tomando como base el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima.

a. FUENTES CONSULTADAS

- Instituto Canario de Igualdad, Guía de intervención con menores víctimas de violencia de género, edición 2012.
- Licha Isabel, Documento Las Herramientas de la Gerencia Social, Septiembre 1999.
- Alvarado, Hernán Rodrigo, documento Sistemas y procedimiento de la empresa Universidad del país Vasco EUSKALHERRIKOUNIVERTCITATEA 2001.
- Metodología de elaboración de manuales de organización/ departamentos de organización y métodos.
- Geilfus, Frans, 80 herramientas para el desarrollo participativo, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). 2002.

ASOCIACIÓN
COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA MUJER Y JUVENTUD EN RIESGO



AGENDA

Taller para elaboración de la Estrategia Institucional para la atención a Víctimas de violencia social y Doméstica.

-ACE-

Día 1.

Fecha: 01 de Febrero 2017

Horario:	Actividad:	Metodología	Responsable:
02:30 pm a 02:45 pm	Inscripción de participantes	Preparar las carpetas institucionales. Preparar previamente gafetes para identificación de participantes.	Yusbi González
02:45 pm a 03:00 pm	Bienvenida y presentación de objetivos de la actividad.	La coordinadora del área de atención a la víctima del proyecto da la bienvenida a los participantes. Se les motiva a participar activamente durante la actividad.	Rosario Pineda
03:00 pm a 03:30 pm	Identificación de coordinaciones internas y externas del Área de Atención a la Víctima	Se aplica la técnica de trabajo grupal trabaja para la aplicación de herramienta de Diagrama de Venn.	Yusbi González
03:30 pm a 04:00 pm	Definición de valores inspiradores y principios de intervención del Área de Atención a la Víctima.	Se realiza la revisión de la filosofía institucional y en base a la misma se les orienta a la realización de definiciones para la construcción de los valores que deben regir el Área de atención al a Víctima.	Yusbi González
04:00 pm a 04:20 pm	Receso		
04:20 pm a 04:45 pm	Socialización de resultados	Los grupos realizan la plenaria para dar a conocer las definiciones planteadas y en conjunto consenso cada una.	Participantes.
05:45 pm a 05:00 pm	Cierre de la actividad	Agradecimiento por la participación.	Yusbi González



AGENDA

**Taller para elaboración de la Estrategia Institucional para la Atención Integral a Víctimas de
 Violencia Social y Doméstica.**

-ACE-

Día 2.

Fecha: 02 de Febrero 2017

Horario:	Actividad:	Metodología:	Responsable
02:30 pm a 02:40 pm	Inscripción de participantes	Preparar las carpetas institucionales. Preparar previamente gafetes para identificación de participantes.	Yusbi González
02:40 pm a 03:00 pm	Retroalimentación de la Sesión anterior	Se les pregunta a los participantes que es lo más importante que recuerdan de lo trabajado el día anterior.	Yusbi González
03:00 pm a 03:30 pm	Construcción participativa de objetivos del área de atención a la victima	Se hace uso de la herramienta FODA y de objetivos SMART	Rosario Pineda
03:30 pm a 04:00 pm	Definición de funciones del área de atención a la victima	Se hace uso de la técnica de diálogos enfocados	Yusbi González
04:00 pm a 04:30 pm	Construcción participativa de las finalidades, propósitos y ejes de la estrategia	Se hace uso de la matriz de Marco Lógico	Yusbi González
04:30 pm a 05:00 pm	Definición de ejes transversales de la organización.	Atraves de trabajo se construye participativamente los ejes transversales del área de atención.	Yusbi González
05:00 pm a 05:20 pm	Socialización de resultados	Se realizan plenarias por parte de los participantes y se consensuan los resultados.	Yusbi González
05:20 pm a 05:30 pm	Cierre de la actividad	Agradecimiento a los presentes por su participación activa.	Yusbi González



ANEXO 2: Plan de Sostenibilidad de la de la estrategia.

Para garantizar la sostenibilidad de la estrategia es necesario establecer acciones concretas que permita una participación activa del personal vinculado al Área de Atención a la Víctima y se le dé continuidad a las acciones planteadas en ejes de trabajo.

Tabla 1.

Resultados	Acciones	Indicador	Responsable	Tiempo
Fortalecida el Área de Atención a la Víctima como área institucional que funciona para el abordaje de la violencia, prevención y atención integral a víctimas de violencia social y doméstica	<p>Monitoreo de las acciones planteadas en la estrategia.</p> <p>Evaluación de las acciones planteadas en la estrategia institucional</p> <p>Incorporar formalmente al plan estratégico la creación y el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima</p>	<p>Un informe de monitoreo y evaluación de la estrategia.</p> <p>Un plan estratégico institucional que contiene objetivos orientados al abordaje de la prevención y atención a víctimas de violencia</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p> <p>Junta Directiva de ACE</p>	<p>En un año.</p> <p>En dos años.</p>
Promovida la coordinación del Área de Atención a la Víctima con las demás áreas funcionales de la organización.	<p>Se planifica, coordina y asignan responsabilidades de acuerdo a las particularidades de cada caso de violencia que se atiente.</p>	<p>Número de reuniones mensuales con los equipos de las áreas funcionales de la organización.</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>	<p>En dos años</p>

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.



<p>Establecidas las alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica.</p>	<p>Se incide para tener representación de la organización en espacios de toma de decisiones a nivel local y departamental.</p> <p>Se fortalecen las alianzas estratégicas interinstitucionales</p>	<p>Numero de alianzas estratégicas vigentes.</p>	<p>de Coordinadora del Área de Atención a la Víctima en coordinación con el personal de las demás áreas funcionales</p>	<p>En dos años</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

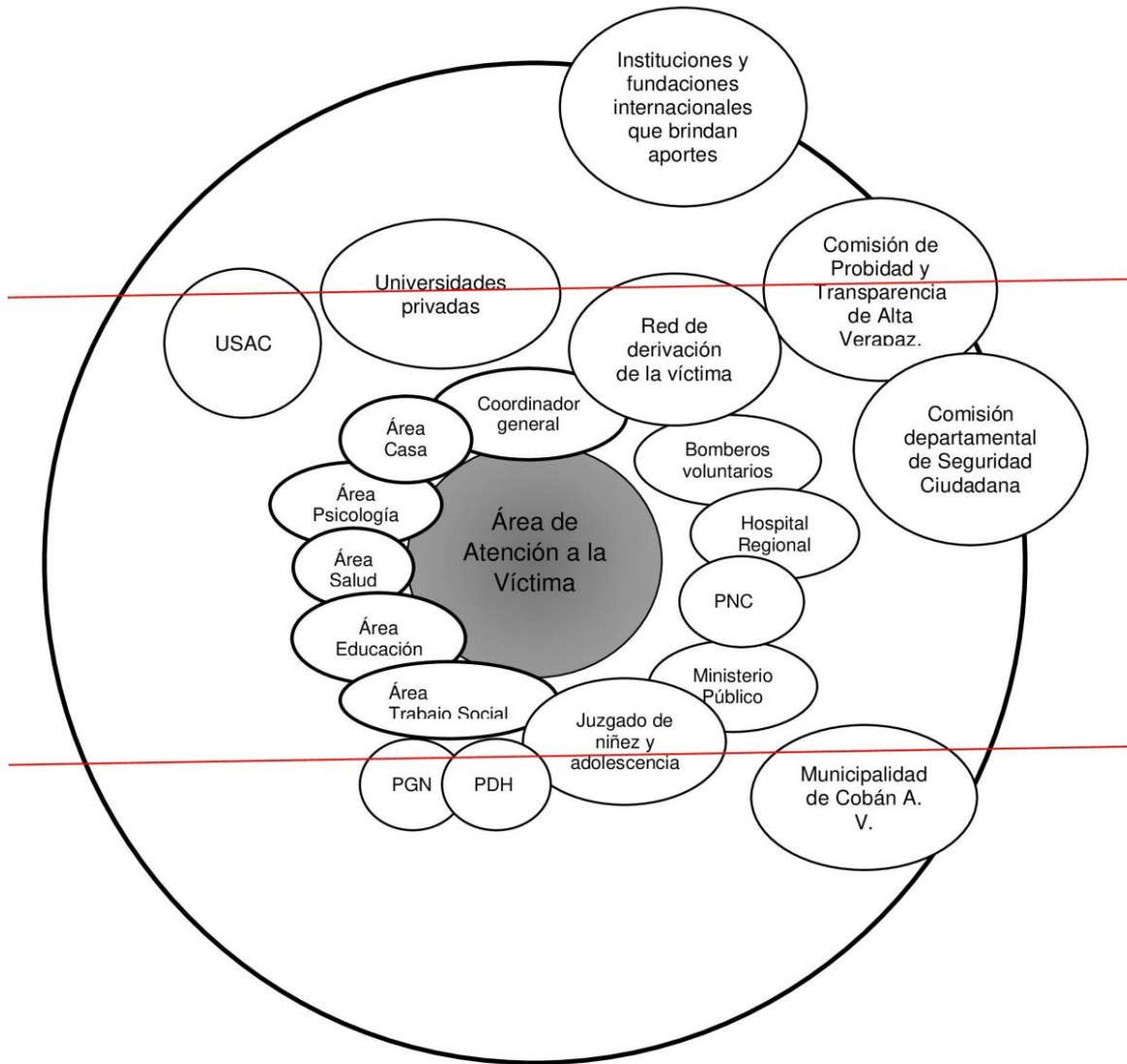
Fuente: Yusbi González (2017) PPS-URL





ANEXO 3: Red de actores internos y externos.

DIAGRAMA DE VENN



ANEXO 4. Fotografías construcción participativa de la estrategia.



Foto 1: Taller para la construcción participativa de la Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica



Foto 2: Taller para la construcción participativa de la Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.



Foto 3: Taller para la construcción participativa de la Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.



Foto 4: Taller para la construcción participativa de la Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica.



ANEXO 5

Planilla de asistencia.



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

CAMPUS SAN PEDRO CLAVER DE LA VERAPAZ

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LUGAR Y FECHA: Cobán Alta Verapaz 01 y 02 febrero de 2017

ACTIVIDAD: Talleres para la construcción participativa de la Estrategia Institucional

TEMA: para la atención a víctimas de violencia social y doméstica

No.	NOMBRE	No. DE DPI	INTSTITUCIÓN O ÁREA DE TRABAJO	No. TELEFONICO	FIRMA
1	Byron Anibal Gómez Gatica	174647100005	ACE Docente/ Casa Hogar	58519041	
2	Silvia Anabella Piipra	2438071961601	Nivel Medio Docente	35561234	
3	Wilma Shylin Polonay Nereaz	2497200510405	Sub-Dirección C.F.E.	30018907	
4	Juan Pablo Joc Quib	2504242231603	ACE	57179959	
5	Victor Alonzo Tello Reyna	1072123411601	ACE Biología	49524888	
6	Prasario Pinda	2335172941605	DH y D a lo ACE Usos y Costumbres	50800994	
7	Guadalupe Hércules	2403169081508	Coordinadora de Emprendimiento Social	40018597	
8	Xucbi Anelindo González	26306905011601	URE	30126956	
9					
10					

Firma: Xucbi González

Vo. Bo.:

ANEXO 9

Resultado 2: Plan Operativo Anual actualizado en función a la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA



Plan Operativo Anual 2017

Actualizado en función a la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Con el apoyo de:





Introducción

Asociación Comunidad Esperanza de siglas –ACE- se caracteriza por su proyección social brindando educación integral y personalizada principalmente a niños y jóvenes de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

Sus acciones se enfocan especialmente a atender a la niñez y adolescencia que por sus condiciones de vida se encuentran en situación de riesgo a causa de flagelos sociales como la desintegración familiar, alcoholismo, drogadicción y delincuencia. Es por ello que la organización, además de proveer contenidos mínimos en el área cognitiva, constantemente ha tenido la necesidad de diversificar sus servicios para atender otras dimensiones de la vida del ser humano. En la actualidad el servicio educativo se complementa con asesoría y acompañamiento psicosocial, servicios de salud, alimentación y alojamiento a través de casa hogar, según las necesidades de sus beneficiarios.

El Área de Atención a la Víctima fue creada en los últimos años con la finalidad de prestar especial atención al tema de promoción de Derechos Humanos y defensa de las víctimas de violencia social y doméstica. Su fortalecimiento es una de las acciones prioritarias del personal de Asociación Comunidad Esperanza y para contribuir a ello, el presente año se diseñó una estrategia institucional para la atención integral a víctimas de violencia como un instrumento que define los objetivos orientador de las acciones estratégicas que deben implementarse para brindar atención integral a quien lo necesite.

El Plan Operativo Anual es un documento fundamental en el cual los responsables de una organización establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir en un ejercicio anual. Este documento prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar los objetivos y metas.

El presente documento contiene descritas las acciones operativas del Área de Atención a la Víctima para el periodo 2017 basadas en los ejes de proyección enmarcados en el Plan estratégico Institucional y la Estrategia Institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz.

El POA 2017 fue actualizado por el personal de la organización que trabaja en conjunto para atender a víctimas de violencia social y doméstica con el acompañamiento de la Trabajadora Social en ejercicio de Practica Profesional Supervisada. Todo el contenido está sujeto a modificaciones y actualizaciones que el personal desee realizar.



Plan Operativo Anual 2017
Área de Atención a la Víctima

MATRIZ DE PLAN OPERATIVO																			
OBJETIVO GENERAL: Brindar acompañamiento integral principalmente a niños (as) y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica de las zonas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz para el cumplimiento de sus Derechos Humanos y su dignificación como hijos de Dios.																			
<ul style="list-style-type: none"> Objetivo específico 1: Fortalecer los planes, programas y estrategias del Área de Atención a la Víctima de ACE que orienten acciones de prevención y el proceso de atención a víctimas de violencia social y doméstica. 																			
ACTIVIDADES	SUB-ACTIVIDADES	RESULTADOS	MESES ENERO-DICIEMBRE 2017																
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
			HUMANOS / LOGÍSTICOS		MATERIALES		FINANCIEROS		RESPONSABLE										
Elaboración de un plan de capacitación dirigido al personal de ACE para el abordaje de la violencia, prevención y atención a la víctima.	-Realización de un diagnóstico de necesidades de temas de capacitación. -Diseño de la herramienta para obtener información. -Diseño de un plan de capacitaciones.	-Se cuenta con un plan de capacitación dirigido al personal de ACE.					X	X								Coordinadora del área de atención a la víctima. Voluntarios.	Hojas bond, Papelógrafos, masquintape, marcdores, Impresora. Computadora.	Q. 300.00	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.
Implementación del plan de capacitación dirigido al personal de ACE.	-Coordinar con profesionales con amplia experiencia para impartir los temas priorizados.	-Personal que trabaja conjuntamente con el área de atención a la víctima capacitados en							X	X	X	X	X	X		Personal de ACE.	Cañonera. Computadora. Papelografos. Marcadores Fichas.	Q. 6,000.00	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima. Voluntarios.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017
 ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA
 ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA –ACE-



Atención a víctimas de violencia social y doméstica.	<p>-Acoger, escuchar y apoyar a la persona de acuerdo al protocolo previamente establecido.</p> <p>-Documentar los casos utilizando los formatos establecidos en el manual de ingreso.</p> <p>-Acompañamiento a la víctima durante la denuncia ante la instancia de justicia correspondiente.</p>	<p>-Se cuenta con un archivo de los casos atendidos.</p> <p>-Se cuenta con un informe del acompañamiento brindado a los casos de violencia.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima. Área de Trabajo Social Área Psicológica.	Material de escritorio. Hojas de papel bond. Impresora.	Q. 3,000.00	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.	
Objetivo 3: Fortalecer la coordinación externa con instituciones públicas y privadas para la derivación y seguimiento de casos de violencia social y doméstica.																					
ACTIVIDADES	SUB-ACTIVIDADES	RESULTADOS	MESES ENERO - DICIEMBRE 2017												RECURSOS			RESPONSABLE			
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	HUMANOS/ LOGÍSTICOS	MATERIALES	FINANCIEROS				
Mapeo de actores locales	- Elaboración de una base de datos de actores locales.	-Un documento que contenga una base de datos de actores locales																Voluntarios. Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.	Computadora. Impresora. Hojas de papel bond.	Q 500.00	Coordinadora del Área de Atención a la Víctima. Voluntarios.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2017
 ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA
 ASOCIACIÓN COMUNIDAD ESPERANZA –ACE-



<p>Participación en mesas técnicas interinstitucionales para la coordinación de los programas y acciones enfocadas a la prevención, reducción de la violencia y atención a la víctima.</p>	<p>-Participación en reuniones de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz. -Participación en reuniones de la Comisión de Probidad de Alta Verapaz. -Socialización del quehacer institucional en mesas técnicas interinstitucionales.</p>	<p>-Representación de Asociación Comunidad Esperanza en la red de derivación de la Víctima y otras instancias interinstitucionales. Incidencia en la creación, aprobación, implementación de políticas públicas en beneficio niñez, adolescencia y juventud para prevención de la violencia.</p>				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>	<p>Teléfono. Material de escritorio.</p>	<p>Q. 1,200.00</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>
<p>Promover la colaboración de instituciones públicas y privadas, centros académicos para obtener becas de estudio principalmente para niños y jóvenes.</p>	<p>- Base de datos de centros educativos y universidades locales, nacionales e internacionales que ofrezcan becas de estudio. -Visitas a instituciones públicas, privadas, centros educativos</p>	<p>-Se cuenta con alianzas con instituciones públicas y privadas, centros educativos para el otorgamiento de becas de estudio para jóvenes egresados de ACE.</p>				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima. Voluntarios.</p>	<p>Material de escritorio. Teléfono.</p>	<p>Q. 2,000.00</p>	<p>Coordinadora del Área de Atención a la Víctima.</p>

ANEXO 10

Resultado 3: Socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz.

INFORME DE SOCIALIZACIÓN

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.



ENTE COORDINADOR:
ÁREA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Por: Yusbi Anelinda González Barrondo



PRESENTACIÓN:

El presente informe documenta la socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las Áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, instrumento que fue construido participativamente con el personal que trabaja en conjunto con el personal del área de Atención a la Víctima de la institución para mejorar la capacidad de respuesta de la organización y brindar atención inmediata a la población destinataria.

Para obtener este resultado fue necesario planificar una reunión de socialización con los actores internos y externos de Asociación Comunidad Esperanza tal es el caso de los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz, comisión que está integrada por representantes de instituciones públicas que tienen por mandato velar por la Justicia y organizaciones de la sociedad civil que velan por la vigencia, cumplimiento y promoción de los Derechos Humanos.

En la reunión se contó con la participación de integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz, Integrantes de Junta Directiva, personal administrativo, beneficiarias de los proyectos de Asociación Comunidad Esperanza y Coordinadora de la Facultad de Ciencias políticas y sociales de la Universidad Rafael Landívar.

La importancia de socializar la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz con integrantes la Red de derivación a la víctima de Alta Verapaz se debe a que el Área de Atención a la Víctima ya cuenta con una guía de su funcionamiento a través de sus objetivos y funciones específicas. También se tiene una estrategia institucional definida para brindar atención de manera más eficaz y eficiente a la población vulnerable y víctimas de violencia, así mismo pretende tener mayor impacto en las acciones que se impulsen.

Índice:

OBJETIVOS DE LA SOCIALIZACIÓN:.....	3
General:.....	3
Específicos:.....	3
PARTICIPANTES:.....	3
FECHA: Lunes 22 de mayo de 2017.....	4
METODOLOGÍA DE SOCIALIZACIÓN:.....	4
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.....	4
Primer momento:.....	5
Segundo momento:.....	6
CONCLUSIONES.....	8
ANEXO 1. Planilla de asistencia.....	9
ANEXO 2: Fotografías del evento.....	12

Invitados especiales:

- Licenciada Ana Lucía Tarot, coordinadora de la facultad de ciencias políticas y sociales de la Universidad Rafael Landívar.

FECHA:

Lunes 22 de mayo de 2017.

LUGAR: Salón de Audiovisuales, Asociación Comunidad Esperanza, Cobán Alta Verapaz.

METODOLOGÍA DE SOCIALIZACIÓN:

La socialización de resultados debe considerarse como un espacio para el acercamiento de los actores internos con los actores externos a la organización, donde se comparte desde el conocimiento hasta la presentación de experiencias científicas, de tal forma que se permita la consolidación de redes para la articulación de acciones conjuntas.

La socialización del contenido de la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y domestica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz se realizó mediante una presentación audiovisual, en donde la estudiante de Trabajo Social tuvo el espacio para presentación del contenido de la estrategia y atendió las preguntas de los asistentes.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Días previos a la socialización:

Se elaboró de manera conjunta con la coordinadora del Área de Atención a la Víctima las siguientes actividades:

- ✓ Preparación de material audiovisual e impreso de la estrategia institucional
- ✓ Se definió la metodología de presentación de la estrategia institucional.

- ✓ Se diseñaron y entregaron las invitaciones a los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz, Junta Directiva y beneficiarios de los programas de ACE.

Inicio:

La reunión dio inicio con las palabras de bienvenida a los participantes y la oración a cargo del Ingeniero Herberth Caal vocal I. Seguidamente se dio a conocer el objetivo de la socialización, actividad que estuvo a cargo del licenciado Juan Pablo Juc, coordinador del área de Trabajo Social.

Posteriormente se contó con la participación de Rosario Pineda, Coordinadora del Área de Atención a la Víctima quien presentó una síntesis del quehacer institucional.

La presentación del contenido de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz estuvo a cargo de la estudiante de Trabajo Social, actividad que se desarrolló en dos momentos:

1. Presentación de valores y principios específicos de intervención, objetivos y funciones específicas del Área de Atención a la Víctima.
2. Presentación de la finalidad, propósito, ejes de trabajo y ejes transversales de la estrategia.

Primer momento:

Una de las tareas esenciales de la actividad consistió en la socialización de los valores, principios de intervención, objetivos y funciones del Área de Atención a la Víctima contenidos en el capítulo II de la estrategia. Elementos que fueron construidos de manera participativa con el personal de la institución para tener una visión clara de la finalidad que tendrá el área.

Una vez se fortalezca el Área de Atención a la Víctima, el personal contará con insumos necesarios para promover la coordinación con las demás áreas funcionales de la organización, situación que permitirá mejorar la capacidad institucional durante el abordaje de la violencia, y atención integral a la víctima.

Otro eje priorizado en la estrategia es el establecimiento de alianzas estratégicas interinstitucionales de atención integrada a la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica, este eje orienta a la organización a participar en mesas técnicas interinstitucionales e incidir en la definición de políticas, planes, programas y proyectos enfocados a la reducción de la violencia y atención a la víctima. De igual manera se hace posible articular fuerzas en torno a un objetivo en común.

Los ejes transversales considerados en la estrategia son los siguientes:

Enfoque de Género:

A nivel institucional la perspectiva de género se reconoce que tanto hombres y mujeres son diferentes biológicamente, pero iguales en dignidad y derechos, es así como el abordaje que se realizará desde cada eje de trabajo será diferenciado y especializado partiendo de las necesidades específicas de niños y niñas, hombres y mujeres.

Enfoque de Derechos Humanos:

A nivel institucional el enfoque de Derechos Humanos visibiliza a las personas como sujetas de derecho, contribuyendo al diseño de modelos de atención que respondan a las necesidades de las víctimas para su dignificación como hijos de Dios.

Organización de la estrategia:

El ente coordinador de la estrategia es el Área de Atención a la Víctima siendo el área destinada a para brindar acompañamiento integral principalmente a niños (as) y jóvenes víctimas de violencia social y doméstica de las zonas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz para el cumplimiento de sus Derechos Humanos y su dignificación como hijos de Dios.

CONCLUSIONES

- En el evento se contó con la participación de integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz, red interinstitucional que es coordinada por personal de la Fiscalía distrital de la mujer del Ministerio Público. Se socializó satisfactoriamente los valores, principios inspiradores de intervención y funciones del Área de Atención a la Víctima, así como los objetivos que se pretenden alcanzar desde esta área de proyección institucional.
- Se dio a conocer el contenido de la estrategia institucional, documento que permitirá mejorar la capacidad de respuesta de la organización ante las demandas de la población vulnerable y víctimas de violencia social y doméstica, así como incrementar la credibilidad institucional y la confianza de la población hacia la institución.
- Derivado de la socialización de la estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz, los integrantes de la Red de Derivación de la Víctima de Alta Verapaz que participaron en el evento cuentan con información clara sobre el funcionamiento del Área de Atención a la Víctima, el abordaje más eficaz que el personal le brindará a los usuarios, así como la prioridad institucional que tiene la organización de participar e incidir en mesas de interinstitucionales para el abordaje de la violencia y atención a la víctima a nivel local.

ASOCIACIÓN
COMUNIDAD ESPERANZA
PROGRAMA DE APOYO A LA MUJER Y JUVENTUD EN RIESGO

INFORME DE SOCIALIZACIÓN
 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL
 Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.

ANEXOS.

ANEXO 1. Planilla de asistencia.



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
 CAMPUS SAN PEDRO CLAVER DE LA VERAPAZ
 FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



ACTIVIDAD:

SOCIALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN A. V.

LUGAR Y FECHA: Cobán Alta Verapaz

TEMA: Estrategia institucional para la atención integral a víctimas de violencia social y doméstica

No.	NOMBRE	No. DE DPI	INTSTITUCIÓN O ÁREA DE TRABAJO	No. TELEFONICO	FIRMA
1	Herbert Obaldo Carl F.	2629288981601 Cobán A.Y.	SEGURIDAD ALIMENTARIA	53470297	
2	Juan Pablo Juc Quib	250424223 1605, Tamalucán	Cooperativa de Trabajo Social	57179959	
3	Byron Anibal Gómez Leathica	1796667700105	Casa Hogar	58519041	
4	Amarilis Chinchilla	169657280 1604	Biblioteca	41775262	
5	Carlos Letona	243944332 0101	Univ.	40042468	
6	Rosario Pineda	233517294- 1601	D.H. y Atención a Víctimas	52000904	
7	Vilma Glenda Charney M	2497200570405	ACE DIRECCIÓN	70012909	
8	Vilma Janeth Acaram Toc	1796096691601	ACE	32191292	
9	Mildred Casal	1690748901601	MP. Fis-Huier	82000009	
10	Rosalys Herrera	163809901307	MP. Fis-Huier	41095225	

Firma: _____

Vo. Bo.: _____



INFORME DE SOCIALIZACIÓN
 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL
 Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
 CAMPUS SAN PEDRO CLAVER DE LA VERAPAZ
 FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



ACTIVIDAD:
 SOCIALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN A. V.

LUGAR Y FECHA: Cobán Alta Verapaz

TEMA: Estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica

No.	NOMBRE	No. DE DPI	INTSTITUCIÓN O ÁREA DE TRABAJO	No. TELEFONICO	FIRMA
1	Silvia Anabella Rivera	2488071961601	Centro de formación Integral Ciudad de la Esperanza	42744250	
2	Miriam Osaniel Chiqua	1156213870001	P.N.C.	30305431	
3	Gonzalo López Sical	1670395551503	P.N.C.	58436605	
4	Margra Geelizabeth Oelva	1960311761601	Comite de S.A. AEE	40541514	
5	Sandra Hermineia Deebón		Comite de S.A. ACE	33312440	
6	Herlinda de Deebón	1936613651601	Comite de S.A. ACE	45020335	
7	Delia Marilyn palma	2275472411605	Comite	50690294	
8	Huadalupe Lirunka	2403169031508	ACE	40018597	
9	Aya Lucia Tarott		URL	30319909	
10	Jesús Godoy	2630116741601	ACE	40194855	

Firma: Vo. Bo.:



INFORME DE SOCIALIZACIÓN
 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL
 Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.



UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
 CAMPUS SAN PEDRO CLAVER DE LA VERAPAZ
 FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



ACTIVIDAD:
 SOCIALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN A. V.

LUGAR Y FECHA: Cobán Alta Verapaz

TEMA: Estrategia institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica

No.	NOMBRE	No. DE DPI	INTSTITUCIÓN O ÁREA DE TRABAJO	No. TELEFONICO	FIRMA
1	Oscar Rafael Caal	—	—	—	—
2	Oscar Rafael Caal	—	Prensa	5524 7031	<i>[Signature]</i>
3	Margarita Escalante	—	Comunidad Esperanza	5154 7567	<i>[Signature]</i>
4	Xusbi Anelinda González	2620692821001	Estudiante UEI	30126958	<i>[Signature]</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Firma: *[Signature]*

Vo. Bo.: *[Signature]*



ANEXO 2: Fotografías del evento.



Foto 1: Presentación de la filosofía institucional.



Foto 2: Presentación de la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz

INFORME DE SOCIALIZACIÓN
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOCIAL
Y DOMÉSTICA DE LAS ÁREAS PERIURBANAS DEL MUNICIPIO DE COBÁN ALTA VERAPAZ.



Foto 3: Presentación de la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz



Foto 4: Presentación de la estrategia Institucional para la atención a víctimas de violencia social y doméstica de las áreas periurbanas del municipio de Cobán Alta Verapaz