

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

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL
PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR EN EL ÁREA SOCIAL DEL CENTRO Ak'Yu'Am
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

BERTHA LORENA TENI CÚ
CARNET 21214-06

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

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL
PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR EN EL ÁREA SOCIAL DEL CENTRO AK'Yu'Am
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

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

POR
BERTHA LORENA TENÌ CÙ

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 TULLIO 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

MGTR. ELDER EREDY CAAL MACZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. OLGA MARINA CHOC PAU



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

San Juan Chamelco, A.V. 03 de Junio del 2017

Señores:
Consejo de Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Presente.

Respetables señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada Titulado: **Implementación de un Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento del Proceso de Atención Integral a Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak'Yu'Am**, realizado por la estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo, Bertha Lorena Tení Cú, Carné No. 21214 - 06

El informe presentado contiene actividades y resultados obtenidos durante la ejecución de la PPS I y PPS II.

En calidad de Tutor, emito dictamen favorable, y lo curso a este consejo para los tramites subsiguientes.

Atentamente,

Magister. Elder Eredy Caal Macz
Código 17108
Tutor PPS II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
No. 041148-2017

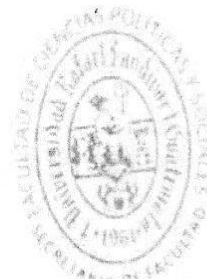
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante BERTHA LORENA TENI CÚ, Carnet 21214-06 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04222-2017 de fecha 27 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL ÁREA SOCIAL DEL CENTRO Ak'Yu'Am

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**

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO:

Por tu infinito amor y misericordia, porque permitiste que culminara esta etapa de mi vida, el sacrificio fue grande pero me diste las fuerzas necesarias para lograrlo. Este triunfo también es tuyo mi Señor. Bendigo y glorifico tu nombre.

A MIS PADRES

Yanuario Tení (†) y Berta Cú, no hay palabras para agradecer profundamente a los seres que con amor y sacrificio influyeron en mi vida sobre la importancia del estudio, mi mayor inspiración para culminar esta etapa fueron ustedes. Los amo

A MI ESPOSO

Por apoyarme con amor, paciencia y comprensión para poder alcanzar con éxito mi carrera, por ser parte de mi vida en mis momentos tristes y alegres, por nunca dejarme caer, porque siempre ha estado ahí. Lo amo.

A MI HIJA

Mi princesa, uno de mis motores que me impulsa a ser mejor cada día y así ser ejemplo para su vida.

A MI FAMILIA

Por sus consejos, cariño y apoyo incondicional.

A MIS AMIGAS

Mary, Laura e Indina por compartir y vivir esta experiencia, ustedes han sido clave para juntas poder culminar esta etapa.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I.....	5
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	5
1.1 ANTECEDENTES.....	5
1.2 Naturaleza y Áreas de Proyección.....	8
1.2.1 Naturaleza	8
1.2.2 Áreas de Proyección.....	8
1.3 Ubicación	8
1.4 Tamaño y Cobertura	9
1.5 Estructura Organizativa.....	11
1.6 Marco Filosófico	15
1.6.1 Visión.....	15
1.6.2 Misión	15
1.6.3 Valores y Principios	15
1.7 Estrategias de Trabajo.....	16
1.8 Líneas de Acción	17
1.9 Programas y Proyectos.....	18
CAPÍTULO II.....	20
2. ANÁLISIS SITUACIONAL	20
2.1 Problemas Generales	20
2.1.1 Identificación de Problemas Generales.....	20
2.1.2 Análisis de Identificación de Problemas.....	22
2.2 Priorización de problemas.....	24
2.2.1 Matriz de priorización de problemas	24
2.2.2 Matriz de priorización simple.....	25
2.2.3 Análisis de priorización de problemas.....	25
2.3 Análisis de Causa y Efecto	26

2.3.1	Árbol de problemas.....	26
2.3.2	Análisis de árbol de problemas.....	28
2.3.3	Análisis del Árbol de Objetivos	30
2.4	Red de Actores	31
2.4.1	Diagrama de Venn.....	31
2.4.2	Análisis de Red de Actores.....	32
2.5	Demandas Organizacionales y Poblacionales	33
2.5.1	Organizacionales	33
2.5.2	Poblacionales	33
2.6	Proyectos futuros o visión Proyectiva de la organización	34
CAPÍTULO III.....		35
3.1	Matriz del FODA.....	35
3.2	Análisis FODA.....	37
3.3	Identificación de Estrategias de Acción (FODAE)	39
3.3.1	Análisis Estratégico de Fortalezas – Oportunidades (Maxi Maxi)	40
3.3.2	Análisis Estratégico de Fortalezas – Amenazas (Maxi Mini).....	41
3.3.3	Análisis Estratégico de Debilidades – Oportunidades (Mini Maxi)	42
3.3.4	Análisis Estratégico de Debilidades – Amenazas (Mini Mini).....	43
3.4	Definición del Área de Intervención.....	43
3.5	Propuesta de Proyectos de Intervención	44
3.6	Priorización de Proyecto de Intervención.....	44
3.7	Resultados esperados del Proyecto en la PPSI.....	46
3.8	Alcances y Limites	46
3.8.1	Alcances	46
3.8.2	Límites	46
CAPÍTULO IV.....		47
4.1	Ficha Técnica del Proyecto	47
4.2	Descripción General del Proyecto.....	48
4.2.1	Ámbito institucional, social, político y cultural en el que se inserta	48

4.2.2 Programa en el que se inserta el proyecto	49
4.2.3 Justificación del Proyecto	50
4.2.4 Objetivos del Proyecto	52
4.2.5 Población destinataria.....	52
4.2.6 Resultados Previstos	52
4.2.7 Fases del Proyecto – Resultados	53
4.2.8 Matriz de Marco Lógico.....	56
4.2.9 Cronograma de Actividades.....	60
4.3 Entorno interno del Proyecto.....	63
4.3.1 Posición del Proyecto en la Región	63
4.3.2 Funciones específicas de la estudiante practicante de trabajo social y de otros involucrados.....	63
4.3.3 Coordinación con Red Externa	64
4.3.4 Incidencia del proyecto en la región.....	64
4.3.5 Implicaciones éticas a considerar	65
4.4 Recursos y Presupuesto	65
4.4.1 Recursos Técnicos y Humanos	65
4.4.2 Recursos Materiales y Monetarios.....	65
4.4.3 Presupuesto General.....	66
4.5 Monitoreo y Evaluación del Proyecto.....	69
4.5.1 Indicadores de éxito específico.....	71
4.5.2 Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto.....	72
CAPÍTULO V.....	74
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS	74
5.1 Fase I: Socialización del proyecto.....	74
5.2 Fase 2: Elaboración de diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema	75

5.3 Fase 3: Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento–Excel- del proceso de atención integral a las mujeres usuarias en el Área Social del Centro	77
5.4 Fase 4: Capacitación en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro	79
5.5 Fase 5: Informe Final y Socialización de los resultados.....	80
CAPÍTULO VI.....	83
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
6.1 Introducción.....	83
6.2 Resultado 1	85
6.3 Resultado 2	90
6.4 Resultado 3	97
CAPÍTULO VII.....	101
PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO	101
CAPÍTULO VIII.....	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
8.1 CONCLUSIONES.....	102
8.2 RECOMENDACIONES	104
CAPÍTULO IX.....	106
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	106
BIBLIOGRAFÍAS	124
ANEXOS	130

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de intervención denominado “Implementación de un Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de Violencia intrafamiliar en el área social del Centro Ak’Yu’Am”, planteó como objetivo general “Contribuir a que el Centro “Ak’Yu’Am” fortalezca su proceso de atención integral mediante un Sistema de Monitoreo y Evaluación utilizado y aplicado por el Área Social”; para ello, se previó fortalecer al personal del área social y el equipo que tiene intervención directa con las usuarias para la prestación integral de sus servicios.

Se alcanzaron los siguientes resultados durante la implementación:

1. Elaborado un diagnóstico de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que sirvió como datos base del Sistema de monitoreo.
2. Diseño y elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.
3. Capacitación a la coordinadora del área Social en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación.

Paralelamente se lograron otros resultados no planificados que sirvieron como un engranaje para el logro de los resultados previstos. Se presenta una sección de análisis y discusión a un nivel crítico los cuales fundamentan y respaldan la ejecución del proyecto. El abordaje de este proceso fue mediante una metodología participativa, no revictimizante, principios de confidencialidad y privacidad de la información para asegurar la protección de la identidad de las usuarias participantes y la información que se recopiló.

INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer es un problema que tiene consecuencias a nivel individual, social, laboral y familiar; además de la violencia de género y otras formas de abuso que conduzcan a la privación y coacción arbitraria de libertad, tanto si es producida en la vida pública como en la privada. Esta problemática tiene consecuencias en las mujeres, así como repercusiones en la vida de los niños y niñas que crecen en las familias en las que hay violencia, de esa forma pueden sufrir trastornos conductuales y emocionales. Sin embargo, los costos sociales y económicos de esta problemática son enormes y repercuten en toda la sociedad, ya que las mujeres pueden llegar a encontrarse aisladas e incapacitadas para trabajar, dejar de participar en actividades cotidianas y sentirse imposibilitadas de cuidar de sí mismas y de sus hijas e hijos.

Con el fin de contribuir y apoyar al Estado en su función de protección y promoción del bien común, han surgido entidades, instituciones y asociaciones, que como el Centro de Apoyo para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak´ Yu´Am tienen como objetivo atender a sectores vulnerables como es el de mujeres, con el objetivo de garantizar la protección y el respeto de sus Derechos Humanos.

El trabajo implementado por el Centro Ak´ Yu´Am contribuye a prevenir que las mujeres sean víctimas, no solo de las desigualdades, sino de maltrato por parte de su círculo familiar o social; responde a las necesidades de mujeres sobrevivientes de violencia a través de una atención integral que incluye apoyo psicológico, apoyo social, acompañamiento jurídico, apoyo educativo y atención médica.

Esta problemática debe ser abordada desde una perspectiva integral, por ello el rol del trabajador social debe ser participativo para el desarrollo de diversas estrategias, herramientas e instrumentos como mecanismos de intervención. El papel de la o el trabajador social, tiene como propósito la transformación de situaciones que sean adversas, así como el lograr potenciar las capacidades y habilidades de los individuos que se aborden, generar insumos y procesos que

permitan a las personas involucradas un empoderamiento personal y social que les permita enfrentar los contextos adversos que estén viviendo.

El presente informe detalla el proceso de la Práctica Profesional Supervisada, la cual fue realizada en el Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar de Alta Verapaz, Ak'Yu'Am. Incluyó la participación activa del personal de dicho Centro, desde una metodología participativa e incluyente; la participación de las usuarias se realizó desde los principios de confidencialidad, no revictimización durante todo el proceso.

El proyecto se planteó como objetivo contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación de un sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento en el área social del Centro, teniendo como población destinataria principalmente el personal de esta área, y de forma general a las usuarias que asisten al centro. El proyecto se implementó por etapas, las que fueron desarrollándose de forma secuencial y organizada durante proceso de intervención a fin de alcanzar los resultados planteados.

La importancia del Proyecto de Intervención implementado, radica en la identificación de la necesidad que tiene el Centro de conocer los niveles de efectos y cambios en la vida de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar atendidas, a partir de la atención integral brindada, particularmente en el Área Social. El Sistema implementado es un instrumento que permitirá generar información sobre el proceso de atención e intervención a las usuarias, se podrá conocer los cambios y efectos producto del apoyo integral recibido, así como determinar qué aspectos se deben mejorar en el proceso de atención.

Los capítulos que contiene el presente informe se estructuran de la siguiente manera: Capítulo I Marco Institucional, que contiene información general del Centro, antecedentes y su estructura organizativa; Capítulo II Análisis Situacional, que implica la identificación del conjunto de problemas relevantes, la comprensión de sus interrelaciones identificando las causas que los generan. De esta forma se puede decir que el análisis situacional es un proceso en donde se analiza y reflexiona todo lo referente al contexto. El Capítulo III Análisis Estratégico, comprende un análisis exhaustivo del problema identificado a través de la matriz FODA y sus vinculaciones estratégicas para la identificación del proyecto que fue implementado. En el Capítulo IV se describe el proyecto de Intervención, es decir el marco lógico, recursos y presupuesto, cronograma de ejecución y otros elementos que sustentan el proyecto.

En el Capítulo V se presentan los resultados obtenidos, detallando en cada fase los resultados previstos, indicadores de éxito, resultados no previstos y las actividades realizadas. El Capítulo VI da cuenta del análisis y discusión de resultados, explicando la metodología utilizada y los resultados obtenidos en cada fase; el Plan de sostenibilidad se presenta en el Capítulo VII y en Capítulo VIII se describen las conclusiones y recomendaciones, a partir de la ejecución del proyecto: finalmente en el Capítulo IX se presenta el Marco Teórico Conceptual, en el cual se sustenta el proyecto de intervención.

CAPÍTULO I

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 ANTECEDENTES

La Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer –CONAPREVI-, creada en 1996,¹ es el ente coordinador, asesor e impulsor de políticas públicas en materia y relativas a reducir la violencia intrafamiliar y la violencia en contra de las mujeres. Su mandato se basa en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, coordinando acciones con la Secretaría Presidencial de la Mujer.

La Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer establece en el Artículo 16,² la obligación del Estado de garantizar el acceso, pertinencia, calidad y recursos financieros, humanos y materiales para el funcionamiento de los Centros de Apoyo Integral para la Mujer Sobreviviente de Violencia –CAIMUS-. El impulso de su creación, acompañamiento, asesoría y monitoreo a las organizaciones de mujeres e instancias de Estado que los administren, está a cargo de la CONAPREVI. Han sido creados Centros de Apoyo Integral desde 1991 -centro creado por el Grupo Guatemalteco de Mujeres- a la fecha.

El Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz -CEJAV- es una entidad que se crea en mayo del 2001 como un componente del Centro de Justicia, conformada por representantes de instituciones de Estado y organizaciones de la sociedad civil, que promueven el mejoramiento del Sistema de Justicia del Departamento de Alta Verapaz, con la finalidad de promover el acceso de la población al sistema de justicia.

¹ Congreso de la República de Guatemala (1996). *Decreto número 97-96*, Artículo 13, creación de la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer.

² Congreso de la República de Guatemala (2008). *Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer*. Decreto Número 22-2008.

El CEJAV permite que la sociedad civil y miembros de las instituciones del sector justicia puedan compartir escenarios de diálogo y análisis para promover un sistema de justicia eficaz, eficiente y con pertinencias cultural y de género.

El CEJAV se organiza por comisiones, dentro de ellas la Comisión de Prevención de Violencia Intrafamiliar, de Género y Maltrato Infantil –CPVIGMI-, integrada por 25 instancias e instituciones estatales y no gubernamentales del sector justicia, educación, salud, quienes tienen dentro de sus líneas de trabajo la prevención y atención a mujeres víctimas de violencia. Dentro de las acciones que ha realizado la Comisión pueden indicarse: gestiones para el acceso a la justicia con equidad de género, logrando la implementación de la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC; capacitación al personal de los sectores justicia, salud, educación; talleres, foros y conferencias sobre la prevención de la Violencia Intrafamiliar; construcción de Ruta Crítica de Atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, entre otras.

Es en esta Comisión en donde se define la creación de un espacio para mujeres víctimas de violencia –MVV-, que no cuenten con recurso familiar ni económico para enfrentar la violencia, que estén en riesgo de ser revictimizadas; de esta forma se define la creación de un Centro de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz. La creación del **Centro de Apoyo Integral para Mujeres sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak’Yu’Am” –Nueva Vida-**,³ llevo un proceso de gestión política y financiera de la Comisión antes indicada. Durante el año 2005, la Comisión realiza gestiones e incidencia ante autoridades locales, departamentales y nacionales para su construcción.

³ En adelante se utilizara en lugar de Centro de Apoyo Integral para Mujeres sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak’Yu’Am”, el término Centro o Centro Ak’Yu’Am.

La construcción del Centro se logra con el apoyo y financiamiento del Consejo Departamental de Alta Verapaz –CODEDE-, quien lo incluye en su presupuesto, iniciando en mayo del 2006; Gobernación Departamental, la Dirección de Atención a la Víctima de la PNC, la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República -SOSEP- quien brindó el equipamiento para el inicio de su funcionamiento.

La contratación del personal se realiza a partir de un Convenio con el Ministerio de Gobernación -MINGOB-, 2007, iniciando actividades en diciembre del mismo año. En diciembre del año 2011 se renueva el Convenio de Cooperación con MINGOB por cuatro años más -2015-, aportando al pago de 17 plazas administrativas. En el año 2008, se firma convenio con SOSEP para la donación de mobiliario para el Albergue, en diciembre de ese mismo año se presenta el proyecto a una organización Canadiense, quien dona el mobiliario y equipo de oficina. Es importante destacar que el Centro no cuenta con transferencia financiera permanente del Estado para su mantenimiento, para lo cual el personal realiza diversas acciones para la búsqueda de donaciones, tanto en instituciones gubernamentales como no gubernamentales y personas particulares, en el ámbito nacional e internacional.

El papel del Centro en el Departamento de Alta Verapaz y en el Municipio de Cobán y cercanos, es importante tomando en cuenta que este departamento es uno de los departamento con alto índice de violencia contra la mujeres, y el segundo en violencia intrafamiliar.

1.2 Naturaleza y Áreas de Proyección

1.2.1 Naturaleza

El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”, es un componente del Centro de Justicia de Alta Verapaz –CEJAV-, fue creado como un espacio humanitario para las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sus hijas e hijos. En el Centro se les brinda atención y apoyo integral que va desde su resguardo, seguridad física y emocional, en un proceso de acompañamiento, que busca su auto superación y transformación hacia un nuevo plan de vida fuera del círculo de la violencia.

1.2.2 Áreas de Proyección

El objetivo primordial del Centro es dar atención directa y personalizada a mujeres que han sido víctimas de violencia, que no tienen recursos económicos y familiares para enfrentarla. Ha sido diseñado para proporcionar apoyo integral a las mujeres, para lo cual está organizado en Áreas de Trabajo: Coordinación, administrativa, médica, psicológica, legal, educativa y social.⁴

1.3 Ubicación

El Centro Ak’Yu’Am se encuentra ubicado en la 3^a. Calle 2-40 de la zona 6, Cobán, Alta Verapaz. Cuenta con un número telefónico de emergencia en funcionamiento las 24 horas del día -5780 1201-, así como otros para el público en general -4025 4353, 7736 7187-; a su vez tiene a disposición un correo electrónico para mantener comunicación con usuarias, personal y población - akyuam.cejav@yahoo.es-.

⁴ Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”. *Reseña Histórica Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz, Centro Ak’ Yu’ Am, apoyo que brinda.* Guatemala, Alta Verapaz, s.f.

Figura 1

Ubicación Geográfica Centro Ak´Yu´Am



Fuente: Deguate.com Datos de Alta Verapaz.

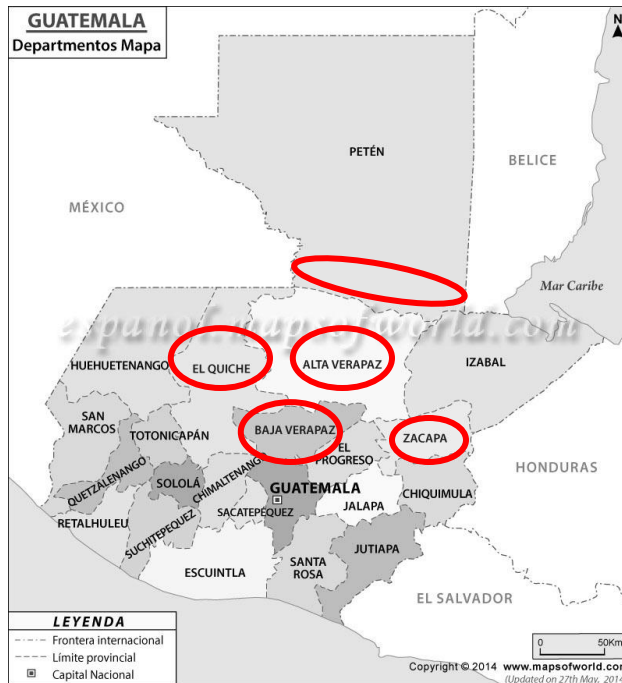
1.4 Tamaño y Cobertura

1.4.1 Cobertura

El Centro Ak´Yu´Am está catalogado como el único Centro y Albergue a nivel departamental así como a nivel de la Región Norte de Guatemala, a excepción del municipio de Rabinal Baja Verapaz que cuenta con un albergue de esta índole. Atiende a usuarias principalmente del Departamento de Alta Verapaz, así como de Baja Verapaz, parte sur de Petén, Quiché; en algunos momentos ha atendido a mujeres del oriente del país particularmente de Zacapa.

Figura 2

Lugar de origen de usuarias del Centro Ak'Yu'Am



Fuente: Mapsofworld.com

1.4.2 Tamaño – Recursos Físicos

El Centro tiene una capacidad de albergar hasta 65 personas. Dentro de los recursos físicos con los que cuenta se pueden indicar:

- Recepción: Fotocopiadora, teléfonos (móviles y de línea fija), 3 archivadores, 2 escritorios, 1 equipo de computo
- Sala de Espera: sillas, juego de sala, 1 televisor, 1 mesa infantil, 2 juegos de madera infantil, 1 pizarrón de formica con información pública
- Coordinación: Al momento de realizar el estudio no se cuenta con Coordinadora
- Área Administrativa: 3 escritorios, 2 equipos de cómputo, 3 archivadores, 1 computadora portátil, 1 cañonera, 4 sillas
- Área de Psicología: 2 escritorios, 6 sillas giratorias, 2 muebles de archivos, 2 archivadores. Esta área se utiliza a su vez para reuniones

- Área Social: 1 escritorio, 2 archivadores, 1 equipo de cómputo, 2 sillas
- Área Jurídica: 2 escritorios, 4 sillas, 2 equipos de computo
- Área Educación: 1 pizarrón, 1 escritorio largo, 8 sillas, 6 computadoras Esta área se utiliza a su vez para reuniones
- Área Médica: 1 camilla, 1 botiquín, escritorio y silla. Cuenta con pocos insumos
- Área Ocupacional: no existe lugar específico, se cuenta con 2 máquinas de coser, horno para pan
- Área de Juegos: 1 columpio
- Cocina: Horno de panadería, estufas, vajillas necesarias para atender a las albergadas, utensilios de cocina. Las usuarias en algunas ocasiones cocinan sus propios alimentos
- Comedor: mesas, sillas, 1 alacena grande, con capacidad suficiente para el resguardo de alimentos. Esta área la utilizan las usuarias y niños que están albergados
- Albergue: área de duchas, 60 camas, ropa de cama, 1 sala, 1 televisor
- Lavandería: 2 lavadoras, 2 secadoras, 2 pilas
- Salón: mesas de plástico, sillas, pizarrón. Capacidad para 150 personas, se utiliza en actividades ocupacionales.
- Vehículos: 1 automóvil Toyota y 1 pickup Toyota

1.5 Estructura Organizativa

La estructura Organizativa del Centro Ak´Yu´Am está conformada por los siguientes puestos y funciones:

- a) Coordinación: al momento de realizar el estudio no se cuenta con Coordinadora
 - a. Asistente de Coordinación -1-

b) Área Administrativa

a. Recepción -1-

b. Contabilidad -1-: Control financiero. Se involucra en el área de cocina y atención a grupos/reuniones que solicitan alquiler del salón y alimentación

c. Conserjería -1-

d. Piloto -1-

c) Área Social -1-

Responsable de formularios y fichas para identificar las condiciones de las usuarias. Es enlace entre la usuaria con las diferentes áreas del centro; enlace con las organizaciones gubernamentales que apoyan el centro para referir a las usuarias; gestiones para buscar los insumos para la atención de las usuarias (ropa, zapatos, medicina, talleres)

d) Área Médica -1-

Atención, tratamiento y curación de golpes; Peso y talla de niños y niñas; Realizar las gestiones con el hospital general para referir a las pacientes que requieran de una atención especializada (en el caso de violaciones, golpes fuertes)

e) Área Psicológica -2-

Atención psicológica a las usuarias tanto internas como externas; atención dos veces por semana (lunes y miércoles) por las mañanas

f) Área Legal -1-

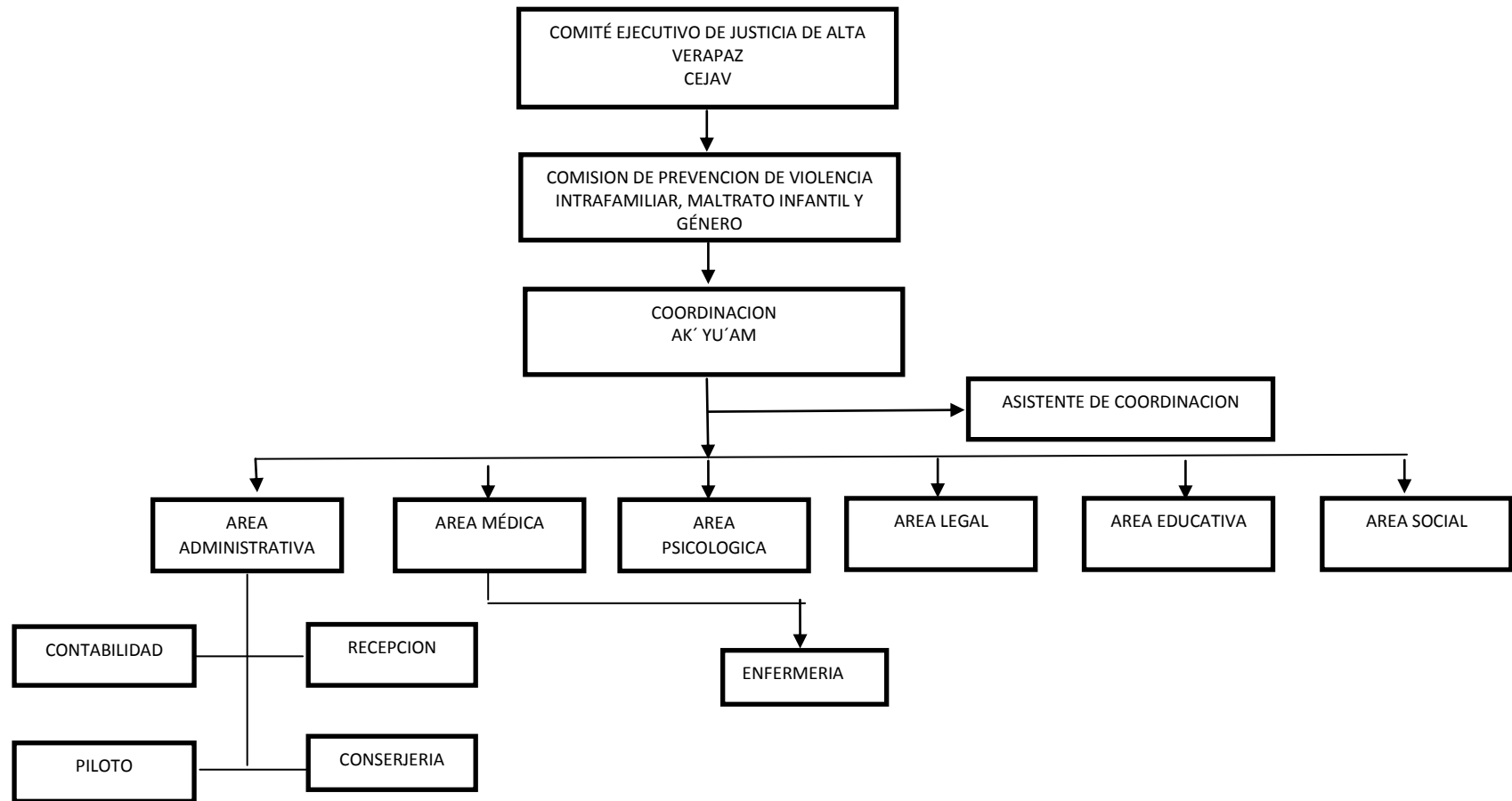
Procesos legales

g) Área Educativa -1-

Atención educativa a niñas y niños que están albergados; atención educativa a niñas y niños de usuarias externas; alfabetización a usuarias albergadas. Realizar trámites y gestiones con establecimientos educativos relacionados a los niños/as albergados

**Gráfica 1
Organigrama**

**Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia
AK'YU'AM''**



Fuente: Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak' Yu' Am”.

1.6 Marco Filosófico⁵

1.6.1 Visión

El Centro de Apoyo Integral para mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar de Alta Verapaz, busca contribuir a la erradicación de la Violencia Intrafamiliar – VIF- en el Departamento, a través de promover el empoderamiento de las mujeres y su acceso a la justicia, así como una mejor calidad de vida fuera del círculo de la violencia, en un contexto de dignidad y respeto a sus Derechos Humanos como mujer. Busca la participación activa y efectiva de diversos sectores de la sociedad, en una propuesta de coordinación y construcción conjunta de mecanismos efectivos.

1.6.2 Misión

Instancia del Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz encargada del apoyo integral a mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar que brinda atención personalizada y multidisciplinaria, promoviendo la prevención y erradicación de la VIF, en Alta Verapaz y el respeto a los Derechos Humanos de las mujeres.

1.6.3 Valores y Principios

El trabajo del Centro de desarrolla desde los siguientes valores principios:

- Dignidad y Derechos Humanos de la mujer
- Voluntariedad
- Igualdad y Equidad
- Multiculturalidad
- Integralidad
- Participación

⁵ Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”. Reseña Histórica. *Op. Cit.* Págs. 6 a 10.

1.7 Estrategias de Trabajo⁶

El trabajo se desarrolla a partir de Áreas Estratégicas de trabajo, las cuales son:

- **Social:** Es un área destinada a la investigación socioeconómica del caso, orientación, elaboración de plan de vida libre de violencia, fortalecimiento de redes familiares y sociales.
- **Jurídica:** Área destinada a dar apoyo legal, atender y fortalecer el proceso personal de crecimiento de cada una de las mujeres, informándolas sobre sus derechos, y el acompañamiento a las instancias jurídicas correspondientes.
- **Psicológica:** Atención y apoyo para la rehabilitación de las víctimas de violencia intrafamiliar y elaboración de programas de terapias individuales y grupales.
- **Clínica Médica General:** Esta clínica está destinada a la Prevención de enfermedades; consulta y evaluación; tratamiento y prescripción de medicamentos; remisiones a unidades de segundo y tercer nivel de atención.
- **Educativa/Formativa y/o Productiva:** Es el área encargada de ejecutar el proceso de enseñanza-aprendizaje brindado apoyo y orientación en tareas escolares y extraescolares, actividades recreativas, culturales y estimulación a la lectura.
- **Atención a niñez:** El albergue tiene una capacidad para cincuenta personas con un área para atención a niños y niñas, en el aspecto educativo.

⁶ Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”. Reseña Histórica. *Op. Cit*, Pág. 12.

1.8 Líneas de Acción⁷

El Centro Ak'Yu'Am define a su vez, líneas y estrategias de acción para la facilitación de procesos de:

- **Intervención:** Mediante la intervención se pretende abordar las secuelas directas que sufre la sobreviviente de Violencia Intrafamiliar, a través de un proceso de evaluación y diagnóstico de su situación actual de vida, detectando sus niveles de vulnerabilidad, riesgo y potencialidades, que constituyen la base para proponer a la sobreviviente un plan de acción que moviliza mecanismos, medios y recursos para actuar sobre el problema; facilitándole información y herramientas prácticas que contribuyan a su concientización e incorporación voluntaria de nuevas alternativas de vida individual y colectiva en escenarios fuera de violencia.
- **Acompañamiento:** En el entendido de la situación de vulnerabilidad de la mujer, se desarrollaran acciones dentro del Centro para brindarle apoyo, a través de un equipo multidisciplinario, que a su vez guía y orienta sobre el aprendizaje de mecanismos de auto-resolución.
- **Formación:** El Centro, dentro de sus actividades brinda apoyo a la mujer sobreviviente, facilitándole la participación en talleres, cursos, y procesos formativos sobre aspectos legales, sociales y herramientas para su incorporación en el campo productivo.
- **Prevención:** El Centro desarrolla acciones desde lo individual, grupal y colectivo sobre mecanismos de auto cuidado y prevención del riesgo en violencia intrafamiliar, así como su participación directa en procesos de multiplicación comunitaria del mismo.

⁷ Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar "Ak' Yu' Am". Presentación Modelo Metodológico –Power Point-, septiembre 2010.

- **Comunicación:** El Centro impulsa acciones y estrategias para la promoción y sensibilización de la población sobre la problemática de Violencia Intrafamiliar, para fortalecer la participación social y contribuir a la erradicación del problema a partir de la propia experiencia institucional.
- **Gestión Social:** La erradicación de la violencia intrafamiliar es responsabilidad de la sociedad guatemalteca; el Centro busca el apoyo y participación de diversos sectores a través de la efectiva coordinación local, departamental, nacional, así como internacional. El objetivo esencial es la búsqueda de incidencia para el reconocimiento de la problemática de la VIF desde el Estado y la creación de mecanismos efectivos que permitan a las mujeres guatemaltecas un verdadero acceso a la justicia con pertinencia cultural y con equidad de género.

1.9 Programas y Proyectos

Actualmente el Centro no cuenta con programas o proyectos específicos, como se ha indicado el trabajo se desarrolla a partir de su estructura conformada por Áreas de Trabajo.

Para su sostenimiento se realizan acciones como: búsqueda de donaciones; prestación de servicios de catering (prestación externa de alimentación) a través del Área Educativa/Formativa y/o Productiva, que impulsa acciones de emprendimiento entre las usuarias.

1.10 Justificación del Área de Intervención

En términos generales el papel y función de el/la trabajadora social se enmarca en su participación activa y propositiva en procesos de cambio y promoción del desarrollo social. De esta forma el papel de el/la trabajadora social se encamina a participar e intervenir en organizaciones, instituciones, programas y proyectos –

diseño, formulación, implementación, monitoreo, evaluación-, para contribuir a los cambios organizacionales y sociales desde la perspectiva del Trabajo Social.

Dentro del quehacer de la disciplina del Trabajo Social en su ejercicio profesional, pueden mencionarse: función preventiva sobre las problemáticas –individuales y colectivas- en las relaciones sociales y dinámica social; atención directa a personas y grupos que presentan o están en riesgo de problemas sociales; a partir de analizar la realidad impulsar procesos de planificación macro social y micro social, contribuyendo al diseño de programas, políticas y servicios sociales; promoción e inserción social, mejorando las capacidades individuales y colectivas; mediación posibilitando la resolución de conflictos, entre otras.

Una función importante, relacionada con lo indicado anteriormente, tiene relación con la participación en procesos de diseño e implementación de procesos y sistemas de supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación de las acciones que impulsen instituciones y organizaciones sociales. En este ámbito el quehacer de el/la trabajadora social es de importancia, ya que es un proceso que debe estar presente, tanto en los ciclos de proyectos y programas, así como en quehacer institucional y organizacional, para determinar los efectos y cambios que se generan en las intervenciones sociales y en los grupos de población atendidos.

La definición, creación e implementación de instrumentos y sistemas de monitoreo, seguimiento, evaluación y aprendizajes, con el aporte de el/la trabajadora social, permiten generar información para fundamentar y/o modificar las intervenciones para el logro de los objetivos deseados. A partir de las capacidades, habilidades y conocimientos adquiridos en la carrera de Trabajo Social en la Universidad Rafael Landívar, que incluye el monitoreo y evaluación como un acción estratégica –cuantitativa y cualitativa-, se trabajó en el diseño, pilotaje de aplicación y capacitación de un Sistema de Información –Excel- para el monitoreo, seguimiento, evaluación y aprendizajes del quehacer del Área Social del Centro Ak´Yu´Am

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

Se comprende por Análisis Situacional a la valoración, reflexión y análisis de un problema, una organización, institución o un contexto específico, tomando en cuenta las visiones, valoraciones y explicaciones de los diversos actores involucrados. El análisis situacional implica la identificación del conjunto de problemas relevantes, la comprensión de sus interrelaciones identificando las causas que los generan. De esta forma puede decirse que el análisis situacional es un proceso en donde se genera un entendimiento del contexto que se analiza. De esta cuenta el análisis situacional se comprende como un método que permite la identificación y análisis de dificultades, problemas, limitaciones, oportunidades y riesgos; su clasificación y jerarquización permitiendo así definir acciones que permitan su superación sobre la base de criterios, planes o acciones a implementar.

De esta forma, como método, el Análisis Situacional permite reconocer y resolver los problemas, limitaciones y debilidades.⁸ El Análisis situacional del Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”, fue realizado a partir de un plan de trabajo que contempló la realización de diversas actividades: rastreo, identificación, lectura y análisis de información documental; entrevistas a personal del Centro, observación directa, utilizando herramientas e instrumentos para cada una de las actividades.

2.1 Problemas Generales

2.1.1 Identificación de Problemas Generales

Con el fin de llevar a cabo el proceso de identificación de los problemas o necesidades generales a los que debe hacer frente el equipo que labora en el

⁸ Hanel del Valle, Jorge y Marta Hanel González. *Análisis Situacional. Módulo II*. México, Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco, 2004. Pág. 9.

Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar, AK' YU'AM, se desarrolló inicialmente, una reunión con la Trabajadora Social y la representante del Área Administrativa y el resto del personal del Centro. En esta reunión y siguientes, se trabajó sobre la naturaleza del trabajo que se realiza, las dificultades, limitaciones, debilidades y aciertos del trabajo.

Se utilizó una Guía semi-estructurada, con preguntas generadoras –abiertas-, implementando, a partir de esta guía, la técnica de Lluvia de Ideas, en la que cada participante escribe en una hoja de color una situación que represente dificultades, problemas y procesos que están inconclusos pero que represente una situación meramente social, luego se socializa y se identifican los elementos comunes y diferentes. Es importante indicar que el proceso fue participativo, obteniendo información que luego fue sometida a un proceso de ordenamiento, clasificación y análisis.

Los resultados permitieron identificar seis problemas generales:

1. Débil gestión de proyectos para la sostenibilidad del Centro
2. Ausencia de formación continua del área ocupacional
3. La ausencia de recursos económicos que incide en la prestación de un servicio adecuado y continuo a las usuarias
4. Inexistencia de metodología para la recopilación de experiencia o lecciones aprendidas del Centro
5. Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak'Yu'Am
6. Ausencia de métodos de trabajo utilizados en el centro para orientar a voluntarios

2.1.2 Análisis de Identificación de Problemas

En conjunto con las participantes en las entrevistas y reuniones de trabajo se analizaron cada uno de los problemas generales identificados, con la finalidad de tener un panorama global y más claro de la situación en la que se encuentra el Centro, para posteriormente realizar su priorización y definir colectivamente el problema sobre el que se realizaría la intervención.

1. Débil gestión de proyectos para la sostenibilidad del Centro

Como se ha indicado en el Apartado 1.1 Antecedentes, la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, indica que es el Estado de Guatemala quien tiene la obligación de garantizar recursos financieros, humanos y materiales a los CAIMUS, así como la responsabilidad en el acompañamiento de CONAPREVI, esto no se ha concretado en el caso del Centro Ak'Yu'Am, posiblemente al ser un componente del Centro de Justicia de Alta Verapaz.

Si bien el personal del Centro implementa acciones para la consecución de recursos financieros, como se ha indicado, existe una débil elaboración y gestión de proyectos para la sostenibilidad. La debilidad económica ha llevado al recorte de personal; en este sentido el Centro requiere de la contratación de una persona encargada de elaborar y gestionar proyectos, tanto a nivel nacional como internacional.

2. Ausencia de formación continua del área ocupacional

Si bien el Centro cuenta con herramientas, equipo y espacio para el impulso de procesos formativos y de capacitación ocupacional, que permitan a las usuarias generar habilidades para el impulso de emprendimientos económicos como parte de la atención integral que se desea brindar, no existe personal fijo que permita el impulso sostenido de programas de esta naturaleza.

3. La ausencia de recursos económicos que incide en la prestación de un servicio adecuado y continuo a las usuarias

Relacionado con el problema 1, el recorte de personal así como recursos financieros para otros aspectos y requerimientos del Centro, esto repercute en la prestación de servicios adecuados y continuos para el proceso de atención integral a las mujeres usuarias, sus hijas e hijos.

4. Inexistencia de metodología para la recopilación de experiencia o lecciones aprendidas del Centro

Durante el ejercicio de identificación de problemas se menciona la inexistencia de metodología-s para la recopilación y sistematización de experiencias y lecciones aprendidas. Al momento de realizar la Práctica Profesional Supervisada, se asignó a un miembro del Equipo del Centro para su definición.

5. Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am

Una debilidad manifiesta tiene relación con la inexistencia de un Sistema de Información –instrumentos y base de datos-, que permita la documentación sistemática de información de las usuarias, la atención brindada a cada una, los efectos y cambios generados por la atención integral realizada.

De esta cuenta se identifica la necesidad de construir este Sistema de Información, el que permitiría documentar y generar información para el monitoreo y seguimiento de los casos atendidos, así como de las acciones, efectos y cambios tanto en la vida de las mujeres, como en el abordaje de la violencia que realiza en Centro en el Departamento de Alta Verapaz.

6. Ausencia de métodos de trabajo utilizados en el Centro para orientar a voluntarios

El Centro Ak'Yu'Am se caracteriza por recibir a voluntarios de diferentes establecimientos educativos y Universidades, con el fin de que estos apoyen el proceso de la atención integral del Centro, en este sentido se hace necesaria la elaboración de una Guía Metodológica enfocada al voluntariado.

2.2 Priorización de problemas

2.2.1 Matriz de priorización de problemas

La siguiente fase del trabajo para la definición del problema de intervención, se realizó en reunión de trabajo, con la finalidad de que colectivamente se priorizaran los problemas generales identificados. Para ello se propició un espacio de reflexión y diálogo, utilizando la Matriz de Ponderación por frecuencia.

Tabla 1

PROBLEMAS	Débil gestión de proyectos para la sostenibilidad del Centro	Ausencia de formación continua del área de ocupacional	Ausencia de recursos económicos que incide en la prestación de un servicio adecuado y continuo a las usuarias	Inexistencia de metodología para la recopilación de experiencia o lecciones aprendidas del Centro	Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak'Yu'Am	Ausencia de métodos de trabajo utilizados en el centro para orientar a voluntarios
1		2	3	4	5	1
2			2	4	5	6
3				4	5	3
4					5	4
5						5
6						

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

2.2.2 Matriz de priorización simple

Tabla 2

PROBLEMA	FRECUENCIA	PONDERACION
Débil gestión de proyectos para la sostenibilidad del Centro	I	5
Ausencia de formación continua del área ocupacional	II	3
La ausencia de recursos económicos que incide en la prestación de un servicio adecuado y continuo a las usuarias	II	4
Inexistencia de metodología para la recopilación de experiencias o lecciones aprendidas del Centro	III	2
Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak`Yu`Am	IIII	1
Ausencia de una métodos de trabajo utilizados en el Centro para orientar a voluntarios	I	6

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

2.2.3 Análisis de priorización de problemas

La reflexión y análisis colectivo de los resultados de la priorización de problemas a partir de la Matriz de Ponderación de Problemas, permitió identificar que el problema a priorizar para la intervención sería el Problema 5: **Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak`Yu`Am.**

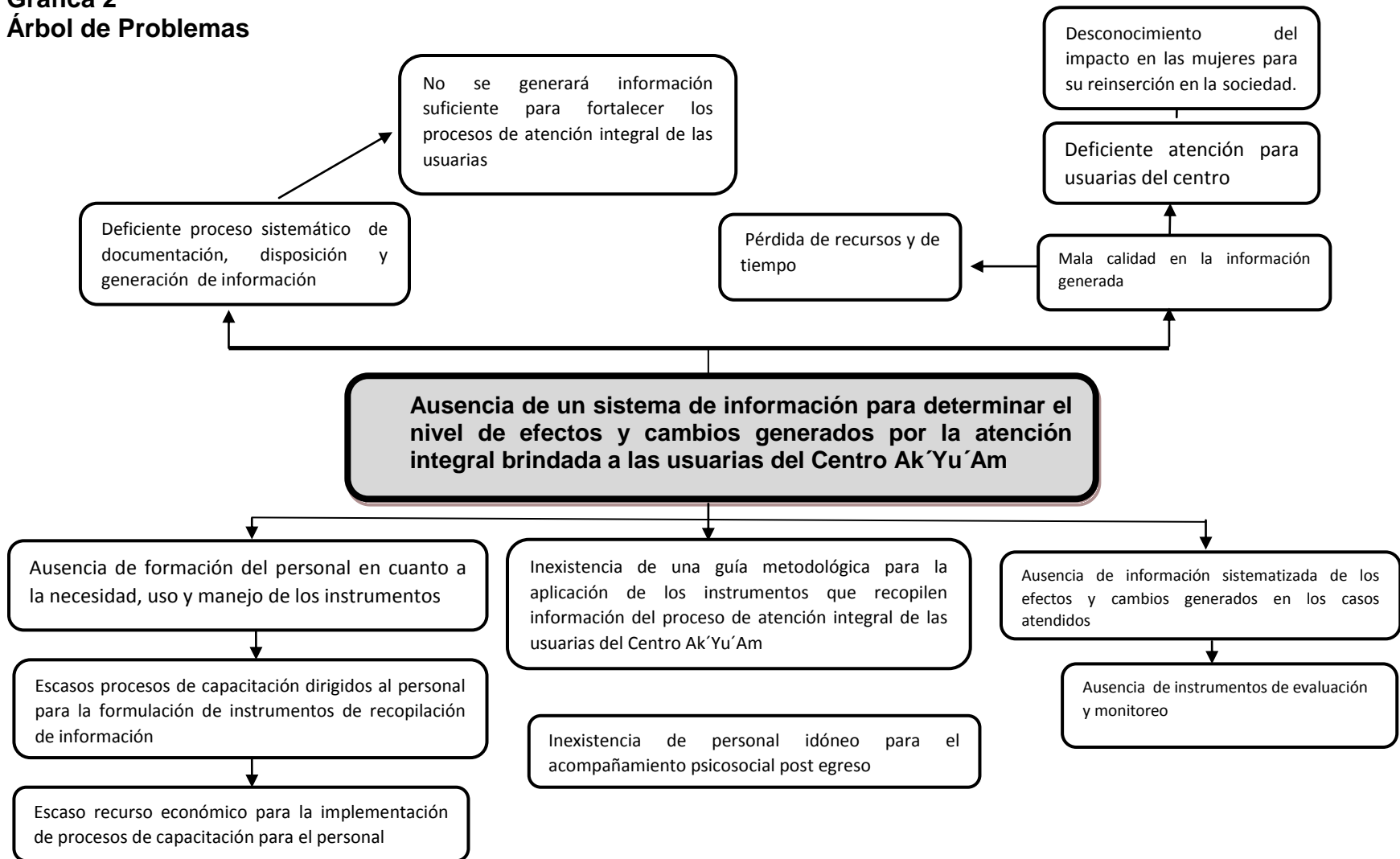
La identificación de este problema como el prioritario parte de considerar que si bien existen instrumentos de registro como: boleta de registro inicial; hoja de acciones realizadas por cada área en cada caso atendido; convenio de ingreso y egreso la información no está concentrada en un solo Sistema, tiende a estar concentrada en los archivos de cada área de trabajo.

2.3 Análisis de Causa y Efecto

2.3.1 Árbol de problemas

Tomando en cuenta la importancia del análisis de Causa-Efecto como parte de un proceso de Diagnóstico, luego de priorizado el problema, se realizó el análisis de causa y efecto aplicando la técnica de elaboración de Árbol de Problemas que se generan al no contar con un Sistema de Información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro. Esta información fue de vital importancia para la elaboración del Proyecto de Intervención realizado.

Gráfica 2
Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

2.3.2 Análisis de árbol de problemas

El Análisis del Árbol de Problemas permite identificar diferentes efectos y causas del Problema priorizado:

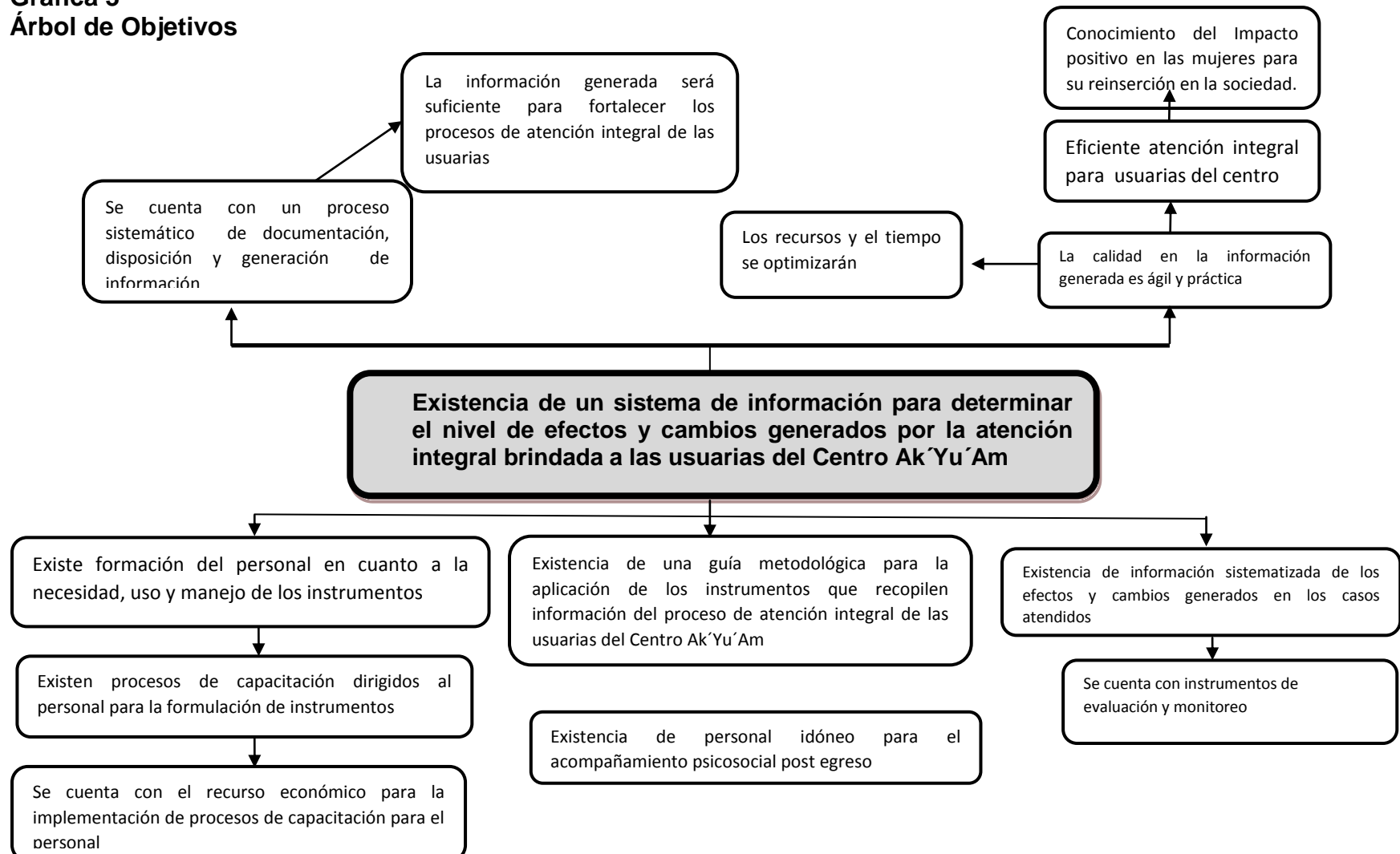
Causas

Dentro de las principales causas se identifica la ausencia de formación y capacitación sistemática al personal con relación a la formulación, elaboración, uso y manejo de instrumentos de registro, lo que principalmente se debe a la falta de recursos económicos para la implementación de procesos de capacitación, así como para contar con personal encargado de estos procesos. Lo anterior deriva en la inexistencia, no solo de instrumentos sino de Guías Metodológicas, que sirvan de referencia al personal, para la aplicación de los instrumentos que permita recopilar información del proceso de atención integral de las usuarias del Centro Ak`Yu`Am. Esto deriva en la falta de instrumentos de evaluación y monitoreo y por lo tanto, de la ausencia de información de los efectos y cambios generados en los casos atendidos.

Efectos

A partir de las causas pueden identificarse dos ámbitos de efectos. Por un lado no se genera información suficiente que permita fortalecer los procesos de atención integral a las usuarias, debido a un deficiente proceso sistemático de documentación, disposición y generación de información. Esto a su vez genera pérdida de recursos y de tiempo, mala calidad de información, lo que no permitiría analizar los procesos que se impulsan para la atención, pudiendo generar una mala atención a las usuarias, así como poco impacto en la vida de las mujeres para su reinserción social.

Gráfica 3
Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

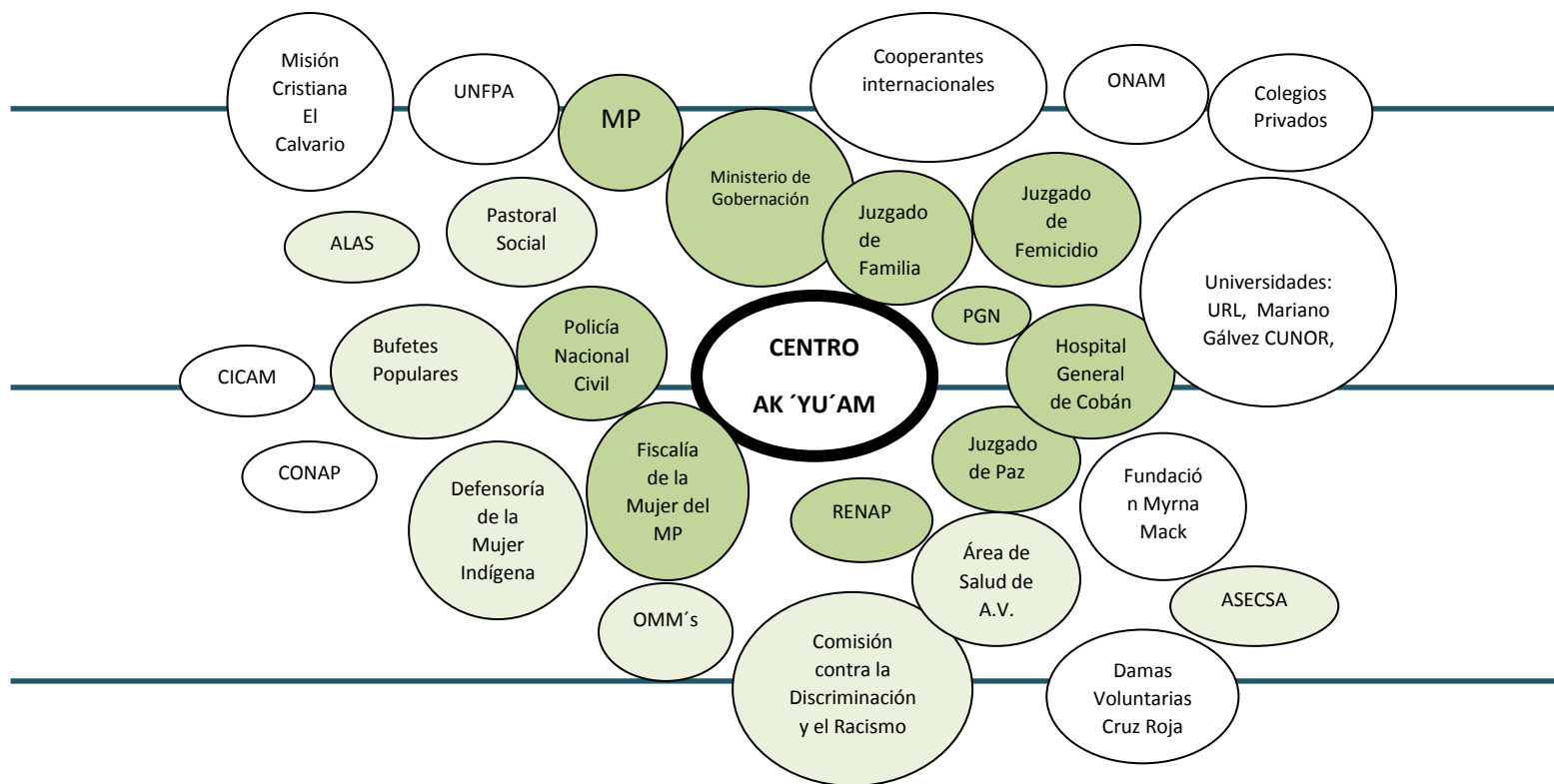
2.3.3 Análisis del Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos tiene como propósito visualizar las posibles soluciones al problema, las cuales pueden ser manifestadas como argumentos contrarios del mismo. Esto permite que la conversión del árbol de problemas a un árbol de objetivos.

En el caso del análisis realizado al Árbol de problemas que surgió de la intervención del análisis situacional del Centro Ak'Yu'Am se puede evidenciar que se pretende que el Centro cuente con un sistema que permita identificar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias a partir de su ingreso hasta conocer Impacto positivo en las mujeres para su reinserción en la sociedad.

2.4 Red de Actores
 2.4.1 Diagrama de Venn
 Gráfica 4

MAPA DE ACTORES
CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR
AK'YU'AM



Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

2.4.2 Análisis de Red de Actores

Por la naturaleza del Centro Ak'Yu'Am y el trabajo que realiza, establece relaciones de cooperación y alianza a distintos niveles y ámbitos, tanto con instancias de Estado, organizaciones de la sociedad civil y entidades internacionales. Como característica general, con quienes establece relación se dedican o trabajan en temáticas y problemáticas relacionadas con: justicia, protección y Derechos de las mujeres, salud, educación, para concretar acciones que permitan la atención integral de las usuarias. Como resultado del análisis y elaboración de Mapeo de Actores se identificaron:

Instituciones e instancias de Estado

- Ministerio de Gobernación
- Policía Nacional Civil
- Ministerio Público
- Fiscalía de la Mujer del Ministerio Público
- El Juzgado de Familia
- Juzgado de Femicidio
- Juzgado de Paz
- Defensoría de la Mujer Indígena
- Oficina Nacional de la Mujer
- Comisión contra la discriminación y el Racismo
- Registro Nacional de las Personas
- Procuraduría General de la Nación
- Área de Salud de Alta Verapaz
- Hospital General de Cobán
- Comisión Nacional de Aéreas Protegidas
- Oficina Municipal de la Mujer

Organizaciones de la sociedad civil –nacionales e internacionales-

- ASECSA
- Organización ALAS
- Fundación Myrna Mack
- Cooperantes Internacionales
- Bufetes Populares
- Damas Voluntarias Cruz Roja
- United Nations Population Funds (UNFPA)
- Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer
- Club de Leones

Ámbito Educativo

- Colegios Privados
- Universidades pública y privadas

Ámbito religioso

- Misión Cristiana El Calvario
- Pastoral Social

2.5 Demandas Organizacionales y Poblacionales

2.5.1 Organizacionales

Durante el proceso de intervención se evidenció que las demandas organizacionales están centradas principalmente en el escaso financiamiento que se tiene para impulsar acciones, proyectos y procesos que beneficien y atiendan las necesidades del grupo meta conformado por las mujeres sobrevivientes de la violencia intrafamiliar. Dicha falta de financiamiento trae consigo problemas o dificultades que afectan no solo las actividades encaminadas a beneficiar a la población meta, así como en la implementación de procesos metodológicos e institucionales que permitan una atención integral adecuada, oportuna y digna que brinda el Centro AK' YU'AM.

2.5.2 Poblacionales

La problemática de la violencia intrafamiliar que afecta a las mujeres es por demás compleja, pues no solamente está ligada a la violencia física que sufren, sino que también a las consecuencias psicológicas y económicas a las que se enfrentan todas aquellas mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Tal situación evidencia que las mujeres violentadas no solamente necesitan de acompañamiento legal para garantizar la protección de sus derechos, sino que también requieren de una atención integral, la cual incluya apoyo psicológico para evitar que la violencia sufrida no afecte la autoestima y genere episodios de depresión y desvalorización, situaciones que agravan aún más su situación.

Con el objeto de garantizar un proceso de recuperación y superación integral de las mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar y que han sobrevivido a ello, también necesitan formar parte de procesos de formación y capacitación que les provea herramientas, insumos y conocimientos que les permita aspirar a nuevas y mejores oportunidades de superación, y que además les pueda ser de utilidad para la generación de ingresos económicos, que serán fundamentales para encaminar el proceso de superación para beneficio personal y de su familia.

2.6 Proyectos futuros o visión Proyectiva de la organización

El Centro AK' YU'AM realiza una importante labor en beneficio de aquellas mujeres que han sobrevivido a la violencia intrafamiliar, y se tiene la firme convicción de que a pesar de las dificultades surgidas por la falta de financiamiento, se podrán implementar e impulsar acciones que contribuyan a contrarrestar los efectos negativos de la falta de dicho financiamiento.

Se valora de importancia la elaboración de un sistema de monitoreo y evaluación, con el fin de desarrollar un proceso de análisis y de discusión en el que todo el personal esté involucrado, para identificar e impulsar acciones concretas con el fin de mejorar y fortalecer los servicios que se ofrecen; mejora que estará sustentada en un sistema que permita demostrar sus capacidades a todas aquellas entidades gubernamentales y no gubernamentales y así desarrollar y coordinar nuevas propuestas en beneficio de las mujeres víctimas de la violencia.

CAPÍTULO III

3. Análisis Estratégico

El Análisis FODA, es un tipo de análisis y la matriz que se utiliza, se puede aplicar a cualquier situación de la realidad, organización, institución o empresa, con quien se esté trabajando en determinado tiempo; permite tomar una “radiografía” del objeto de estudio. Así, lo que se analiza debe comprenderse como lo que ocurre en el momento en que se realiza, para la toma de decisiones para enfrentar y mejorar la situación analizada.

El Análisis FODA, acróstico de **Fortalezas** (factores positivos con los que se cuenta), **Oportunidades** (factores positivos que se aprovechan utilizando las fortalezas), **Debilidades** (factores críticos negativos que se deben enfrentar para eliminarlos o reducirlos) y **Amenazas** (factores negativos externos que tienden obstaculizar y o limitar el logro de los objetivos).

3.1 Matriz del FODA

Partiendo del Problema Priorizado, **Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am**, se procedió a realizar el análisis FODA, colocando en la matriz las ideas recurrentes externadas por las participantes durante el ejercicio.

Matriz FODA

Tabla 3

Ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F.1 El albergue es el único a nivel departamental para la atención a mujeres víctimas de violencia</p> <p>F.2 Los servicios que presta tienen un enfoque social, ya que las usuarias del Centro son mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar.</p> <p>F.3 Existen fichas técnicas de recopilación de datos.</p> <p>F.4 El personal tiene experiencia para recopilar información en los instrumentos que existen actualmente</p> <p>F.5 Se cuenta con un diagrama de proceso de atención.</p> <p>F.6 La atención brindada a las usuarias del centro Ak´Yu´Am es realizado por personal femenino.</p> <p>F.7 Coordinación interinstitucional con instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales del medio.</p>	<p>O.1 Alianzas con centros universitarios para desarrollar voluntariado para las distintas áreas del centro Ak´Yu´Am</p> <p>O.2 Alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales</p> <p>O.3 Las actividades de participación pública abren espacios para promover socialmente el centro.</p> <p>O.4 El centro desarrolla actividades que permite la generación de un porcentaje mínimo de ingresos para la atención de las usuarias.</p> <p>O.5 capacitación del personal por medio de diplomados y talleres para fortalecer sus conocimientos</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D.1 No se cuenta con instrumentos que permitan evaluar y monitorear el proceso de atención a las usuarias.</p> <p>D.2 Recurso humano limitado para la prestación de los talleres ocupacionales que están dirigidos a las usuarias.</p> <p>D.3 Existe dependencia para la toma de decisiones en cuanto a la generación y actualización de instrumentos.</p> <p>D.4 No se cuenta con un capital económico suficiente para impulsar y mejorar el servicio.</p> <p>D.5 El área de atención psicológica y educativa no posee personal permanente</p> <p>D.6 No se recopila apropiadamente la información del proceso integral de la atención a las mujeres</p> <p>D.7 La deficiente información no mejora los procesos de atención integral</p>	<p>A.1 discontinuidad del proceso de atención a las usuarias a falta del recurso económico</p> <p>A.2 la calidad de atención puede dejar de ser integral hacia las mujeres.</p> <p>A.3 Se pierde el proceso post atención de la usuaria</p> <p>A.4 Riesgo de inconsistencia en los datos cuantitativos y cualitativos</p> <p>A.5 Poco impacto en el entorno social</p> <p>A.6 Cambios adversos en las políticas sociales.</p> <p>A.7 Pérdida de la credibilidad institucional</p> <p>A.8 Pérdida de confianza de la población meta</p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.2 Análisis FODA

3.2.1 Fortalezas

El análisis de la Matriz FODA permite identificar en primer lugar las fortalezas, las que se agruparon en tres ámbitos: carácter del Centro; a lo interno y equipos de trabajo; a lo externo.

Carácter del Centro

Su mayor fortaleza es ser el único Centro a nivel departamental para la atención a mujeres víctimas de violencia, prestando servicios desde un enfoque social atendiendo a mujeres que han sido vulneradas de sus derechos por ser víctimas de violencia intrafamiliar principalmente.

Interno del Centro y equipos de trabajo

A lo interno del Centro se cuenta con instrumentos, el equipo de trabajo tiene capacidades generadas. Con relación a instrumentos se cuenta con fichas técnicas y boletas para la recopilación de información, en este sentido el personal tiene experiencia para recopilar información a partir de estos instrumentos; así mismo se cuenta con un Diagrama general del proceso de atención.

Externo del Centro

El Centro ha generado relaciones y coordinaciones interinstitucionales con instancias de Estado, así como organizaciones no gubernamentales del departamento.

3.2.2 Debilidades

Las debilidades se agruparon en dos aspectos, uno relacionado con la atención directa y el segundo con la generación de información. En el primer caso, el Centro no cuenta con recurso humano suficiente para la prestación de todos los

servicios, particularmente la capacitación ocupacional; el área de atención psicológica y médica no tiene personal permanente, todo ello se debe a la falta de capital financiero suficiente para impulsar la ruta de atención integral definida y mejorar los servicios que se prestan.

Con relación a la generación de información, el no contar con un Sistema de Información único para el Centro, ha generado la inexistencia de instrumentos que permitan registrar, monitorear, analizar y evaluar el proceso de atención a las usuarias, para determinar e identificar los niveles de efectos y cambios que genera en ellas la atención que se les brinda. A ello se suma que no se recopila apropiadamente la información del proceso integral de la atención a las usuarias, así como que existe dependencia para la toma de decisiones en cuanto a la generación y actualización de instrumentos. La poca o nula, así como la deficiente información que se genera, no permite el impulso de procesos de valoración y evaluación para mejorar los procesos de atención integral.

3.2.3 Oportunidades

Con relación a la sostenibilidad y capacitación del personal, las principales oportunidades identificadas tienen relación con la organización e impulso de actividades que permitan la generación de un porcentaje mínimo de ingresos para la atención de las usuarias; la capacitación del personal se ha realizado a través de diplomados y talleres para fortalecer sus conocimientos. Las actividades públicas permiten abrir espacios para dar a conocer y promover socialmente el Centro.

Hacia lo externo, se han generado alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como con centros universitarios para desarrollar voluntariados para las distintas áreas del centro Ak'Yu'Am.

3.2.4 Amenazas

Las amenazas identificadas se relacionan con:

- ▶ Discontinuidad del proceso de atención a las usuarias a falta del recurso económico
- ▶ La calidad de atención puede dejar de ser integral hacia las mujeres
- ▶ Se pierde el proceso post atención de la usuaria
- ▶ Riesgo de inconsistencia en los datos cuantitativos y cualitativos
- ▶ Poco impacto en el entorno social
- ▶ Cambios adversos en las políticas sociales
- ▶ Pérdida de la credibilidad institucional
- ▶ Pérdida de confianza de la población meta

3.3 Identificación de Estrategias de Acción (FODAE)

Para la identificación y formulación de las estrategias y posibles proyectos, se realizó el análisis mediante la intersección de la información contenida en la Matriz del FODA y la revisión del análisis realizado, obteniendo como resultado la identificación de estrategias y proyectos, lo que se muestra en las siguientes tablas.

3.3.1 Análisis Estratégico de Fortalezas – Oportunidades (Maxi Maxi)

Tabla 4

LINEAS ESTRATEGICAS	PROYECTOS
<p>Los servicios que presta el Centro Ak´Yu´Am tienen un enfoque social, ya que las usuarias del Centro son mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar, por ello se abren espacios importantes mediante las alianzas para voluntarios para que puedan apoyar en las distintas áreas de atención del Centro.</p>	<p><i>Diseño de metodología para la incorporación en las áreas de trabajo para el ingreso de voluntarios del Centro Ak´Yu´Am</i></p>
<p>El albergue del Centro Ak´Yu´Am es el único a nivel departamental para la atención a mujeres víctimas de violencia, por ello ha realizado alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales.</p>	<p><i>Sistematización de experiencias vividas a nivel organizacional del Centro Ak´Yu´Am</i></p>
<p>La atención que brinda el Centro Ak´Yu´Am es directamente de personal femenino, esto requiere que se asista a diplomados y/o talleres que permitan fortalecer sus conocimientos</p>	<p><i>Formulación y diseño de una política que esté dirigida a una atención integral a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am</i></p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.3.2 Análisis Estratégico de Fortalezas – Amenazas (Maxi Mini)

Tabla 5

LINEAS ESTRATEGICAS	PROYECTOS
<p>El personal del Centro Ak´Yu´Am posee experiencia en la recopilación de información mediante las fichas técnicas utilizadas, sin embargo, existe el riesgo de inconsistencia en los datos cuantitativos y cualitativos recabados.</p>	<p><i>Establecer instrumentos para la medición de los resultados de los impactos cualitativos y cuantitativos de las usuarias del Centro Ak´Yu´Am</i></p>
<p>El albergue del Centro Ak´Yu´Am es el único a nivel departamental para la atención a mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar; por ello se considera que los cambios adversos en el entorno social y en las políticas sociales.</p>	<p><i>Diseño y elaboración de un plan estratégico para el Centro Ak´Yu´Am</i></p>
<p>El Centro Ak´Yu´Am posee una estructura organizativa definida y dentro del proceso de atención cuenta únicamente con un diagrama de proceso de atención el cual conlleva a que exista la amenaza de una discontinuidad del proceso de atención a usuarias del Centro manera integral</p>	<p><i>Diseñar una guía metodológica del proceso de la atención integral a las mujeres albergadas del Centro Ak´Yu´Am</i></p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.3.3 Análisis Estratégico de Debilidades – Oportunidades (Mini Maxi)

Tabla 6

LINEAS ESTRATEGICAS	PROYECTOS
<p>El Centro Ak´Yu´Am no cuenta con un capital económico que permita mejorar el servicio, por ello se realizan alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para que el personal se capacite mediante la asistencia a diplomados para fortalecer sus conocimientos</p>	<p><i>Alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para ejecutar nuevos proyectos que beneficie a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am</i></p>
<p>El Centro Ak´Yu´Am no cuenta con instrumentos ni un Sistema, que permitan evaluar y monitorear el proceso de atención a las usuarias, esto se puede solucionar con mediante alianzas con centros universitarios mediante voluntariados y así desarrollar procesos de capacitación al personal y fortalecer sus conocimientos</p>	<p><i>Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento, del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de violencia Intrafamiliar en el área social del Centro Ak´Yu´Am</i></p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.3.4 Análisis Estratégico de Debilidades – Amenazas (Mini Mini)

Tabla 7

LINEAS ESTRATEGICAS	PROYECTOS
<p>El Centro Ak´Yu´Am carece de personal suficiente para el desarrollo de talleres ocupacionales, esto puede revertirse si el personal existente se capacita en procesos de formación a nivel técnico integral</p>	<p><i>Talleres de formación para el fortalecimiento de conocimientos y capacidades técnicas dirigidas al personal del Centro Ak´Yu´am</i></p>
<p>El Centro Ak´Yu´Am no cuenta con mecanismos de recopilación adecuada generando riesgo de que exista inconsistencia en los datos generados que puede tener como consecuencia tener un impacto negativo en la calidad de la atención integral hacia las usuarias del Centro Ak´Yu´Am</p>	<p><i>Diseño y elaboración de una línea base para la recopilación de información del proceso de atención integral a las mujeres usuarias del Centro Ak´Yu´Am</i></p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.4 Definición del Área de Intervención

A partir de los resultados obtenidos del Análisis Situacional y del Análisis Estratégico realizados, en conjunto con el personal del Centro, se determinó que el área de intervención y el proyecto a realizar tiene relación con el Área Social, tomando en cuenta que dentro de la estructura del Centro, tiene como función la investigación socio económica de cada una de las usuarias, su orientación, elaboración del plan de vida libre de violencia, así como el fortalecimiento de redes familiares y sociales. A su vez esta área proporciona información a las otras de la estructura para la atención integral de cada usuaria, lo que permitiría generar información sobre el proceso de atención integral brindado en el Centro Ak´Yu´Am.

3.5 Propuesta de Proyectos de Intervención

El Proyecto de Intervención se enfocó en el Área Social: definición para la implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento, del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am.

3.6 Priorización de Proyecto de Intervención

A partir de la identificación del Problema Central, relacionado con la ausencia de un Sistema de Información en el Centro –monitoreo, seguimiento y evaluación-, del análisis de sus causas y efectos, se analizaron los posibles proyectos de intervención.

Para la identificación y priorización del Proyecto de Intervención, se utilizó la Matriz de Priorización de Problemas, la que se elabora a partir del análisis de cinco aspectos, ponderando con una valoración de 1 a 5 los siguientes aspectos:

- Carácter social
- Interés de la institución u organización
- Disponibilidad para la obtención de recursos
- Tiempo de ejecución
- Facilitación de aprendizaje

De esta forma el proyecto con mayor puntaje es el priorizado.

Tabla 8 Matriz de Priorización de Proyecto de Intervención

No	Nombre del Proyecto	Carácter Social	Interés para la Institución	Posibilidad de Obtener recursos para la ejecución	Ejecutar en n plazo de 14 semanas	Facilita aprendizaje	Total
		5	5	5	5	5	25
1	Diseño de metodología para la incorporación en las áreas de trabajo para el ingreso de voluntarios del Centro Ak`Yu`Am	5	3	4	5	5	22
2	Sistematización de experiencias vividas a nivel organizacional del Centro Ak`Yu`Am	5	5	4	5	5	24
3	Formulación y diseño de una política para una atención integral a las usuarias del Centro Ak`Yu`Am	5	5	3	5	5	23
4	Establecer instrumentos para la medición de los resultados de los impactos cualitativos y cuantitativos de las usuarias del Centro Ak`Yu`Am	5	3	5	5	5	23
5	Implementación de un sistema de monitoreo, evaluación, y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak`Yu`Am	5	5	5	4	5	24
6	Diseño y elaboración de un plan estratégico para el Centro Ak`Yu`Am	2	5	4	5	4	20
7	Diseñar una guía metodológica del proceso de la atención integral a las mujeres albergadas del Centro Ak`Yu`Am	5	5	4	5	1	20
8	Alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales para ejecutar nuevos proyectos que beneficie a las usuarias del Centro Ak`Yu`Am	5	5	4	4	4	22
9	Talleres de formación para el fortalecimiento de conocimientos y capacidades técnicas dirigidas al personal del Centro Ak`Yu`Am	3	5	4	5	5	22
10	Diseño y elaboración de una línea base para la recopilación de información del proceso de atención integral a las usuarias del Centro Ak`Yu`Am	3	5	4	5	5	22

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

3.7 Resultados esperados del Proyecto en la PPSI

Con el Proyecto de Intervención se pretende tener como resultados:

- Un diagnóstico de la información con que cuenta el Centro, siendo esta cuantitativa y cualitativa de las usuarias atendidas al momento de implementar el proyecto
- Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a las mujeres del Centro Ak´Yu´Am
- Socialización y capacitación de personal para el uso del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento de la atención integral a las mujeres del Centro Ak´Yu´Am

3.8 Alcances y Limites

3.8.1 Alcances

Tomando en cuenta la temporalidad de la implementación del Proyecto en la Fase PPSI, se pretende fortalecer al personal del área social, sentar bases para el uso y manejo de un adecuado sistema de información y así beneficiar a las usuarias del Centro.

3.8.2 Límites

El Proyecto se centrará en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am, coordinando su implementación con la Trabajadora Social de dicha área; teniendo características técnicas en su implementación, contemplando la información de las usuarias que son atendidas en el momento de su implementación.

CAPÍTULO IV

4. Proyecto de Intervención

4.1 Ficha Técnica del Proyecto

Tabla 9

Nombre del proyecto	Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento , del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am
Ubicación del proyecto:	3ª. Calle 2-40 de la zona 6, Cobán, Alta Verapaz
Organización que ejecutará el proyecto:	Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak´Yu´Am”
Duración del proyecto:	De Febrero a Abril del 2017
Costo total o aporte solicitado / aporte propio:	Q 20,210.00
Breve resumen:	El Proyecto de intervención tiene como finalidad la implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención que realiza el Área social del Centro Ak´Yu´Am a las mujeres que son sobrevivientes de violencia intrafamiliar, la capacitación en su uso y manejo a la Trabajadora Social, para la generación de información sobre los efectos y cambios generados en las usuarias, y a evaluar y monitorear los procesos de atención a las mujeres usuarias del Centro.

4.2 Descripción General del Proyecto

El Proyecto de Intervención realizado, se definió a partir del Análisis Situacional realizado en conjunto con el personal del Centro, identificando como principal problema la **ausencia de un sistema de información para determinar el nivel de efectos y cambios generados por la atención integral brindada a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am**. El Análisis Estratégico, y la utilización de la herramienta FODA permitieron la definición y planteamiento de la realización de un proyecto para el Área Social del Centro, que le permita contar con instrumentos actualizados y un Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación que genere información para valorar el proceso de atención integral a las usuarias del Centro Ak´Yu´Am.

La importancia del Proyecto de Intervención, radica en la necesidad de conocer los niveles de efecto, cambio e impacto que tiene la atención integral que brinda el Centro en las mujeres usuarias víctimas de violencia intrafamiliar, particularmente en el Área Social. El proyecto permitirá al Área Social y al personal del Centro, contar con instrumentos actualizados y un sistema para generar información de forma ágil y práctica, sobre el proceso de intervención así como la contribución que realiza en los cambios en la vida de las mujeres usuarias.

4.2.1 Ámbito institucional, social, político y cultural en el que se inserta

En el **ámbito institucional** el proyecto se realizó para el Área Social del Centro, partiendo de que esta Área tiene la función de investigación socio económica de las usuarias; su orientación, y definición participativa del plan de vida libre de violencia; a su vez esta Área tiene relación directa con las otras áreas para la atención integral de las mujeres. La utilización del Sistema creado, permitirá generar información sobre el proceso de atención integral que se brinda.

En el **ámbito social** el Proyecto beneficiará directamente al Equipo de Trabajo del Centro así como a las usuarias en general, ya que al contar con información, cuantitativa y cualitativa, sobre los efectos y cambios generados en las usuarias, el análisis de los procesos de atención, se podrá monitorear y evaluar estos definiendo los cambios necesarios para el logro de la atención integral y el goce del derecho de las usuarias a vivir una vida libre de violencia.

La información permitirá al Centro generar en el futuro, materiales de información y divulgación sobre el papel que realiza, en el abordaje frente a la violencia contra las mujeres en el Departamento de Alta Verapaz y Región Norte del país. Estos materiales e información le podrían permitir, en el **ámbito político** fortalecer las relaciones y alianzas estratégicas que tiene, tanto con instituciones de Estado como con organizaciones de la sociedad civil, ampliando estas, particularmente en el ámbito internacional, para la consecución de financiamiento para su funcionamiento.

En el **ámbito cultural** es importante indicar que las usuarias del Centro se adscriben a los Pueblos Mayas Q`eqchi`, Poqomchi`, Achi, y en menor medida K'iche', Ixil y mujeres mestizas.

4.2.2 Programa en el que se inserta el proyecto

Como se ha indicado el Proyecto se inserta en el Área Social del Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak`Yu`Am”.

4.2.3 Justificación del Proyecto

La violencia, como problemática social que enfrenta la población guatemalteca ha sido por décadas una de las tantas razones que ha impedido el desarrollo integral de la población, principalmente de aquellos sectores sociales que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad ante tal problemática. Problemáticas como la pobreza y pobreza extrema, el desempleo, la dificultad para acceder a la educación y a los servicios de salud, son sólo algunos de los tantos problemas que conforman dicha problemática, los cuales se han enraizado a tal punto que se han considerado como problemas estructurales de la sociedad guatemalteca.

Es evidente que existen determinados sectores que por sus condiciones y características están más propensos a sufrir las consecuencias de las desigualdades e injusticias sociales, tales como las y los niños, las y los ancianos, la población indígena, y las mujeres. Sobre éste último segmento social, es decir las mujeres, se considera importante hacer énfasis, pues más allá de ser mayoría en Guatemala, son quienes por años han sufrido las consecuencias de la discriminación y exclusión por parte de la sociedad; injusticias que no solamente se han manifestado a nivel social, sino que se han plasmado en el círculo familiar más cercano, en el cual son víctimas del machismo y de diversos tipo de violencias a manos principalmente del esposo o conviviente.

La violencia intrafamiliar es uno de los problemas que durante los últimos años ha sido abordado por el Estado de Guatemala, principalmente a través del Sistema de Justicia, mediante la creación de dependencias específicas para la protección y respeto de los derechos de las mujeres, así como la aprobación de leyes que regulan todo lo relacionado a la violencia intrafamiliar.

El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar “Ak’ Yu’ Am”, es un componente del Centro de Justicia de Alta Verapaz –CEJAV-.

Fue creado como un espacio humanitario para las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar, sus hijas e hijos. Es el único Centro y Albergue en la Región Norte del país, atendiendo a mujeres pobres y en extrema pobreza, principalmente indígenas, de los departamentos de Alta Verapaz, Baja Verapaz, parte sur de Petén y norte de Quiché. La atención que brinda y su funcionamiento son de importancia tomando en cuenta que el Departamento de Alta Verapaz, de mayor frecuencia de usuarias, presenta altos índices de pobreza, pobreza extrema y violencia, siendo el segundo en el país en violencia intrafamiliar.

La dimensión de la violencia hacia las mujeres, particularmente la intrafamiliar, se ve reflejada en el número de mujeres en el albergue al momento de realizar el estudio para la definición del Proyecto de Intervención. De esta cuenta se observa la validez del objetivo primordial del Centro, el que refiere a dar atención directa y personalizada a mujeres que han sido víctimas de violencia que no tienen recursos económicos y familiares, dando apoyo integral –social, médico, psicológico, legal, educativo-.

Para el Centro, para el Departamento de Alta Verapaz y el país en general, es de importancia la generación de información que permita conocer, no solo los casos de violencia contra las mujeres, las formas y tipos de violencia que se ejercen al interior de la familia, sino que, y fundamentalmente, los efectos y cambios que se generan en la atención integral, y cómo las mujeres superan el ciclo de violencia y se insertan socialmente ejerciendo el derecho a una vida libre de violencia. Este es el propósito central del Sistema de Información que se generó a partir del Proyecto de Intervención.

4.2.4 Objetivos del Proyecto

4.2.4.1 General

Contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación en el Área Social del Centro integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar del Ak`Yu`Am.

4.2.4.2 Específico

Implementar un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro “Ak`Yu`Am”.

4.2.5 Población destinataria

El Proyecto está destinado principalmente para el personal del Área Social, en beneficio de las usuarias del Centro Ak`Yu`Am

4.2.6 Resultados Previstos

1. Elaborado un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.
2. Elaborados instrumentos del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro
3. El personal está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo, Evaluación y seguimiento.

4.2.7 Fases del Proyecto – Resultados

Para implementar el proyecto fue necesario desarrollar diversas fases las cuales permitieron implementar las acciones que estaban previstas, las cuales se definieron desde la socialización del proyecto hasta el alcance y cumplimiento de los resultados.

Fase 1: Socialización del Proyecto

En esta fase se socializó el perfil del proyecto a través de una reunión con la funcionaria enlace. Así también se socializó a los involucrados directos del proyecto quienes son: el equipo del Área Social y el resto del personal; seguidamente se inició con la preparación del plan de implementación, así como la realización de las diferentes acciones que permitieron alcanzar los resultados previstos.

Fase 2: Elaboración de diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.

- a) Elaboración de instrumento y recolección de información
- b) Vaciado, análisis y generación de información analítica
- c) Socialización de información con personal del Área Social para su enriquecimiento
- d) Elaboración de informe base para el Sistema

Resultado 1: A finales del mes de Febrero 2017 se cuenta con un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.

Fase 3: Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento –Excel- del proceso de atención integral a las mujeres usuarias en el Área Social del Centro.

- a) Revisión y enriquecimiento de instrumentos que utiliza el Área Social
- b) Socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social
- c) Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación

Resultado 2: A finales del mes de marzo 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento–Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.

Fase 4: Capacitación en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro

- a) Capacitación al personal del Área Social en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación
- b) Ingreso de información a partir de la utilización de instrumentos como práctica
- c) Generación de información de la información ingresada como práctica

Resultado 3: A finales del mes de Abril 2017 el personal Área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación

Fase 5: Socialización de los Resultados

Luego de la implementación del proyecto de intervención y la redacción del informe final de la PPS, esta última fase consistió en un proceso de socialización de los resultados a través de una reunión con la encargada del área social y personal del Centro Ak'Yu'Am en donde se dio a conocer a través de una presentación visual así como los documentos de respaldo los cuales fueron elaborados durante el proceso, los resultados y hallazgos obtenidos.

4.2.8 Matriz de Marco Lógico

Tabla 10

MARCO LÓGICO			
PROYECTO			
Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak`Yu`Am			
OBJETIVOS	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OBJETIVO GENERAL Contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación de un Sistema de Monitoreo y Evaluación en el Área Social del Centro Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak`Yu`Am</p>	<p>A finales del mes de abril del 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro Ak`Yu`Am.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos elaborados ▪ Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación – Excel- construido y en funcionamiento ▪ Personal del Área Social capacitado, utilizando el Sistema 	<p>El personal del Área Social del Centro tiene la disposición de participar en el proceso y utilizar el Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO Implementar un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro “Ak`Yu`Am”.</p>			

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

MARCO LÓGICO

PROYECTO

Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am

RESULTADOS	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
RESULTADO 1 Elaborado un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.	A finales del mes de Febrero 2017 se cuenta con un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento diagnóstico de información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto 	Se cuenta con los instrumentos e información recopilada por el Área Social del Centro
ACTIVIDADES R1 R1.1 Elaboración de instrumento y recolección de información	La primera semana del mes de Febrero 2017 se han elaborado los instrumentos y recolectado información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos elaborados ▪ Información recolectada 	Se cuenta con los instrumentos e información recopilada por el Área Social del Centro El personal del Área Social y equipo del Centro con disponibilidad de participación
R1.2 Vaciado, análisis y generación de información analítica	A mediados del mes de Febrero 2017 se ha vaciado y analizado la información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matrices de vaciado de información ▪ Documento borrador de análisis de información 	
R1.3 Socialización de información con personal del Área Social y demás equipo del Centro para su enriquecimiento	La tercera semana del mes de Febrero 2017 se ha socializado la información al Área Social y equipo del Centro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Power Point de presentación de información ▪ Fotografías 	
R1.4 Elaboración de informe base para el Sistema	A finales del mes de Febrero 2017 se ha elaborado informe base para el Sistema –información inicial-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de informe de análisis de información, base para el Sistema, elaborado 	

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

MARCO LÓGICO

PROYECTO

Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am

RESULTADOS	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
RESULTADO 2 Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.	A finales del mes de marzo 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro elaborados 	Se cuenta con los instrumentos utilizados por el Área Social del Centro
ACTIVIDADES R2 R2.1 Revisión y enriquecimiento de instrumentos que utiliza el Área Social	La primera semana del mes de marzo 2017 se ha revisado, enriquecido y adecuado los instrumentos que utiliza el Área Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos revisados y enriquecidos 	El personal del Área Social y equipo del Centro con disponibilidad de participación
R2.2 Socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social	La segunda semana del mes de marzo 2017 se ha sostenido reunión con personal del Área Social para el enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías de reunión ▪ Instrumentos con observaciones y enriquecidos por personal del Área Social 	
R2.3 Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación	A finales del mes de marzo se han elaborado los instrumentos el Sistema	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos elaborados ▪ Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación – Excel- elaborado 	

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

MARCO LÓGICO

PROYECTO

Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am

RESULTADOS	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>RESULTADO 3 El personal del área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro</p>	<p>A mediados del mes de Abril 2017 el personal Área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías de reuniones de capacitación ▪ una reunión de capacitación realizadas 	<p>El personal del Área Social y equipo del Centro con disponibilidad de participación</p>
<p>ACTIVIDADES R3 R2.1 Capacitación al personal del Área Social y equipo del Centro en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación</p>	<p>A mediados del mes de abril 2017 se habrá realizado una sesión de capacitación en el uso y manejo del Sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías de reuniones de capacitación ▪ una reunión de capacitación realizadas 	
<p>R2.2 Ingreso de información a partir de la utilización de instrumentos como práctica</p>	<p>La tercera semana del mes de abril 2017 el personal del Área Social habrá ingresado información al Sistema como práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías ▪ Información ingresada al Sistema Monitoreo, Evaluación y seguimiento 	
<p>R2.3 Generación de información de los datos ingresados como práctica</p>	<p>La cuarta semana del mes de abril 2017 el personal del Área Social habrá generado información y realizado análisis sobre la misma</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías ▪ Información generada y analizada 	

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

ACTIVIDADES	TAREAS	INSUMOS	MEDIO VERIFICACIÓN	AÑO 2017												RESPONSABLE
				PERÍODO EJECUCIÓN												
				MES - SEMANAS												
				F				M				A				
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
R2.1 Revisión y enriquecimiento de instrumentos que utiliza el Área Social	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con Área Social fecha visita Visita para recolección de instrumentos Revisión de instrumentos Elaboración de instrumentos enriquecidos 	Material de papelería Movilización al Centro Fotocopias de instrumentos Papel de matrices de vaciado de información Equipo de Cómputo Material de papelería Impresora	Hoja de registro de visitas realizadas Instrumentos revisados y enriquecidos													Estudiante de PPS Área Social
R2.2 Socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con Área Social fecha visita Elaboración agenda de reunión Reproducción de instrumentos 	Movilización al Centro Fotocopias de instrumentos	Fotografías de reunión Instrumentos con observaciones y enriquecidos por personal del Área Social													Estudiante de PPS Área Social
R2.3 Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de instrumentos Elaboración de Sistema 	Equipo de Cómputo	Instrumentos elaborados Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación -Excel- elaborado													Estudiante de PPS

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

ACTIVIDADES	TAREAS	INSUMOS	MEDIO VERIFICACIÓN	AÑO 2017												RESPONSABLE				
				PERÍODO EJECUCIÓN																
				MES - SEMANAS																
				F				M				A								
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
R3.1 Capacitación al personal del Área Social en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Agenda de reuniones Prueba del Sistema Instalación de Sistema en equipo de cómputo Área Social Coordinación con Área Social fecha reunión capacitación 	Movilización al Centro Fotocopias de instrumentos Equipo de Cómputo Material de papelería Impresora	Hoja de registro de visitas realizadas Fotografías de reunión de capacitación una reunión de capacitación realizadas																	Estudiante de PPS Área Social
R3.2 Ingreso de información a partir de la utilización de instrumentos como práctica	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento al equipo Área de Salud en el ingreso de información 	Movilización al Centro Equipo de Cómputo	Fotografías Información ingresada al Sistema																	Estudiante de PPS Área Social
R3.3 Generación de información de la información ingresada como práctica	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento al equipo Área de Social en generación y análisis de información 	Movilización al Centro Equipo de Cómputo	Fotografías Información generada y analizada																	Estudiante de PPS

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

4.3 Entorno interno del Proyecto

El Proyecto de Intervención desde el ámbito interno del Centro Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak’Yu’Am”, se enfocó específicamente al Área Social, con la participación del personal que se designó del Equipo del Centro. Se centró en fortalecer al Centro con el diseño y elaboración de instrumento y un Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación.

4.3.1 Posición del Proyecto en la Región

Como se ha indicado en la Justificación del Proyecto, este es de relevancia para el Centro ya que no cuenta con un Sistema Monitoreo y Evaluación como el que se diseñó. Así mismo es de importancia para el Departamento de Alta Verapaz y la Región Norte, ya que la información que se genere permitirá conocer la dimensión de la violencia contra las mujeres, las formas y tipos de violencia que se ejercen sobre ellas al interior de la familia, pudiendo con estos datos definir líneas de prevención, tanto instancias de Estado como organizaciones sociales. A su vez, es relevante conocer los efectos y cambios que se generan en la vida de las mujeres, validando y/o modificando el apoyo integral que se les brinda, es decir las estrategias de abordaje de la violencia intrafamiliar.

4.3.2 Funciones específicas de la estudiante practicante de trabajo social y de otros involucrados

Estudiante

Planificación, organización y realización de procesos de recolección de información del Área Social, investigación documental, así como la implementación de las actividades planificadas.

Participantes

Particularmente el personal del Área Social, acompañar, apoyar y proporcionar información a la estudiante en cada una de las acciones y actividades del proceso de Práctica Profesional, participar en las actividades previstas, así como monitorear y evaluar los objetivos previstos.

4.3.3 Coordinación con Red Externa

La implementación del sistema de Monitoreo y Evaluación del Centro AK' YU'AM será fundamental para lograr coordinaciones y alianzas con entidades tanto de la iniciativa pública como privada para que faciliten apoyo ya sea de forma directa o indirecta, pues se espera concientizar sobre la importancia de la labor social del Centro en beneficio de uno de los sectores más vulnerables de la sociedad como lo son las mujeres, y la importancia de la contribución a la sociedad ya que se les brinda un acompañamiento integral.

4.3.4 Incidencia del proyecto en la región

Mediante la ejecución del proyecto se pretendió generar un impacto positivo en la región ya que a través de la creación y la implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación por el Centro AK' YU'AM, se fortalecieron las capacidades del equipo del área social, situación que permitirá en el futuro, mejorar la calidad del servicio de atención a las usuarias, lo cual representará un importante aporte para hacer frente a la demanda de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, pues se le proveerá al personal de más y nuevas herramientas para mejorar el servicio.

4.3.5 Implicaciones éticas a considerar

En todo el proceso de implementación del proyecto, la estudiante tomo en cuenta y puso en práctica elementos centrales de la formación en Trabajo Social, considerados principios y valores en toda acción social, a saber: confidencialidad, responsabilidad, transparencia, respeto, trabajo en equipo.

4.4 Recursos y Presupuesto

4.4.1 Recursos Técnicos y Humanos

Técnicos

1. Computadora
2. Cañonera
3. Impresora
4. Cámara fotográfica

Humanos

1. Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social
2. Personal del Área Social del Centro
3. Equipo de Trabajo del Centro
4. De ser necesario programador-ra

4.4.2 Recursos Materiales y Monetarios

Materiales

1. Hojas
2. Papelógrafo
3. Marcadores
4. Lapiceros

5. Folder
6. Fastener

Monetarios

Los recursos monetarios serán financiados por la estudiante; se gestionará que en alguna medida el Centro asuma la reproducción del material que se proporcione.

4.4.3 Presupuesto General

El presupuesto general se presenta en la Tabla siguiente:

Tabla 12

PROYECTO Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak'Yu'Am						
RUBROS	BASE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO	
					Estudiante	Centro Ak'Yu'Am
Recurso Humano				Q 17,000.00		
Estudiante PPS I	Mes	3	Q 5,000.00	Q 15,000.00	Q 15,000.00	
Asesoría	Mes	2	Q 1,000.00	Q 2,000.00	Q 2,000.00	
Recurso Materiales				Q 910.00		
Hojas	Resma	1	Q 35.00	Q 35.00		Q 35.00
Papelógrafos	Unidades	10	Q 0.50	Q 5.00		Q 5.00
Marcadores	Unidad	10	Q 2.50	Q 25.00		Q 25.00
Lapiceros	Unidad	10	Q 1.25	Q 12.50	Q 12.50	
Folder	Unidad	10	Q 1.00	Q 10.00		Q 10.00
Fastener	Unidad	10	Q 1.00	Q 10.00		Q 10.00
Lápices	Unidad	10	Q 1.25	Q 12.50		Q 12.50
Impresiones	Unidad		Q 300.00	Q 300.00	Q 100.00	Q 200.00
Salón de Reuniones	Unidad	2	Q 250.00	Q 500.00		Q 500.00

Servicios Tecnológicos				Q 1,700.00		
Cañonera	Unidad	1	Q 200.00	Q 400.00		Q 400.00
Computadora	Unidad	1	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Q 1,000.00	
Internet		1	Q 300.00	Q 300.00	Q 300.00	
Alimentación				Q 600.00		
Refacciones	Unidad	40	Q 15.00	Q 600.00	Q 300.00	Q 300.00
TOTAL				Q 20,210.00	Q 18,712.50	Q 1,497.50

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Rubros	Monto a Aportar
Recurso Humano	Q 17,000.00
Recurso Materiales	Q 910.00
Servicios Tecnológicos	Q 1,700.00
Alimentación	Q 600.00
TOTAL	Q 20,210.00

4.5 Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El monitoreo y evaluación durante del proceso de ejecución de la práctica se realizó de dos formas: a lo interno del Centro y en la Universidad Rafael Landívar. A lo interno del Centro estuvo a cargo de la persona designada del Área Social del Centro, realizándolo a través de observación, revisión con la estudiante del cumplimiento del Plan de Trabajo y validación de los resultados previstos. En la Universidad Rafael Landívar, el Docente de Práctica Profesional Supervisada supervisó a partir de informes mensuales realizados por la estudiante.

Tabla 13

ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FECHA DE MONITOREO	RESPONSABLE
FASE 1				
Elaboración de instrumento y recolección de información	La primera semana del mes de Febrero 2017 se han diseñado instrumentos y recolectado información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos elaborados ▪ Información recolectada 	Primera semana febrero 2017	Enlace Área Social
Vaciado, análisis y generación de información analítica	Vaciado, análisis y generación de información analítica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matrices de vaciado de información ▪ Documento borrador de análisis de información 	15 de febrero 2017	Enlace Área Social
Socialización de información con personal del Área Social y demás equipo del Centro para su enriquecimiento	La tercera semana del mes de Febrero 2017 se ha socializado la información al Área Social y equipo del Centro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agenda de reunión ▪ Power Point de presentación de información ▪ Fotografías 	Tercera semana de febrero 2017	Enlace Área Social
Elaboración de informe base para el Sistema	A finales del mes de Febrero 2017 se ha elaborado informe base para el Sistema – información inicial-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de informe de análisis de información, base para el Sistema, elaborado 	Finales mes febrero 2017	Enlace Área Social Tutor PPS

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FECHA DE MONITOREO	RESPONSABLE
FASE 2				
Revisión y enriquecimiento de instrumentos que utiliza el Área Social	La primera semana del mes de marzo 2017 se ha revisado, enriquecido y adecuado los instrumentos que utiliza el Área Social	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos revisados y enriquecidos 	Primera semana marzo 2017	Enlace Área Social
Socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social	La segunda semana del mes de marzo 2017 se ha sostenido reunión con personal del Área Social para el enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías de reunión Instrumentos con observaciones y enriquecidos por personal del Área Social 	Segunda semana marzo 2017	Enlace Área Social
Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación	A finales del mes de marzo se han elaborado los instrumentos el Sistema	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos elaborados Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel-elaborado 	Finales marzo 2017	Enlace Área Social Tutor PPS
FASE 3				
Capacitación al personal del Área Social del Centro en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación	A mediados del mes de abril 2017 se habrá realizado una sesión de capacitación en el uso y manejo del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías de reuniones de capacitación Una reunión de capacitación realizadas 	14 de abril 2017	Enlace Área Social
Ingreso de información a partir de la utilización de instrumentos como práctica	La tercera semana del mes de abril 2017 el personal del Área Social habrá ingresado información al Sistema como práctica	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías Información ingresada al Sistema 	Tercera semana abril 2017	Enlace Área Social
Generación de información de la información ingresada como práctica	La cuarta semana del mes de abril 2017 el personal del Área Social habrá generado información y realizado análisis sobre la misma	<ul style="list-style-type: none"> Fotografías Información generada y analizada 	28 de abril 2017	Enlace Área Social Tutor PPS

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

4.5.1 Indicadores de éxito específico

- A finales del mes de Febrero 2017 se cuenta con un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.
- A finales del mes de marzo 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.
- A finales del mes de Abril 2017 el personal Área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación.

4.5.2 Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Tabla 14

OBJETIVOS RESULTADOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FECHA DE MONITOREO	RESPONSABLE
<p>OBJETIVO GENERAL Contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación de un Sistema de Monitoreo y Evaluación en el área social del Centro Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar del Centro Ak´Yu´Am</p>	<p>A finales del mes de abril 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro Ak´Yu´Am.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos elaborados ▪ Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- construido y en funcionamiento ▪ Personal del Área Social capacitado, utilizando e Sistema 	<p>28 de abril del 2017</p>	<p>Enlace Área Social Tutor PPS</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO Implementar un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de Violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro “Ak´Yu´Am”.</p>				
<p>RESULTADO 1 Elaborado un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.</p>	<p>A finales del mes de Febrero 2017 se cuenta con un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.</p>	<p>Documento diagnóstico de información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto</p>	<p>28 de febrero del 2017</p>	<p>Enlace Área Social Tutor PPS</p>

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

OBJETIVOS RESULTADOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FECHA DE MONITOREO	RESPONSABLE
RESULTADO 2 Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación – Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.	A finales del mes de marzo 2017 se tienen elaborados los instrumentos y el Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.	Instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro elaborados	31 de marzo del 2017	Enlace Área Social Tutor PPS
RESULTADO 3 El personal del área social está capacitación en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro	A mediados del mes de Abril 2017 el personal Área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías de reuniones de capacitación ▪ Una reunión de capacitación realizadas 	28 de abril del 2017	Enlace Área Social Tutor PPS

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

5.1 Fase I: Socialización del proyecto

5.1.1 Resultados Previstos

- a) Se ha realizado una reunión con la persona enlace del Centro Ak'Yu'Am la coordinadora del Área Social, para dar a conocer el Proyecto mediante una presentación en power point y el cronograma de actividades.
- b) El personal del Centro conoce y apoya la ejecución del Proyecto de PPS⁹.

5.1.2 Indicadores de éxito

- El 90% de los actores involucrados en el proyecto lo conocen y están dispuestos a participar directamente en la ejecución.

5.1.3 Resultados no previstos

- a) Reuniones de trabajo con el personal del Centro para la inducción para conocer el proceso de atención en el Centro.
- b) Elaboración de metodología y plan de taller de elaboración de Shampoo dirigido a las usuarias del Centro, que se realizó paralelo a intercambio con mujeres de Grupo de Ahorro de San Pablo Tamahú, en el marco del Día Internacional de la Mujer.
- c) Elaboración de Plan de Foro en el marco del Día Internacional de la Mujer.

⁹ En adelante se denominará así a la Práctica Profesional Supervisada

5.1.4 Actividades

Entre las actividades realizadas para la socialización del proyecto se encuentran:

- a) Socialización del proyecto al personal del centro, utilizando la herramienta Power Point.
- b) Socialización del proyecto a la Coordinadora del Área Social al momento de su reincorporación al trabajo tras finalizar vacaciones laborales.
- c) Reuniones de información e inducción a la estudiante a cargo de personal del Centro, para el conocimiento del proceso de atención.
- d) Como resultado de las actividades antes indicadas, se adecuó el cronograma, siendo aprobado por la persona enlace facilitando la coordinación en la implementación de las actividades.
- e) A solicitud del Centro, se presentó para su aprobación, propuesta metodológica y plan de taller de elaboración de shampoo, el cual fue dirigido a usuarias del Centro.
- f) En el marco del Día Internacional de la Mujer, se elaboró Plan de Foro público, apoyando en su realización.

5.2 Fase 2: Elaboración de diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema

5.2.1 Resultados Previstos

- a) Se cuenta con un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema.

5.2.2 Indicadores de éxito

- Se ha elaborado un documento de Diagnóstico sistematizado de la información de las usuarias al momento de implementar el Proyecto.

- El Instrumento de Recolección de Información sirvió de Base para la elaboración del Sistema

5.2.3 Resultados no previstos

- a) Elaboración de Flujo gramas y su validación: Atención Interna del Centro, rutas de Atención de casos en el área social
- b) Elaboración y validación de Protocolo de Atención del Área Social.
- c) Recopilación, ordenamiento, clasificación y análisis de información de 20 usuarias, para la elaboración de Diagnóstico.
- d) Definición metodológica e implementación de Taller sobre elaboración de jabones y shampoo orgánico, dirigido al personal del Centro.
- e) Elaboración y envasado de shampoo y jabones.
- f) Coordinación, desarrollo y apoyo logístico del foro taller denominado: “La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”, contando con la participación de grupo de Red Mujeres de Tamahú, A.V. y mujeres usuarias del Centro Ak’Yu’am
- g) Taller de elaboración de shampoo orgánico dirigido a Mujeres beneficiadas de la organización Tricle Up como resultado de la gestión realizada por la practicante y el Centro Ak’Yu’Am, en San Pablo Tamahú, A.V.

5.2.4 Actividades

- a) Reuniones de socialización del Proyecto: Coordinadora del Área Social y personal del Centro.
- b) Elaboración y validación de instrumento de recolección de información para el Diagnóstico.

- c) Análisis de los protocolos para la identificación de rutas de atención de las áreas jurídica, educativa, médica y psicológica-, para el análisis de los procesos de atención del Centro.
- d) Entrevistas a usuarias del Centro.
- e) Elaboración de Base Excel para vaciado de información.
- f) Vaciado, ordenamiento, clasificación y análisis de información recopilada en entrevistas y expedientes proporcionados por la Coordinadora del Área Social. Los criterios de selección de expedientes tienen relación con: anuencia de las usuarias, casos atendidos –recientes y activos- del año 2017.
- g) Elaboración de Documento de Diagnóstico.
- h) Reuniones de trabajo y presentación de propuesta del Foro.
- i) Elaboración y validación de Flujo gramas.
- j) Transcripción digital de los Protocolos de Atención de las áreas educativa, jurídica, médica y psicológica.
- k) Participación en reuniones entre el personal del Centro y Junta Directiva del CEJAV.
- l) Coordinación interinstitucional con grupo de Mujeres de Trickle Up para la facilitación de un taller práctico de elaboración de shampoo artesanal.
- m) Apoyo en diferentes actividades realizadas en el marco del Día Internacional de la Mujer.

5.3 Fase 3: Elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento –Excel- del proceso de atención integral a las mujeres usuarias en el Área Social del Centro

A partir de la elaboración de Boleta de Registro de información del Área Social, el análisis del proceso de atención en el Área Social del Centro, la información recopilada en los documentos e instrumentos del Centro, entrevistas a usuarias, análisis de protocolos de atención del Centro, elaboración de flujograma de atención interna del Área Social, observación en el trabajo de campo y finalmente

el diagnóstico sistematizado elaborado en la fase 2, fueron elementos que contribuyeron a la implementación de las acciones definidas para la Fase 3..

La boleta de recolección de información fue la guía para elaborar la base Excel del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del Área Social, el cual incluye indicadores que permiten adecuarse al contexto del proceso de la atención integral a las usuarias y las necesidades básicas del Centro para cumplir con sus objetivos institucionales, ambos instrumentos fueron presentados a la coordinadora del área social para su enriquecimiento, valoración y aprobación.

5.3.1 Resultados Previstos

- a) Revisión y enriquecimiento de instrumentos que utiliza el Área Social
- b) Socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social
- c) Elaboración del instrumento del Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación, posteriormente su validación por parte de la encargada del área social del Centro.

5.3.2 Indicadores de éxito

- Se han elaborado los instrumentos para el Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención en el Área Social, siendo revisados y aprobados: Boleta de recolección de información del Área Social, Base de Monitoreo y Seguimiento en Excel.

5.3.3 Resultados no previstos

- Construcción de un documento guía que permita al personal del área social el uso, manejo y conocer la importancia del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro.

5.3.4 Actividades

- a) Reuniones de socialización, enriquecimiento y validación de instrumentos elaborados con el Área Social
- b) Adecuación de instrumentos
- c) Elaboración de instrumentos y sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación.
- d) Trabajo en conjunto con un programador especializado en el programa Excel.

5.4 Fase 4: Capacitación en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro

5.4.1 Resultados Previstos

- a) Capacitación al personal del Área Social en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación
- b) Ingreso de información a partir de la utilización de instrumentos como práctica
- c) Generación de información ingresada como práctica

5.4.2 Indicadores de éxito

- El personal Área Social está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación

5.4.3 Resultados no previstos

- a) Coordinación del Área Social define la capacitación solo para esta área

5.3.3 Actividades

- a) Definición con coordinadora del Área Social del proceso de capacitación: se define este proceso solo con la Trabajadora Social
- b) Preparación de materiales de capacitación: Power Point, reproducción de Boleta, Base Excel vacía

- c) Realización de reunión-taller de capacitación en el uso y manejo de:
 - Boleta de Registro de información del Área Social
 - Sistema de Monitoreo y Evaluación
 - Ingreso y generación de información como práctica

5.5 Fase 5: Informe Final y Socialización de los resultados

5.5.1 Resultados Previstos

- a) Recopilación de información final, cartas, constancias, fotografías y medios de verificación.
- b) Sistematización y análisis del proceso de PPS II.
- c) Redacción y presentación del informe final.
- d) Socialización al personal del Centro Ak'Yu'Am de los resultados obtenidos en la implementación del Proyecto de Intervención.

5.5.2 Indicadores de éxito

- Informe final de Práctica Profesional Supervisada revisado y aprobado por el supervisor de PPS II.
- Productos entregados en físico y electrónico del proceso de PPS socializado con la Trabajadora Social quien es encargada del área social del Centro

5.5.3 Resultados no previstos:

- a) Entrega a la encargada del Área Social de los productos no previstos tales como:
 - el protocolo del área de atención del área social en versión electrónica,
 - banner pequeños de los flujo gramas de la atención a la usuaria a nivel institucional y a nivel del área social
 - entrega de un archivador con los 20 instrumentos que se utilizaron para recopilar información de los 20 expedientes que en su momento

fueron entregados por la trabajadora social y que sirvió para generar el documento de diagnóstico.

5.5.4 Actividades

- b) Análisis y recopilación de información.
- c) Revisión de informes mensuales y bitácora de PPS.
- d) Revisión y análisis de los resultados previstos.
- e) Impresión de documento final con las correcciones indicadas por parte de la Trabajadora Social
- f) Preparación de materiales de socialización: Power Point, reproducción documentos finales.

Los tres resultados que se han ejecutado en el Centro Ak'Yu'Am han sido aprobados por la persona enlace o coordinadora del área social, tomando en cuenta que esta área es la plataforma de la ejecución del presente proyecto. Ante esto, posterior a la implementación del proyecto de intervención y la redacción del informe final de la PPS, esta última fase consistió en un proceso de socialización de los resultados a través de una reunión con la trabajadora social del Centro Ak'Yu'Am y personal, en donde se dio a conocer a través de una presentación visual así como los documentos de respaldo impresos los cuales fueron elaborados durante el proceso, los resultados y hallazgos obtenidos.

En esta etapa se desarrolló una retroalimentación de todo el proceso ejecutado que va desde la identificación de un problema hasta la construcción de cada uno de los resultados. Se reflexionó sobre la importancia que tiene la intervención del trabajador social y su rol dentro de la problemática de la violencia contra la mujer, su contribución a su erradicación; sobre la necesidad e importancia del uso de un sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento como una herramienta indispensable para contribuir a la generación de información sobre la violencia contra la mujer, análisis de la atención integral brindada y su fortalecimiento, efectos y cambios en las usuarias.

Dado el contexto y la demanda del servicio para la atención a las usuarias tanto dentro como fuera del Centro, el 20% del personal de las diferentes áreas no se encontraban en el momento de la socialización, sin embargo, se estableció que el área social es la plataforma de la intervención del presente proyecto.

Además, se considera que el proceso de socialización de los resultados goza de legitimidad y coherencia toda vez que el personal tuvo participación para la recopilación de la información, sin embargo, la trabajadora social del Centro es quien tiene mayor contacto y comunicación con las mujeres usuarias, tanto al inicio como durante todo el proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Otro aspecto que respalda la etapa de socialización de los resultados es el hecho de que por la naturaleza de la información que se recaba en los expedientes de las mujeres usuarias, ésta no puede ser de conocimiento general, pues todo el proceso de atención se basa en el principio de confidencialidad de la información y resguardo de la identidad de la víctima.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Introducción

El Trabajo Social es una actividad profesional, que estudia las necesidades y problemas sociales históricamente relevantes, interviene en ellos con la finalidad y propósito de contribuir a crear condiciones que incidan positivamente en la búsqueda de la generación del desarrollo social, en la participación y la promoción de los derechos humanos, la justicia y la seguridad social para todos los sectores de la sociedad y en las diversas regiones del país. Así, es una profesión que interviene directamente en la resolución de las problemáticas sociales buscando el desarrollo y potencialidad de los sectores sociales, implementando metodologías y técnicas para la comprensión crítica de los problemas sociales, brindando estrategias para la resolución de éstos.

En la suma de contribuir al logro de los objetivos de Desarrollo Sostenible, la Universidad Rafael Landívar, en la búsqueda de la generación del desarrollo social, en la participación y promoción de los derechos humanos tiene como objetivo formar a profesionales con calidad académica, con capacidad de promover la organización local y del desarrollo comunitario por medio de métodos participativos que propicien la autogestión y la auto sensibilidad de los proyectos sociales, que tengan la capacidad de idear formas y mecanismos para el estudio y promoción social, con la visión de tener un impacto en las causas de los problemas manifiestos.¹⁰

¹⁰ Universidad Rafael Landívar, Licenciatura en Trabajo Social, Guatemala, disponible en: <http://principal.url.edu.gt/index.php/facultad-de-ciencias-politicas-y-sociales-verapaz/licenciatura-en-trabajo-social-con-enfasis-en-gerencia-del-desarrollo>, consultado el 31 de marzo de 2017.

De esta forma la egresada de Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo domina enfoques integrales del desarrollo humano y el manejo de métodos y técnicas de la planificación y administración social, con visión estratégica y con criterio de eficiencia, calidad, equidad y justicia.¹¹ En este marco, el/la trabajadora social, es una persona que cumple una función activa y propositiva para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar de las personas que se da en la mediación del trabajo que se realiza y, para ello es importante conocer los efectos y cambios que se generan a partir de las intervenciones que el trabajo social tiene en la vida de las personas.

Con relación a la problemática relacionada a la violencia contra las mujeres, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- en su Informe Nacional de Desarrollo Humano 201/2016 “Más allá del conflicto, luchas por el bienestar”, hace un análisis de la realidad económica y sus consecuencias políticas, económicas y humanas. Indica que en el año 2015, aproximadamente el 60% de los hogares no pudo cubrir gastos de atención médica, exámenes, medicamentos o cualquier otro gasto en salud; el 45.4% de los hogares no pudo cubrir gastos en vestimenta y calzado: el 29.7% no pudo adquirir los alimentos necesarios que demandaban miembros del hogar; 36.7% de los hogares no contó con los recursos para pagar los costos de transporte; y el 35.9% se vio en la imposibilidad de cubrir el pago de servicios básicos del hogar.¹² Las anteriores estadísticas demuestra la condición social y económica en el que se encuentra la mayoría de la población guatemalteca, especialmente las mujeres.

Las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar que acuden al Centro Ak' Yu'Am, en su mayoría son mujeres indígenas, dependientes económicamente de

¹¹ Arenales C, Otto Edvin. *Guía Didáctica para realizar la Práctica Profesional Supervisada. Orientaciones prácticas para realizar el proceso.* Guatemala, San Andrés Itzapa, Chimaltenango, Universidad Rafael Landívar, Junio 2012.

¹² Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. *Más allá del conflicto, luchas por el bienestar. Informe Nacional de Desarrollo Humano 2015/2016,* Guatemala, Litografía Arcón, 2016. Págs. 169 y 170.

su pareja –cónyuge o conviviente- y/o trabajadoras de comercio informal, que les representa una serie de desventajas frente a las relaciones de poder, que aunado a otros aspectos, genera violencia en sus diferentes manifestaciones.

6.2 Resultado 1

Elaborado un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema

La igualdad de género, es un derecho para las mujeres el cual implica recibir un trato igual, digno y con respeto, por ello, se han establecido objetivos globales para una agenda de desarrollo sostenible. Dentro del quinto objetivo de Desarrollo Sostenible, se ha propuesto lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, teniendo como una de las metas “Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación”. Sin embargo dicho objetivo no se ha logrado cumplir, esto se evidencia con las estadísticas que en el Informe del PNUD, el que indica que la violencia física ha aumentado de un 8.6% en el año 2002 a un 20.4% en el año 2014/15.¹³

En ese contexto el Centro Ak' Yu'Am, se ha propuesto como objetivo brindar una atención integral a mujeres sobrevivientes víctimas de violencia intrafamiliar, siendo el único en la Región Norte del país. Atiende a mujeres en su mayoría indígenas, pobres y en extrema pobreza, provenientes de áreas rurales particularmente y áreas urbanas, de diferentes departamentos como Alta y Baja Verapaz, Petén, Quiché, así mismo se ha atendido a mujeres de otros países, lo que indica que el Centro ha tenido una amplia cobertura en atención a mujeres sobrevivientes de violencia.

¹³ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2016. *Op. Cit. Pág.* 309.

Con la finalidad de realizar el Diagnóstico de la atención brindada a las usuarias, se realizaron diversas actividades, se socializó el proyecto al personal del Centro. Tomando en cuenta las rutas de atención a lo interno, se determinó que a quien corresponde implementar un sistema de monitores es el Área Social, bajo la consideración que es esta área y particularmente la Trabajadora Social, quien hace el primer contacto con las usuarias, luego de la valoración del caso determina el o las áreas que la atenderán, coordinando acciones para brindar una atención integral.

El proceso de la construcción del Diagnóstico tuvo como condición importante un abordaje no revictimizante, así como principios de confidencialidad y privacidad de la información para asegurar la protección de la identidad y la información de las usuarias. Una de las primeras acciones que se desarrolló fue la investigación documental sobre la ruta de la atención a las usuarias, y los protocolos de atención de cada área. Otra fuente de información, fueron las entrevistas que se realizaron al personal encargado de cada área del Centro: Trabajadora Social, asistente de coordinación, recepcionista, educadora y la encargada del área médica, para conocer de cerca las acciones que cada una de ellas realiza.

Se considera importante hacer mención que durante el desarrollo de las actividades necesarias para construir el diagnóstico, surgieron otras actividades que no estaban previstas en la planificación, pero que a la vez se consideraron fundamentales, pues constituirían parte de la estrategia de abordaje de las mujeres usuarias del Centro.

Entre estas actividades se pueden mencionar: Foro-Taller con mujeres que conforman la Directiva una Red de Grupo de Ahorro de San Pablo Tamahú en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer. En el marco de esta actividad se realizó intercambio de experiencias entre las mujeres del Grupo de Ahorro y usuarias con el objetivo de motivar el empoderamiento económico de

las mujeres atendidas en el Centro; se realizó demostración práctica sobre el proceso de elaboración de Shampoo orgánico de manera artesanal.

Como resultado del Foro-Taller, se definieron acuerdos interinstitucionales, para que personal del Centro Ak`Yu`Am realizara una visita al grupo de mujeres que conforman el Grupo de Ahorro en San Pablo Tamahú -44 mujeres-. En este marco se realizaron actividades como: charla informativa sobre el trabajo que realiza el Centro; taller sobre la problemática de la violencia intrafamiliar en todas y cada una de sus manifestaciones; taller práctico sobre la elaboración de Shampoo orgánico de manera artesanal –facilitado por la estudiante-.

Las anteriores actividades permitieron conocer dos escenarios en las actividades económicas de ambos grupos y permitió sentar bases y contribuir a la igualdad de género, erradicar la pobreza y el crecimiento económico inclusivo, tanto de las mujeres usuarias del Centro que son víctimas de violencia intrafamiliar y principalmente de la violencia económica y patrimonial, como para las mujeres de Tamahú quienes podrán fortalecer sus procesos de participación en la Red. Se evidenció durante su intervención que la discriminación reduce el acceso a bienes económicos como la tierra y préstamos bancarios; reproducción de los roles de género en el hogar asumiendo las mujeres las tareas domésticas, lo que les impide el acceso a oportunidades para generar conocimiento y habilidades para su desarrollo integral como mujeres.

Paralelamente a las actividades anteriores, se conocieron y analizaron los instrumentos que utiliza el personal del Centro Ak`Yu`Am para la recepción de la información de la usuaria, siendo estos: a) Instrumento “Entrevista a la Usuaria; b) Instrumento que anexa la hoja de la entrevista en donde se detallan las actividades en la que se ve involucrada la usuaria; c) Convenio de Ingreso y egreso; y d) Instrumento de entrevista para menor de edad. Para lograr la construcción del diagnóstico de la atención integral a las usuarias del Centro, se elaboraron dos instrumentos, contruidos a partir de los instrumentos que el

Centro aplica para la documentación y fueron presentadas a la Trabajadora Social, para su revisión, enriquecimiento, valoración y aprobación, siendo los siguientes:

1. Boleta de recolección de información, que contiene: información general, información de la usuaria, datos familiares, hecho de violencia, información del agresor, las primeras acciones del área social, el abordaje individual que realiza el área social con la usuaria, otros abordajes que realiza el área social y cierre del caso. Cabe mencionar que este instrumento recopiló información cuantitativa y cualitativa.
2. Base Excel en el que se hizo el vaciado de la información y del que surge el análisis del presente diagnóstico, con datos cuantitativos y cualitativos.

Es importante indicar que al concluir el análisis de los instrumentos antes indicados, se identificó que el Área Social no contaba con un Protocolo de Atención ni con un flujograma que visibilizara el proceso de la atención que brinda; de esta cuenta se procedió a elaborar tanto el Protocolo como los Flujogramas.

La Trabajadora Social, como persona enlace en el proceso de ejecución de la PPS y responsable del Área Social, selecciono los expedientes para la elaboración del diagnóstico -16 casos de mujeres adultas, cuatro casos de menores rescatados-. A su vez se consideró en su selección, el que fuesen casos que reflejaran los distintos tipos de violencia ejercida hacia las mujeres, permitiendo contar con información de la diversidad de casos atendidos en el Centro.

Para la valoración directa de las usuarias con relación a la atención recibida y los cambios en su vida y entorno social, se realizaron tres entrevistas –información cualitativa- a aquellas usuarias que estuvieron anuentes. Posteriormente, se realizó el vaciado de toda la información recabada en las fichas respectivas a la base Excel, del que se analizan los datos cualitativos y cuantitativos.

Como resultado del vaciado de la información de las boletas a la base de Excel, se logró construir un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, dicha información sirvió como base para la construcción del Sistema, el que cuenta inicialmente con información de 20 mujeres con diferentes procesos de atención. El Diagnóstico representa para el Centro un documento que les permite tener una mirada analítica a su trabajo de intervención, así mismo es un documento que aporta información sobre la población atendida, datos generales de agresores, así como la ruta de atención que se ha brindado hasta el momento de realizado el diagnóstico.

El diagnóstico arrojó hallazgos dentro de la atención brindada a las usuarias, que permitirá reflexionar acerca de la atención que se brinda, en qué se debe mejorar y qué se debe fortalecer. Permitió tener una mirada crítica constructiva en el llenado de los instrumentos que maneja el Centro, ya que se evidenció que es importante que en las entrevistas que se realiza a las usuarias sean llenadas correctamente, además de darle importancia a todos los detalles de información que se solicitan.

En otro orden, la información que genera y refleja el Diagnóstico, permitirá generar en el futuro, materiales de información y divulgación sobre el papel que realiza el Centro en el abordaje frente a la violencia contra las mujeres, no solo en el Departamento de Alta Verapaz, sino que a nivel de la Región Norte del país. Estos materiales e información le podrían permitir, en el ámbito político, fortalecer las relaciones y alianzas estratégicas que tiene, tanto con instituciones de Estado como con organizaciones de la sociedad civil y en el ámbito internacional, ampliando estas, particularmente para la obtención de financiamiento para su funcionamiento, y así ampliar y mejorar la atención en beneficio de las mujeres.

6.3 Resultado 2

Elaboración de instrumentos del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el Área Social del Centro.

Como parte de los cambios propositivos que el/la trabajadora social realiza dentro de su ejercicio profesional es el diseño de herramientas e instrumentos como mecanismos para contribuir y fortalecer a organizaciones o instituciones que, como el Centro Ak´Yu´Am tienen como grupo meta los sectores sociales más excluidos y vulnerados. Es por ello, que a partir de los conocimientos adquiridos en la carrera de Trabajo Social con énfasis en gerencia para el desarrollo, la práctica profesional supervisada contempló la intervención en el Centro conociendo que el trabajo que se realiza con sobrevivientes de violencia intrafamiliar es importante para la vida de las mujeres.

El proceso de implementación del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento de la atención a la usuaria en el Centro se realizó en diferentes fases, que han permitido realizar la ejecución del proyecto, denominado “Implementación de un sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el área social del Centro Ak´Yu´am.” Se definió como objetivo contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación del sistema, proyecto que se seleccionó a partir de las necesidades identificadas mediante la utilización de la herramienta FODA.

Se comprende como monitoreo al seguimiento que se realiza durante la ejecución de un proyecto, programa o intervención social, que permite revisar periódicamente los elementos centrales y sustantivos del mismo, con la finalidad de optimizar los procesos y las acciones, los resultados y los efectos deseados. El monitoreo es indispensable para la gestión administrativa, logística, financiera y

estratégica de una intervención social. Es un instrumento de gestión y de política que permite revisar de forma periódica los procesos, el avance en el logro de los objetivos y resultados planteados, es un instrumento fundamental en la toma de decisiones, fuente de aprendizaje para las organizaciones sociales y los equipos que implementan los programas, proyectos o realizan intervención social.

Desde lo técnico, los sistemas de información son un conjunto de herramientas, datos –regularmente estadísticos-, equipos, comunicaciones, procedimientos y personal que interactúan para para “capturar, almacenar, actualizar, manejar, analizar y desplegar información en un sistema de referencia que enriquezca las decisiones de una organización”.¹⁴

Es decir, es un conjunto de componentes, conectados de forma organizada. La creación de un Sistema Integrado de monitoreo, seguimiento y evaluación – aprendizaje-, requiere de la adecuación tanto de las características de la organización que lo utilizará, así como a las del Proyecto para el que se utilizará.

Para ello se requieren distintas fuentes de información: Línea de Base, información periódica generada de las distintas acciones y procesos que se implementen. La periodicidad de información, depende de la operacionalidad de las acciones y de la organización. Para los informes de monitoreo se recomienda que sea de forma trimestral, semestral o anual. Es importante considerar en la construcción de un Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento: a) Adaptarse a las características de la organización: misión, visión, objetivos, estrategias y recursos de la organización; b) Flexible: adaptable a partir de la experiencia que se genera en la implementación de las acciones; c) Claridad en su propósito, operación e información que se genere; y d) De fácil manejo y uso.

¹⁴ Di Virgilio, Mercedes Y Romina Solano. *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina, 1era. Edición, Fundación CIPPEC, UNIEF, 2012, Pág. 50. Citando a Martínez Nogueira, R. *La evaluación para el análisis y planificación de las organizaciones*. Documento de Trabajo N° 31: FORGES (Fortalecimiento de la Organización y Gestión Económica y Social), 2004.

De esta forma el Sistema, se convierte en un mecanismo de planificación y administración; es un sistema informativo que se utiliza para valorar el progreso, el avance en el logro de los resultados, así como los efectos que se van generando. Tiene gran importancia, ya que contribuye con la organización y el equipo humano en la implementación de los procesos que impulsa.¹⁵ El monitoreo suele estar a cargo de los miembros de la organización que implementa la política a evaluar. Al ser interna, este tipo de evaluación minimiza la reactividad de los actores de la organización y es menos costosa en términos económicos y de recursos humanos. Algunos autores sostienen que este tipo de evaluación facilita que sus resultados tengan mayor influencia en la intervención¹⁶.

El ejercicio profesional del trabajador social, se soporta en un conjunto de instrumentos y técnicas que operan como dispositivos metodológicos de la acción social, por ello no se puede aislar de los contextos en donde se aplican. Para la construcción de este sistema, se partió de la información recopilada en los documentos, entrevistas a usuarias, análisis de protocolos de atención del Centro, elaboración de flujo-grama de atención interna y, observación directa de la atención brindada en el Centro. Se elaboraron los instrumentos para el área social, siendo uno de ellos la Boleta de Recolección de Información.

A partir de la elaboración de la boleta de recolección de información, se elaboró la base Excel de Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del Área Social; todos los instrumentos elaborados fueron enriquecidos y aprobados por la Coordinadora del área. De esta forma, el área social cuenta con un sistema que brindará el soporte para el manejo de la información de cada usuaria con datos

¹⁵ CARE. *Guía para el Diseño, Monitoreo y Evaluación*. El Salvador, CARE, 2004.

¹⁶ Di Virgilio, Mercedes y Romina Solano. *Op. Cit.* Pág. 57.

desagregados que permitan una visión más amplia de la complejidad de cada caso.

A su vez se elaboró un Documento Guía sobre el uso y funcionamiento del Sistema de Monitoreo. Este documento recoge los principales conceptos teóricos y prácticos para comprender la funcionalidad del Sistema, así como imágenes que ilustran cada una de las hojas de cálculo que lo conforman. Dicho Documento Guía constituye un resultado no previsto que le da un valor agregado al Sistema implementado. Para la construcción del Sistema de Monitoreo, se buscó apoyo y asesoría técnica especializada en el tema de creación de bases de datos, con la finalidad de garantizar que éste cumpliera con los requisitos y elementos técnicos propios de este tipo de herramientas.

Violencia Contra las Mujeres, Derechos Humanos, Necesidad de Contar con Datos Estadísticos

La discriminación de género en Guatemala es histórica y está enraizada en las estructuras del estado y en la dinámica social del país, afectando a todas las mujeres de alguna manera. Existen factores como edad, etnicidad, clase socioeconómica, cultura, discapacidad entre otras, que hacen más vulnerables a ciertos grupos de mujeres que se encuentran en una posición de vulnerabilidad. Estructuras y mecanismos interseccionales de discriminación exacerbaban la vulnerabilidad de las mujeres, exponiéndolas aún más al riesgo de la violencia.¹⁷ Las mujeres indígenas y las mujeres en extrema pobreza, viven múltiples modalidades de discriminación y exclusión social que vulneran sus derechos fundamentales, colocándolas en una situación de vulnerabilidad ante las distintas violencias –social, política, económica, institucional, psicológica, física, sexual-.

¹⁷ Muñoz Cabrera, Patricia. Traductora al español Ana María Sosa Ferrar. *Violencias Interseccionales; Debates Feministas y Marcos Teóricos en el tema de Pobreza y Violencia Contra las mujeres en Latinoamérica*. Tegucigalpa, Honduras: CAWN, 2011.

El primer ámbito en donde las mujeres viven violencia es la familia, la violencia intrafamiliar refleja un componente patriarcal de la estructura social, al ser la mayoría de los agresores hombres. La violencia intrafamiliar tiene como efecto la reproducción de más violencia en el vínculo generacional, en el hogar y fuera de este, extendiéndose a diversos tipos de violencia social.¹⁸

La Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (1993), indica que la violencia contra las mujeres es “todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada.”¹⁹ Las organizaciones y movimientos de mujeres, durante años han realizado acciones para situar a nivel internacional la violencia contra las mujeres como un problema de derechos humanos. En 1992, el Comité de la CEDAW²⁰ declara que la violencia contra las mujeres en una forma de discriminación, dirigida a estas por su condición de mujer; que la violencia inhibe gravemente la capacidad de las mujeres para el disfrute de sus derechos y libertades en plano de igualdad con los hombres. En la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, se reconoció que la violencia contra la mujer vulnera sus derechos y libertades fundamentales y se pidió a los Estados y la comunidad internacional implementar acciones con miras a erradicarla.

El Estado de Guatemala ha reconocido y ratificado convenios y tratados internacionales en materia de derechos humanos; en el ámbito nacional se han aprobado normativas legales que promueven y protegen los derechos humanos de

¹⁸ Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala. *Informe estadístico Sobre homicidios, lesiones, violencia intrafamiliar y delitos sexuales contra la mujer*. Guatemala: PDH, enero a diciembre 2008-2009-2010 y enero a julio 2011.

¹⁹ Organización de las Naciones Unidas. *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. Ginebra: ONU, Asamblea General Resolución 48/104 del 20 de diciembre de 1993.

²⁰ Organización de las Naciones Unidas. *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. Ginebra: ONU, Asamblea General Resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979.

la mujer tales como la Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer (Decreto Número 22-2008); normativas que en su conjunto tienen como finalidad proteger a las mujeres, en virtud de que se constituye como un grupo que se encuentra en vulnerabilidad, no solo a nivel familiar si no en todos los contextos de la sociedad.

Sin embargo, es evidente que dada la complejidad de la problemática en mención, el Estado de Guatemala ha sido incapaz de establecer mecanismos adecuados para garantizar el respeto de los Derechos Humanos de las mujeres, razón por la cual, han surgido entidades de carácter privado o no gubernamentales como el Centro Ak'Yu'Am que coadyuvan con las instituciones estatales para que paso a paso, las mujeres guatemaltecas gocen de más y mejores condiciones para lograr su desarrollo integral, entre las cuales están sus Derechos Humanos.

Dentro de las problemáticas que se enfrentan a nivel nacional y mundial sobre la violencia contra las mujeres, se puede indicar la invisibilidad estadística. Esta invisibilidad es un obstáculo que dificulta la definición de acciones para su erradicación y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional en esta materia y con relación a los derechos de las mujeres, a su vez incide en la creación de políticas públicas precisas que partan de diagnósticos confiables sobre la naturaleza, magnitud, causas y consecuencias de la violencia en las mujeres.

La falta de información estadística sobre esta problemática social, refleja la necesidad de contar con líneas de base desde donde monitorear y evaluar el impacto de las leyes, políticas, planes, programas y proyectos que impulsa el Estado y las organizaciones sociales. Aportando a la visibilidad de la violencia contra las mujeres, tanto al Centro como a autoridades del Departamento y a nivel nacional, el Sistema de Monitoreo, se construyó considerando: los distintos tipos de violencia contra las mujeres, los ámbitos en donde se ejecuta la violencia,

contexto que reproducen los patrones y actos de discriminación hacia ellas y que generaron la violencia, entre otros aspectos.

El Sistema incluye indicadores que permiten adecuarse al contexto del proceso de la atención integral a las usuarias y las necesidades básicas del Centro para cumplir con sus objetivos institucionales; conocer los cambios que se han generado en la vida de las mujeres; detectar, evaluar y dimensionar los diferentes tipos de violencia de las que son objeto las usuarias. A su vez propone indicadores que permite monitorear y evaluar las acciones que el área social brinda, las cuales se desarrollan tanto internas como externas a la institución.

El uso de este sistema permitirá el análisis para implementar estrategias de atención a cada usuaria -interna, externa-. Tal y como se indicó en la propuesta del proyecto, el Sistema no solamente será de utilidad para el Centro, sino que también para la región debido a que, con la información recabada se puede identificar la dimensión de violencia intrafamiliar, los tipos de violencia que sufren las mujeres; a partir de ello, crear mecanismos que permitan definir líneas de prevención, tanto en instancias del Estado como en organizaciones sociales, así como interinstitucionalmente.

El diagnóstico realizado con el grupo focal (20 usuarias) permitió que en el diseño e implementación de este sistema estuviera implícito el abordaje de los derechos humanos, toda vez que la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder entre el hombre y la mujer que históricamente es un obstáculo para el alcance de la igualdad, al goce y la protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil y de cualquier otra índole.²¹.

²¹ Artículo 3 de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer.

Tomando en cuenta que el Centro actúa bajo el enfoque de Derechos Humanos, y que toda acción que realiza se encamina no solo a superar la violencia que vive la usuaria atendida, sino a la restitución de sus derechos, a manera de ejemplo: salud, atención para enfrentar los datos psicológicos y emocionales; recreación; capacitación para el trabajo –acceso a ingresos-, educación, acceso a la justicia, entre otros, el Sistema contempla indicadores que identifiquen los derechos restituidos tanto en el Centro como a través de los servicios brindados por instancias gubernamentales y organizaciones sociales especializadas a los que son referidas.

6.4 Resultado 3

El personal está capacitado en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento.

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las instituciones gubernamentales y organizaciones sociales, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la institución u organización. De forma general se comprende que la capacitación o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una institución y organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar el conocimiento, habilidades, actitudes y conductas del personal.

De esta forma los procesos de capacitación, entendido como un proceso continuo de aprendizaje para el fortalecimiento de los equipos de trabajo, buscan potenciar al personal en sus funciones de trabajo, para el logro de los objetivos – institucionales y organizacionales.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar el trabajo de la institución y organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida; así como en la proyección social definida. En síntesis, la capacitación es un proceso educativo corto, por medio del cual se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para el logro de metas y objetivos definidos.

Entendida de esta forma, la capacitación es considerada como un proceso educativo de corto plazo, el cual se implementa a partir de procedimientos planeados, sistemáticos y organizados, a través de los cuales el personal de una institución y organización adquiere conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia, lograr las metas y objetivos. Tomando en cuenta las necesidades identificadas y la inexistencia de un Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación en el Centro y particularmente en el Área Social, se definió como tercer resultado de la Práctica Profesional Supervisada un proceso de capacitación en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación al Área Social y equipo del Centro Ak'Yu'Am.

En el caso del Documento Guía, éste se constituye en una herramienta para conocer y comprender los conceptos básicos sobre los cuales funciona el Sistema de Monitoreo elaborado, pues dicho documento reúne tanto información teórica-explicativa, como indicaciones técnicas sobre el uso o funcionamiento del Sistema. Este documento será una herramienta para orientar o instruir a la persona que tenga bajo su responsabilidad el Área Social del Centro Ak'Yu'Am, por lo que se considera fundamental hacer énfasis en la importancia de darle lectura continua para garantizar el uso y funcionalidad del Sistema, que si bien es cierto tiene características básicas y no complejas, sin embargo posee aspectos técnicos que requieren de su correcta aplicación y ejecución.

El proceso de capacitación se desarrolló en las instalaciones del Centro Ak'Yu'Am, estuvo a cargo de la estudiante, contando con la participación de la

responsable del Área Social. La capacitación se desarrolló en una sesión abordando aspectos fundamentales, tanto teóricos como prácticos sobre el Sistema, cumpliendo con el objetivo primordial de dicha capacitación.

Para lograr el objetivo de éste proceso, se realizó la sesión-taller desde la perspectiva metodológica de *aprender haciendo*. Previo a la sesión se realizó la preparación de materiales de capacitación: Power Point, reproducción de Boleta y del Documento Guía, así como preparación de Base Excel vacía. La sesión realizada fue práctica, tanto en el conocimiento y uso de la Boleta, ingresando información de casos reales de usuarias del Centro; así como en el ingreso de información al Sistema, generación y análisis de la información ingresada, por lo que se considera que la metodología de capacitación fue la más adecuada.

La coordinadora del área social, definió que la capacitación fuera dirigida solamente a esta área, a partir de las siguientes consideraciones: rol que ejerce en el proceso de atención; su aporte en ideas, metodologías y estrategias de atención dada la complejidad de los casos; necesidad de su involucramiento en la investigación, planificación y evaluación para lograr mejores efectos en los procesos de atención. Para ello la información generada y analizada por la Trabajadora Social a partir del sistema de monitoreo, permitirá garantizar la efectividad de los servicios que presta el Centro, así como la restitución de derechos de las usuarias.

Metodológicamente la capacitación se dividió en momentos, en los que se abordaron diferentes temas en el uso y manejo del sistema: a) Boleta de Registro de información del Área Social; b) Ingreso de información al Sistema de Monitoreo y Evaluación; c) Análisis y comprensión del Documento Guía; y d) Generación y análisis de información del sistema. Posteriormente se concretaron acuerdos, conclusiones y recomendaciones para el uso de este sistema, principalmente en la importancia que conlleva el hecho de que se debe familiarizar en su uso y manejo

para que cumpla realmente su objetivo y así lograr informes de monitoreo, seguimiento y evaluación.

Por lo anterior, se concluye que la Práctica Profesional Supervisada cumplió los objetivos planteados, tomando en cuenta que el Proyecto planteado e implementado partió de una necesidad identificada al inicio de la práctica; y que los tres resultados planteados, complementarios entre sí, permitieron cumplir el Objetivo General y Específico definidos, a saber:

Objetivo General: Contribuir al fortalecimiento del proceso de atención integral a través de la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación en el Área Social del Centro integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar del Ak'Yu'Am.

Objetivo Específico: Implementar un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar en el Área Social del Centro "Ak'Yu'Am.

CAPÍTULO VII

PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

Tabla 15

ACCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPOS	INDICADOR
1. Equipo del Centro Ak`Yu`Am participan en procesos de retroalimentación en el tema de monitoreo y evaluación del sistema implementado	Coordinadora del Área Social y Equipo del Centro	De manera anual después de finalizada la intervención	Memorias de las jornadas de retroalimentación.
2. Análisis y evaluación del Sistema de monitoreo y evaluación implementado	Coordinadora del Área Social y Equipo Centro	De manera trimestral después de finalizada la intervención	Se tiene un informe de la evaluación del sistema de monitoreo y evaluación
3. Actualización del sistema en función de las necesidades y/o procesos implementados por el centro	Coordinadora del Área Social	De manera semestral después de finalizada la intervención	Información actualizada y fiable
4. Realización de reuniones de socialización de información con las instancias de Estado y organizaciones sociales con quienes se tiene coordinación y relación estratégica	Coordinadora del Área Social y Equipo Centro	De manera anual después de finalizada la intervención	2 reuniones realizadas
5. La información generada por el sistema de monitoreo y evaluación contribuye a definir los ejes transversales para elaborar un plan estratégico.	Coordinadora del Área Social y Equipo Centro	De manera anual después de finalizada la intervención	El Centro Ak`Yu`Am tiene planificado elaborar un plan estratégico

Fuente: Elaboración propia. PPS I URL (2016)

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

- 8.1.1 La violencia contra la mujer está presente en la mayoría de los momentos de su vida, se manifiesta de diferentes formas y se ejerce en distintos ámbitos –familiar, social, laboral, comunitario- y en distintos contextos en los que se desempeña. La violencia hacia las mujeres deja en ellas efectos psicológicos que afectan su autoestima, generando condiciones subjetivas para el desarrollo del círculo vicioso de esta problemática.
- 8.1.2 Respondiendo a la necesidad de contar con datos fiables de la dimensión de la violencia contra las mujeres en la Región Norte y en el Departamento de Alta Verapaz, el sistema de monitoreo creado para el Centro Ak'Yu'Am, permitirá tener un panorama de la dimensión de esta problemática social y que tendrá como beneficiarias finales a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia intrafamiliar usuarias del Centro.
- 8.1.3 Los instrumentos, documentos y demás herramientas elaboradas y utilizadas por la estudiante durante el proceso de la Práctica Profesional Supervisa en el Centro Ak'Yu'Am y que sirvieron de base para la implementación del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento del proceso de atención integral de las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar, gozan de legitimidad toda vez que todos y cada uno de ellos fueron debidamente validados por la responsable del Área Social del Centro, por lo consiguiente, también le da al Sistema el carácter de legitimidad.

- 8.1.4 La implementación del proyecto denominado “Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento, del proceso de atención integral a mujeres Sobrevivientes de violencia Intrafamiliar en el área social del Centro Ak’Yu’Am”, respondió a una necesidad identificada por el personal del Centro durante las distintas sesiones que se desarrollaron para el efecto. Reflexiones que permitieron direccionar el proceso de intervención hacia la creación para la implementación de dicho Sistema de Monitoreo, que permitirá la recopilación de información para documentar y analizar las dimensiones de la violencia contra la mujer en el departamento y la región, así como de las condiciones que la reproducen.
- 8.1.5 Las actividades que no se tenían previstas inicialmente y que fueron desarrolladas, tales como el Foro-Taller con mujeres usuarias del Centro Ak’Yu’Am y mujeres del Grupo de Ahorro del municipio de San Pablo Tamahú, tanto el desarrollado en las instalaciones del Centro como el desarrollado en el municipio de San Pablo Tamahú, se consideran fundamentales para la conclusión e implementación satisfactoria del proceso de intervención a cargo de la estudiante, toda vez que permitió interactuar de mejor forma con las mujeres usuarias, y a la vez permitió fortalecer sus capacidades técnicas con la facilitación de talleres sobre la elaboración de shampoo de manera artesanal.
- 8.1.6 El proceso de implementación del Proyecto en el Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak’Yu’Am, cumplió el objetivo que se planteó en el proyecto, además que constituyó para la estudiante una oportunidad de proyección social, en el que obtuvo un proceso de aprendizaje, retroalimentación, aplicación los conocimientos adquiridos, al mismo tiempo que aporta y contribuye en la solución de necesidades identificadas en la organización o institución en donde implementa el proyecto.

Por lo que se concluye que el proceso de intervención fue benéfico y enriquecedor, tanto para el Centro Ak´Yu´Am, como para la estudiante facilitadora, pero principalmente, para las mujeres que han sido víctimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar.

8.2 RECOMENDACIONES

- 8.2.1 La problemática de la violencia contra la mujer es una clara manifestación de la desigualdad de género, siendo una problemática social que debe colocarse como prioritaria en la agenda pública tanto nacional como departamental. Esta desigualdad se asocia y manifiesta a los diferentes tipos de violencia que sufren las usuarias del Centro y que son los motivos por las que buscan la atención. Ante ello es necesario seguir con los esfuerzos y buscar mecanismos que contribuyan a la restitución de los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en todas sus manifestaciones, durante el proceso de la atención.
- 8.2.2 Es importante que a lo interno del Centro se defina un proceso de adecuación de instrumentos, sobre la base de la Boleta de Registro de Información elaborado para el Área Social, lo que permitiría documentar todo el proceso que realizan en las distintas rutas de atención, su inclusión en los expedientes, para conocer con detalle y a fondo todas las acciones que se realizan en las distintas áreas en cada caso.
- 8.2.3 Actualizar los Protocolos de Atención de cada Área, así como elaborar uno de referencia y contra referencia interna y externa tanto para usuarias adultas como para menores de edad atendidas y/o albergadas.

8.2.4 Valorar la adecuación del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento elaborado, para las demás Áreas del Centro, lo que permitiría conocer de forma integral los cambios que se dan en la vida de las mujeres –sus hijas e hijos- que han sido atendidas en el Centro, los derechos restituidos a través de las acciones realizadas durante su atención.

8.2.5 El monitoreo debe considerarse como un ejercicio que está destinado a identificar de manera sistemática la funcionalidad del sistema implementado, por ello es importante llevarlo a cabo por lo menos cada tres meses para identificar cuáles serán los ajustes necesarios y pertinentes para el logro de sus resultados así como sus efectos en el entorno.

CAPÍTULO IX

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

La violencia es una problemática social que tiene raíces histórico sociales y socio culturales, se expresa a través de múltiples tecnologías, mecanismos y formas, en las sociedades jerarquizadas, que han permitido su generalización, naturalización y normalización. Las distintas formas y mecanismos de la violencia, tanto estructural, material, simbólica, psicológica, física y sexual interactúan y se retroalimentan entre sí.

En Guatemala se observa un aumento sostenido de los altos niveles de violencia, en términos generales los altos índices de violencia e inseguridad pueden relacionarse con dos líneas causales: la excusión y desigualdad social, la falta de aplicación de la ley, dimensiones que se relacionan y refuerzan entre sí.

El Estado de Guatemala ha firmado y ratificado diversos instrumentos internacionales referidos a los Derechos de las Mujeres, la normativa nacional referida a los derechos de las mujeres tiene fundamento principalmente en la siguiente normativa internacional: Convención sobre todas las formas de discriminación hacia la mujer y su Protocolo Facultativo; Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer; Convención Internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación racial; Convenio 169 de la OIT sobre pueblos Indígenas y Tribales en países independientes; Declaración de Viena y el Plan de Acción de la 4ta. Conferencia Mundial de la Mujer de Beijing; Consenso de Quito de la X Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe.

Dentro del marco legal nacional referido hacia las mujeres se encuentran, entre otros: *Ley de Desarrollo Social*: establece la promoción de acciones de equidad respecto al hombre para erradicar y sancionar todo tipo de violencia, abuso, discriminación contra las mujeres (individual y colectiva). La *Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer*, Decreto Legislativo No. 22-2008, se plantea como objetivo garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad, la protección y la igualdad de todas las mujeres ante la ley. La finalidad es promover e implementar disposiciones para erradicar la violencia física, psicológica, sexual, económica o cualquier tipo de coacción en contra de las mujeres.

La *Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar*: define la violencia intrafamiliar. Regula la aplicación de medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad, seguridad y dignidad de las víctimas de violencia intrafamiliar. Asimismo, tiene como objetivo brindar protección especial a mujeres, niños, niñas, jóvenes, ancianos y ancianas y personas discapacitadas, tomando en consideración las situaciones específicas de cada caso (Artículo 2).

La Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer –CONAPREVI-, fue creada en 1996²² como el ente coordinador, asesor e impulsor de políticas públicas en materia y relativas a reducir la violencia intrafamiliar, la violencia en contra de las mujeres.

Con el objeto de comprender de una mejor forma la problemática de la violencia intrafamiliar en Guatemala, se desarrollan una serie de elementos teórico conceptuales, así como el papel del Trabajo Social es su abordaje.

²² Congreso de la República de Guatemala. *Decreto número 97-96*, Artículo 13, creación de la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer.

9.1 Violencia contra las mujeres

Cuando se produce un hecho de violencia en contra de las mujeres, se viola no solo su derecho a una vida libre de violencia sino que otros derechos humanos prioritarios, entre ellos: derecho a la propia vida, a la libertad y seguridad personales; a no ser sometidas a tortura, a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes; el derecho a la igualdad ante la ley y a recurrir a un tribunal imparcial; el derecho a circular libremente, al desarrollo personal, a la identidad, el derecho a la paz y el derecho a vivir una vida libre de violencia.

En el contexto de desigualdad, racismo, discriminación e impunidad la violencia de género es una violación sistémica y sistemática de los derechos humanos y un obstáculo al desarrollo económico, social, político, cultural de las mujeres. En este sentido, la *violencia contra las mujeres* es un dispositivo político-cultural de dominación, basado en el preconcepto de inferioridad de las mujeres que sustenta la cultura patriarcal, de desigualdad, racismo y discriminación que rige a la mayoría de las sociedades.

Esta noción subyace a la impunidad e inhabilita a las mujeres para desplegar todas sus capacidades y ejercer plenamente sus derechos. Las mujeres víctimas de violencia, en general, experimentan desconfianza, suelen ser culpabilizadas cuando denuncian y los agresores no obtienen sanción. La realidad muestra que las mujeres víctimas de violencia, no obtienen acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos y con pertinencia cultural, al denunciar los hechos estos quedan generalmente en la impunidad, quedando sus derechos violados y desprotegidos, lo que perpetúa la violación a los derechos humanos de las mujeres.

El Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas de Naciones Unidas, en su tercera sesión cuyo tema central fue Mujeres Indígenas, expresó su preocupación por las “múltiples formas de discriminación que experimentan las mujeres indígenas, por razones de género, raza y etnia, y los complejos problemas que se derivan de esa discriminación”.²³ Este Foro, siguiendo las discusiones a nivel internacional sobre la violencia contra las mujeres indígenas, ha demostrado y manifestado su preocupación por que las necesidades, derechos y perspectivas de las mujeres indígenas no aparecen reflejadas.²⁴

Para el Foro Internacional de Mujeres Indígenas²⁵ “toda acción de violencia transgrede directamente los derechos individuales de las mujeres indígenas pero también los derechos colectivos de los pueblos indígenas, primordialmente el derecho a la libre determinación y al consentimiento previo, libre e informado”.²⁶

Desde la perspectiva de las mujeres indígenas, la violencia de género no es solo la discriminación de género dentro de contextos indígenas y no indígenas, sino que se da en contextos de “continua colonización y militarismo, racismo y exclusión social, políticas económicas y de *desarrollo* que aumentan la pobreza.”²⁷ Estos fenómenos son mutuamente influyentes, así como los distintos aspectos de identidad que definen las experiencias de violencia y las estrategias de resistencia que generan las mujeres indígenas.

²³ Organización de las Naciones Unidas. Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas de Naciones Unidas, Tercera Sesión, 2004. E/2004/43 Itálicas nuestras.

²⁴ Foro Internacional de Mujeres Indígenas. *Inequidades: manifestación de la violencia estructural hacia las Mujeres Indígenas*. S.f. S.p. Pág. 4.

²⁵ El Foro Internacional de Mujeres Indígenas (FIMI) es una red de mujeres indígenas lideresas articulada a redes de organizaciones nacionales y regionales de Asia, África y América; se plantea como Misión la de reunir a mujeres indígenas activistas, líderes y promotoras de Derechos Humanos de diversas partes del mundo para articular sus agendas, fortalecer la unidad, desarrollar sus capacidades de liderazgo, y así avanzar en la garantía de los derechos humanos de las mujeres indígenas.

²⁶ Foro Internacional de Mujeres Indígenas. *Op. Cit.* Pág. 1.

²⁷ Foro Internacional de Mujeres Indígenas. *Mairin Iwanka Raya. Mujeres Indígenas confrontan la violencia*. S.p. Informe complementario al Estudio sobre Violencia contra las mujeres del Secretario General de Naciones Unidas, con el apoyo de: UNIFEM, HIVOS, MADRE, Global Fund for Women. Pág. 14.

Un reto que enfrenta el paradigma tradicional de los derechos humanos, el Sistema de Naciones Unidas, los Estados, las Agencias de Cooperación, las organizaciones de mujeres, es el reconocimiento de que las mujeres indígenas sufren violaciones a los Derechos Humanos en la intersección de sus identidades individuales y colectivas.

9.2 Violencia intrafamiliar

La violencia doméstica o violencia intrafamiliar es un concepto utilizado para referirse a la violencia ejercida en el terreno de la convivencia familiar o asimilada, por parte de uno de los miembros contra otros, contra alguno de los demás o contra todos ellos.

En el ámbito jurídico se comprende la violencia intrafamiliar como el uso de fuerza física o comportamiento intimidante por un miembro adulto del hogar hacia otro que forma parte también del el núcleo familiar. Cualquier persona puede ser víctima de violencia doméstica independientemente de su adscripción étnica, edad, preferencia sexual o nivel socioeconómico. El autor de un hecho ilícito debe reparar los daños y perjuicios que con tal hecho cause a otra persona, a menos que demuestre que el daño o el perjuicio se produjeron como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima. Esta responsabilidad puede ser a cargo de una persona que no sea la autora del hecho ilícito, en los casos en que así lo disponga la ley.

De acuerdo a la legislación vigente en Guatemala, particularmente la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, “la violencia intrafamiliar, constituye una violación a los Derechos Humanos, (...) debe entenderse como cualquier acción u omisión que de manera directa o indirecta causare daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial, tanto en el ámbito público como en el privado a persona integrante del grupo familiar, por parte de parientes

o conviviente o ex conviviente, cónyuge o ex cónyuge o con quien se haya procreado hijos o hijas”. - Art. 1-

9.3 Trabajo Social

En primer lugar es importante indicar que el Trabajo Social es una disciplina vinculada a las Ciencias Sociales, siendo parte de estas ciencias tiene por objeto de estudio las diversas formas y mecanismos para realizar intervención social. La intervención social se realiza con sujetos sociales, individuales y colectivos, que pueden vivir o experimentar un problema, una carencia o se encuentran en vulnerabilidad social en un momento determinado. Así la acción de esta disciplina surge y deviene de lo social, actúa en lo social en el punto en que se interceptan la relación sujeto – problema – contexto social en el que se encuentra y vive.²⁸

Al ser una disciplina, las acciones e intervenciones del trabajo social son racionales, intencionales fundamentadas en un conocimiento científico, teniendo por objetivo el impulso de procesos de cambio social. No existe acción de trabajo social sin la participación de sujetos sociales. Utiliza diferentes categorías teórico

9.4 Problema social

La o el trabajador social enfrenta problemas sociales, estos afectan a los sujetos en un contexto determinado, su articulación conforma la situación social. La-él trabajador social analiza y define los procesos sociales en los que se da el o los problemas que aborda el trabajo social, es decir identificar y caracterizar los procesos sociales, identificar su articulación en una situación concreta que conforma la situación del problema sobre el que va a intervenir, ya sea de forma individual, grupal. De esta forma se conoce la situación del problema social,

²⁸ Tello, Nelia. *Trabajo Social disciplina del Conocimiento*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 2004.

definiendo las estrategias de intervención que puede diseñar la-él trabajador social, para generar procesos de cambio; son los problemas sociales en donde se da la intervención del trabajo social.

Desde esta perspectiva la acción del trabajo social reviste ciertas características: se construye desde la transdisciplinariedad, es una acción social compleja con una intención predeterminada; es una acción que trasciende el momento en que se realiza. La acción del trabajo social la conduce un agente profesional, cuyo sentido se construye con los sujetos sociales con quienes se trabaja, así es una acción colectiva que genera conocimiento científico.²⁹

9.5 Gerencia Social

En términos generales la Gerencia Social se ha definido como “la capacidad estratégica para desarrollar políticas públicas que sistemáticamente atiendan a una determinada cuestión social, lo cual implica por un lado un conocimiento adecuado del entorno y la problemática que se desea intervenir para definir instrumentos que aseguren la optimización del proceso de intervención social.

Esta va más allá promoviendo procesos de movilización social orientado a un cambio cultural con enfoque gubernamental”.³⁰ Entendida de esta forma, la gerencia social se relaciona con la gestión de políticas y programas sociales con un enfoque de Derechos Humanos, que comprende dimensiones en el plano cultural y político que deben entenderse para el impulso de un estilo de gerencia entre el Estado y la sociedad.

En el marco del Trabajo Social, la gerencia social se constituye en una herramienta que brinda métodos, herramientas y estrategias para la intervención social, en el marco del impulso de políticas y programas sociales, permitiendo a

²⁹ Tello, Nelia. *Op. Cit.* Pág. 10.

³⁰ Guendel, Ludwing. *Por una Gerencia Social con Enfoque de Derechos*. San José, Costa Rica, UNICEF, 2004. Pág. 8.

las y los profesionales del trabajo social incidir en espacios específicos a través de acciones concretas, para el beneficio de la población y la transformación de los problemas sociales que enfrentan, desde el marco del goce pleno de los Derechos Humanos.

9.6 Intervención en Trabajo Social

El Trabajo Social es una profesión que se basa en la práctica, es una disciplina académica que se caracteriza por promover el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, así como el fortalecimiento de las personas. De esa forma los principios en los que se basa el accionar del trabajo social y que son fundamentales para su quehacer tienen relación con la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad.

La intervención del trabajo social se lleva a cabo cuando en determinada situación y contexto –individual, familiar, grupal, comunitario, social-, se identifica una necesidad de cambio y desarrollo. De esta cuenta la intervención se realiza a partir de la necesidad de cuestionar y cambiar condiciones sociales estructurales que vienen en detrimento de las personas involucradas en la intervención. Una de las características fundamentales de la intervención del trabajo social es la metodología participativa, centrándose en el involucramiento de las personas y las estructuras, para hacer frente a la situación vivida, a los desafíos de la vida para el bienestar de estas; así toda intervención parte del trabajo con las personas.

Así, la intervención en el Trabajo Social, se entiende como la acción organizada y desarrollada por las y los trabajadores sociales con las personas, grupos, comunidades, organizaciones e instituciones sociales. Sus objetivos se orientan a superar problemáticas que impiden el desarrollo humano, organizativo, institucional y social. Es una intervención profesional que se base en fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo social.

9.7 Organización social, Institución estatal

La conceptualización de organización social es bastante amplia, tiende a entenderse como un grupo de personas que interactúan entre sí, manteniendo relaciones sociales con el fin de ciertos objetivos; también puede comprenderse como toda forma de agrupación social, con una estructura y características específicas, que se crea para solucionar problemas comunes. Las organizaciones sociales asumen diversas formas y estructuras, dependiendo del contexto social, del fin para el cual se organicen.

A diferencia de la organización social, las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar de los individuos. Existen instituciones públicas que reciben aporte del Estado, e instituciones privadas que reciben aporte de personas.

Para definir a una Institución estatal, es importante considerar en primer lugar que estatal es un adjetivo que se aplica para referirse a aquello vinculado al Estado, entendiéndolo como la estructura formada por todas las instituciones encargadas del funcionamiento de la estructura estatal dentro de un determinado territorio. De esta cuenta las instituciones de estado con todas aquellas que conforman el aparato estatal.

9.8 Organización no gubernamental –ONG-

Según la definición de la Organización de las Naciones Unidas –ONU-, una Organización No Gubernamental, es cualquier grupo de ciudadanos, voluntarios, sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, dirigida por personas con un interés común. Las ONG impulsan acciones y servicios humanitarios; son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con objetivos de beneficio social. Entre sus características es ser entidades autónomas, sin

injerencia estatal o gubernamental en sus decisiones, desarrollando trabajo en campos en donde el Estado tiene responsabilidades.

9.9 Programas y proyectos

Un Proyecto se define como un conjunto de actividades interrelacionadas e interdependientes que se orientan a un fin específico, con una duración determinada. Así entendido el proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades, para alcanzar metas específicas. Surge como respuesta a una o varias necesidades, acorde a la visión del grupo, comunidad, organización o institución; el proyecto finaliza cuando se obtiene el resultado deseado.

La elaboración de proyectos es la organización coherente y sistemática de un documento que contiene el conjunto de planteamientos básicos, objetivos y actividades a realizar, así como el presupuesto de cada proyecto. La gestión de proyectos tiene relación con la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto.

El Programa es un conjunto de proyectos orientados a un objetivo superior; es un conjunto organizado de medios para conseguir determinados fines u objetivos. Un conjunto de Programas constituyen un plan, por ejemplo los Planes Nacionales.

9.10 Diagnóstico

Consiste en el conocimiento de una realidad determinada, logrando por medio de un proceso de estudio o investigación de sus condiciones en un momento dado. En las ciencias sociales se utiliza como un cuerpo de conocimientos analíticos y sistémicos pertenecientes a una realidad concreta y determinada, sobre la que se quiere realizar determinadas acciones planificadas y con un propósito concreto como el de conocer las situaciones problemáticas que más afectan a un individuo, grupo o comunidad, sus causas y los posibles recursos para enfrentarla, poder

determinar lo que se va hacer y en la medida de lo posible solucionar los problemas mediante su tratamiento.

El diagnóstico participativo es aquel que se lleva a cabo con la presencia activa de todos, con las cualidades y particularidades de cada uno, dándole valor y oportunidad al otro para que opine y se comprometa asumiendo el trabajo como propio, aceptando riesgos y éxitos.

9.11 Análisis situacional³¹

El Análisis Situacional es un método que lleva a la aplicación del procedimiento más adecuado para analizar lo que está ocurriendo cuando una organización se enfrenta con diferentes situaciones o problemáticas. Este método ayuda a saber por dónde iniciar a *desenredar* los asuntos traslapados y confusos, a establecer prioridades y a establecer la secuencia de actividades que darán respuestas a las preocupaciones de las organizaciones.

En una forma general el Análisis Situacional se desarrolla de la siguiente forma:

- Análisis de Identificación de problemas
 - Reconocimiento y definición de los problemas
 - Descripción de los problemas
- Priorización de los problemas
 - Utilización de matriz de prioridades de problemas
 - Árbol de problemas
- Análisis causas y efectos

³¹ Hanel del Valle, Jorge y Marta Hanel González. Op. Cit.

9.12 Mapeo de Actores³²

En la implementación de Proyectos Sociales, es de importancia el análisis desde la perspectiva de los actores, tomando en cuenta cómo estos se articulan, relacional e implementan acciones sobre una problemática social determinada, para lo que se utiliza la metodología definida como Mapeo de Actores Claves – MAC-. La realización del MAC, requiere no solo de un listado de posibles actores en un territorio vinculados a una problemática determinada, sino que conocer sus objetivos, acciones, ámbitos de acción y relacionamiento.

El MAC es una herramienta metodológica de tipo *estructural* que permite acceder de manera rápida a la trama de relaciones sociales dadas en una zona determinada, en una organización, en una institución. En tal sentido, es útil para abordar aspectos objetivos (independientes de la voluntad de los individuos), expresados en el conjunto y trama de relaciones que se construye sobre una realidad específica.

9.13 Evaluación

En términos técnico conceptuales, la *evaluación* se define como la emisión de un juicio de valor –valoración- acerca de una política, programa o proyecto. No existe una sola forma de comprenderla, en términos generales se le comprende como:

Una actividad que se programa, para la reflexión sobre la implementación y sus resultados, durante o después de ella. Se realiza a través de procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, que se comprara con los parámetros definidos –indicadores y resultados-. Desde esta perspectiva la finalidad es emitir juicios valorativos sobre las actividades y

³² Guedes, Emiliano. Mapeo de actores sociales: un enfoque de redes sociales en el marco del desarrollo local. Uruguay, Universidad de la República, 2004.

resultados para la formulación de recomendaciones que permitan decisiones para reajustar la acción de implementación.³³

Al observar problemas de viabilidad, funcionamiento o el logro e impacto de los resultados de una política, programa o proyecto, se plantea la necesidad de introducir cambios, para lo que se define una acción deliberada que permita superar los problemas. Desde este enfoque la *evaluación* se realiza si se prevé la posibilidad de generar cambios en el curso de la intervención, así responde a un propósito específico.³⁴ Un tercer enfoque refiere a un proceso reflexivo, que se realiza a partir de preguntas sobre la práctica, tanto del diseño, ejecución o efectos generados por la política, programa o proyecto. Los procesos de recolección de información, análisis e interpretación se realizan de forma constante y participativa.

9.14 Monitoreo

Se comprende como monitoreo al seguimiento que se realiza durante la ejecución de un proyecto, programa o intervención social, que permite revisar periódicamente los elementos centrales y sustantivos del mismo, con la finalidad de optimizar los procesos y las acciones, los resultados y los efectos deseados. El monitoreo es indispensable para la gestión administrativa, logística, financiera y estratégica de una intervención social. Así se constituye en un instrumento de gestión y de política que permite revisar de forma periódica optimizando los procesos, el avance en el logro de los objetivos y resultados planteados.

³³ Nirenberg, O. *Evaluación y participación: orientaciones conceptuales para una mejora de la gestión*. En: M. Chiara, M.M. Di Virgilio e I. Arriagada, *Gestión de la política social: conceptos y herramientas*. Buenos Aires, Editorial Prometeo Libros, 2009.

³⁴ Di Virgilio, Mercedes Y Romina Solano. *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina, 1era. Edición, Fundación CIPPEC, UNIEF, 2012, Pág. 39. Citando a Martínez Nogueira, R. *La evaluación para el análisis y planificación de las organizaciones*. Documento de Trabajo N° 31: FORGES (Fortalecimiento de la Organización y Gestión Económica y Social), 2004.

De esta forma el monitoreo, es un instrumento fundamental en la toma de decisiones, es una fuente de aprendizaje para las organizaciones sociales y los equipos que implementan los programas, proyectos o realizan intervención social.

9.15 Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación

Desde lo técnico, los sistemas de información son un conjunto de herramientas, datos –regularmente estadísticos-, equipos, comunicaciones, procedimientos y personal que interactúan para para “capturar, almacenar, actualizar, manejar, analizar y desplegar información en un sistema de referencia que enriquezca las decisiones de una organización”.³⁵ Es decir, es un conjunto de componentes, conectados de forma organizada.

La creación de un Sistema Integrado de monitoreo, seguimiento y evaluación – aprendizaje-, MEL por sus siglas en inglés, requiere de la adecuación tanto de las características de la organización que lo utilizará, así como a las del Proyecto para el que se utilizará. Para ello se requieren distintas fuentes de información: Línea de Base, información periódica generada de las distintas acciones y procesos que se implementen. La periodicidad de información, depende de la operabilidad de las acciones y de la organización. Para los informes de monitoreo se recomienda que sea de forma trimestral, semestral o anual.

Así, es importante considerar en la construcción de un Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento:

- Adaptarse a las características de la organización: misión, visión, objetivos, estrategias y recursos de la organización
- Flexible: adaptable a partir de la experiencia que se genera en la implementación de las acciones
- Claridad en su propósito, operación e información que se genere
- De fácil manejo y uso

³⁵ Di Virgilio, Mercedes y Romina Solano. *Op. Cit.* Pág. 50.

De esta forma el Sistema de Monitoreo, Evaluación y seguimiento, se convierte en un mecanismo de planificación y administración; es un sistema informativo que se utiliza para valorar el progreso, el avance en el logro de los resultados, así como los efectos que se van generando. Tiene gran importancia, ya que contribuye con la organización y el equipo humano en la implementación de los procesos que impulsa.³⁶

9.16 Base de Datos

Se entiende por Base de Datos, al conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso y análisis. Actualmente, a partir del desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico).

En la actualidad, una Base de Datos se define como una colección de información organizada de tal forma que un programa de computadora pueda seleccionar, de forma rápida, los distintos tipos de datos que se necesite y que se hayan almacenado. De esta forma, es un sistema de archivos electrónicos, organizados por campos, registros y archivos. Un campo es una pieza única de información; un registro es un sistema completo de campos; y un archivo es una colección de registros.

Base de Datos Excel

Las Bases de Datos Excel, con una colección organizada de información dividida en campos, los cuales proporcionan datos detallados e individuales de un universo de datos. Su estructura lógica se puede ver, al ser en Excel, por una tabla compuesta por columnas y filas: las columnas definen los campos de información, las filas el número de datos –si es cuantitativo- o la información cualitativa

³⁶ CARE. *Guía para el Diseño, Monitoreo y Evaluación*. El Salvador, CARE, 2004.

recopilada. El diseño y organización de Base de Datos, información, en un libro de Excel permite consultar el ingreso y la consulta de los datos de una manera fácil y eficiente, pudiendo generar información cuantitativa, así como la elaboración de tablas de información cualitativa.

9.17 Capacitación, desarrollo personal

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las instituciones gubernamentales y organizaciones sociales, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la institución u organización.

Se comprende que la capacitación o desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una institución y organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar el conocimiento, habilidades, actitudes y conductas del personal. De esta forma los procesos de capacitación, entendido como un proceso continuo de aprendizaje para el fortalecimiento de los equipos de trabajo, buscan potenciar al personal en sus funciones de trabajo, para el logro de los objetivos – institucionales y organizacionales-.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar el trabajo de la institución y organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida; así como en la proyección social definida.

En síntesis, la capacitación es un proceso educativo corto, por medio del cual se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para el logro de metas y objetivos definidos.

Entendida de esta forma, la capacitación es considerada como un proceso educativo de corto plazo, el cual se implementa a partir de procedimientos planeados, sistemáticos y organizados, a través de los cuales el personal de una institución y organización adquiere conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia, lograr las metas y objetivos.

9.18 Derechos Humanos

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los derechos humanos universales están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos.³⁷

En la Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer y en el que el Estado de Guatemala es partícipe, reconoce que el respeto de los derechos humanos ha sido consagrado en la Declaración Universal de los Derechos humanos por lo que la violencia contra la mujer constituye una violación de los mismos. El artículo tres hasta el artículo seis de esta Convención hace mención que “Toda Mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto

³⁷ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos.
En <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

en el ámbito público como en el privado. Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos.

Estos derechos comprenden, entre otros: a. El derecho a que se respete su vida; b. El derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral; c) El derecho a la libertad y a la seguridad personales; d) El derecho a no ser sometida a torturas; e) El derecho a que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia; f) El derecho de igualdad de protección ante la Ley y de la Ley; g) El derecho a un recurso sencillo y rápido ante los Tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos; h) El derecho a libertad de asociación; i) El derecho a libertad de profesar la religión y las creencias propias dentro de la Ley, y j) El derecho a tener igualdad de acceso a las funciones públicas de su país y a participar en los asuntos públicos, incluyendo la toma de decisiones.

Toda mujer podrá ejercer libre y plenamente sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales y contará con la total protección de esos derechos consagrados en los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Los Estados Partes reconocen que la violencia contra la mujer impide y anula el ejercicio de esos derechos. El derecho de toda Mujer a una vida libre de violencia incluye, entre otros: a. El derecho de la mujer a ser libre de toda forma de discriminación, y b. El derecho de la mujer a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.³⁸

³⁸ Organization of American States, en: www.oas.org/dil/esp/convencion_belem_do_para.pdf

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo, Patricia. *Investigación e Intervención en Trabajo Social. En Reconstruyendo lo Social*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Espacio Buenos Aires, 2006.

Arenales C, Otto Edwin. *Guía Didáctica para realizar la Práctica Profesional Supervisada. Orientaciones prácticas para realizar el proceso*. Guatemala, San Andrés Itzapa, Chimaltenango, Universidad Rafael Landívar, Junio 2012.

CARE. *Guía para el Diseño, Monitoreo y Evaluación*. El Salvador, CARE, 2004.

Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar "Ak' Yu' Am". *Reseña Histórica Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz, Centro Ak' Yu' Am, apoyo que brinda*. Guatemala, Alta Verapaz, s.f.

Presentación Modelo Metodológico –Power Point-, septiembre 2010.

Congreso de la República de Guatemala. *Decreto número 97-96, Artículo 13, creación de la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer*.

Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer. Decreto Número 22-2008.

Consejo General del Trabajo Social, Definición Internacional de Trabajo Social, 2017, disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>.

Di Virgilio, Mercedes Y Romina Solano. *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires, Argentina, 1era. Edición, Fundación CIPPEC, UNIEF, 2012

Ferrer Mac-Gregor, Eduardo, y Miguel Carbonell. *Compendio de derechos humanos: textos, prontuario y bibliografía*. México: Editorial Porrúa/Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2004.

- Foro Internacional de Mujeres Indígenas. *Inequidades: manifestación de la violencia estructural hacia las Mujeres Indígenas*. S.f. S.p.
- Foro Internacional de Mujeres Indígenas. *Mairin Iwanka Raya. Mujeres Indígenas confrontan la violencia*. S.p. Informe complementario al Estudio sobre Violencia contra las mujeres del Secretario General de Naciones Unidas, con el apoyo de: UNIFEM, HIVOS, MADRE, Global Fund for Women.
- Galvis Ortiz, Ligia. *Comprensión de los derechos humanos: una visión para el siglo XXI*. Bogotá: Aurora, 2005.
- Guatemala, A. A. (2014). *Estudio y Análisis Jurídico de los Marcos Jurídicos Internacionales y Nacional relacionados a y para mejorar los Derechos de las Mujeres a y El Control de la Tierra*. Guatemala: Magna Terra Editores.
- Guedes, Emiliano. *Mapeo de actores sociales: un enfoque de redes sociales en el marco del desarrollo local*. Uruguay, Universidad de la República, 2004.
- Guendel, Ludwing. *Por una Gerencia Social con Enfoque de Derechos*. San José, Costa Rica, UNICEF, 2004.
- Hanel del Valle, Jorge y Marta Hanel González. *Análisis Situacional. Módulo II*. México, Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco, 2004.
- Humanos, O. d. (09 de Octubre de 2017). *ACNUDH*. Obtenido de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Humanos, N. U. (2015). *Informe de la Alta comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos sobre las actividades de su Oficina en Guatemala 2014*. Guatemala: Editorial Artgrafic Internacional.
- Martínez Nogueira, R. *La evaluación para el análisis y planificación de las organizaciones*. Documento de Trabajo N° 31: FORGES (Fortalecimiento de la Organización y Gestión Económica y Social), 2004.
- Nirenberg, O. *Evaluación y participación: orientaciones conceptuales para una mejora de la gestión*. En: M. Chiara, M.M. Di Virgilio e I. Arriagada, *Gestión de la política social: conceptos y herramientas*. Buenos Aires, Editorial Prometeo Libros, 2009.

Organización de las Naciones Unidas. Foro Permanente para las Cuestiones Indígenas de Naciones Unidas, Tercera Sesión, 2004. E/2004/43

Protocolo relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía, que complementa a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2000.

Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos. Distr. General, A/RES/53/144. Ginebra, 1999.

Protocolo Facultativo de la Convención sobre Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1999.

Declaración y Plataforma de Acción de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, Beijing 1995, y sus revisiones Beijing +5/2000, +10/2005 y +15/2010.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, conocida como "Convención de Belem do Pará" del año 1994.

Declaración sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Resolución A/RES/48/104, de diciembre de 1993, de la Asamblea General.

Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de noviembre de 1989.

Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes. Resolución 39/46, de 10 de diciembre de 1984, de la Asamblea General.

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. ONU, Asamblea General Resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979.

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Resolución 34/180, de 18 de diciembre de 1979, de la Asamblea General.

Convención Internacional sobre Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial aprobada por naciones Unidas en 1967.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptados por Resolución N° 2.200 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 1966.

Convención para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena, adoptada por las Naciones Unidas en 1949.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Adoptada proclamada por la Asamblea General en su Resolución 217 A (iii), de 10 de diciembre de 1948.

Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala. *Informe estadístico Sobre homicidios, lesiones, violencia intrafamiliar y delitos sexuales contra la mujer*. Guatemala: PDH, enero a diciembre 2008-2009-2010 y enero a julio 2011.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. *Más allá del conflicto, luchas por el bienestar. Informe Nacional de Desarrollo Humano 2015/2016*, Guatemala, Litografía Arcón, 2016.

Tello, Nelia. *Trabajo Social disciplina del Conocimiento*. México, Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 2004.

Universidad Rafael Landívar, Licenciatura en Trabajo Social, Guatemala, disponible en: <http://principal.url.edu.gt/index.php/facultad-de-ciencias-politicas-y-sociales-verapaz/licenciatura-en-trabajo-social-con-enfasis-en-gerencia-del-desarrollo>

LISTA DE FIGURAS, GRAFICAS, TABLAS

FIGURAS

Figura 1
Ubicación Geográfica Centro Ak´Yu´Am

Figura 2
Lugar de origen de usuarias Centro Ak´Yu´Am

GRÁFICAS

Grafica 1
ORGANIGRAMA
Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia AK´YU´AM”

Gráfica 2
Árbol de Problemas

Gráfica 3
Árbol de Objetivos

Gráfica 4
Diagrama de Venn: Red de Actores

TABLAS

Tabla 1
Matriz de priorización de problemas

Tabla 2
Matriz de priorización simple

Tabla 3
Matriz FODA

Tabla 4
Análisis Estratégico de Fortalezas – Oportunidades (Maxi Maxi)

Tabla 5
Análisis Estratégico de Fortalezas – Amenazas (Maxi Mini)

Tabla 6
Análisis Estratégico de Debilidades – Oportunidades (Mini Maxi)

Tabla 7
Análisis Estratégico de Debilidades – Amenazas (Mini Mini)

Tabla 8
Matriz de Priorización de Proyecto de Intervención

Tabla 9
Ficha Técnica del Proyecto

Tabla 10
Matriz de Marco Lógico

Tabla 11
Cronograma de Actividades

Tabla 12
Presupuesto General

Tabla 13
Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Tabla 14
Plan de Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Tabla 15
Plan de Sostenibilidad del Proyecto

ANEXOS

Anexo 1
Nota Sondeo de Centro

Anexo 2
Nota Aceptación en Centro de Práctica

Anexo 3
Nota Evaluación Cualitativa

Anexo 4
Nota Entrega y Validación de Productos

Anexo 5
Fotografías del Proceso

Anexo 6
Planillas de Participantes

Anexo 7
Historia de Vida – Resultado 1

Anexo 8
Derechos que se restituyen durante la atención de la Usuaría en el Centro Ak`Yu`Am – Resultado 1

Anexo 9
Informe Foro Taller “La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”

Anexo 10
Metodología del Foro Taller “La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”

Anexo 11
Presupuesto del Foro Taller “La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”

Anexo 12

Ficha de Evaluación del Foro Taller “La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”

Anexo 13

Protocolo del Área Social

Anexo 14

Flujo grama de la Atención Interna a la usuaria en el Centro Ak´Yu´Am

Anexo 15

Flujo grama de la Atención a la usuaria en el Área Social

Anexo 16

Productos o Resultados 1, 2 y 3

ANEXO 1

Nota Sondeo de Centro de Práctica



ASOCIACION DE JUSTICIA DE ALTA VERAPAZ
CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav



Cobán, A.V.08 de Julio 2016

Licenciada:

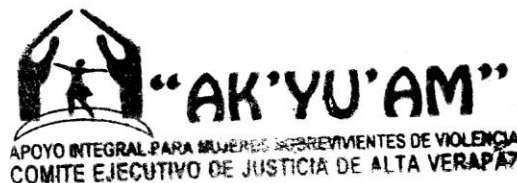
Juliana Ajú Patal
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar
Sede Regional San Pedro Claver de la Verapaz

Nosotros como Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Ak' Yu'am, por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que la estudiante Bertha Lorena Tení Cú, con número de carne 2121406 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 Social, lo cual implica que se le apoyará con la información necesaria que esté dentro de nuestras posibilidades, para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como persona enlace es la Licda. Vicky Maclovia Mo Cu, quien se desempeña en el área Social.

Atentamente,


Licda. Vicky Maclovia Mo Cu
Trabajadora Social



ANEXO 2

Nota Aceptación en 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
mcolindres@url.edu.gt

Cobán, A.V. 04 de Julio del 2016

Licda. Vicky Mó.
Area Social
Centro Ak Yu 'am

Estimada Licenciada:

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 Bertha Lorena Tení Cú con carné 2121406.

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 julio a noviembre, 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: Bertha Lorena Tení Cú, 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 en la Sede Regional de la Verapaz a los teléfonos 7720 8309.



Campus Regional
San Pedro Claver, S.J., la Verapaz

Ma. Juliana Ajú Patal
Coordinadora Académica
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Sede Regional San Pedro Claver de la Verapaz

05/06/16
11:18

ANEXO 3

Nota Evaluación Cualitativa



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
mcolindres@url.edu.gt

EVALUACION CUALITATIVA POR EL CENTRO DE PRÁCTICA

Nombre del Estudiante: Bertha Lorena Tení Cú Carné: 2121406

Centro de Práctica: Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak'Yu'Am

Nombre de la Propuesta de PPS: Implementación de un Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento del Proceso de atención Integral a Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el Área Social del Centro Ak'Yu'Am

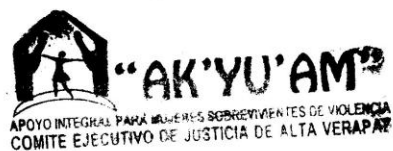
Nombre del Docente de PPS II: Lic. Elder Caal

Nombre de la Persona: Licda. Vicky Maclovía Mó Cú

Aspectos mínimos que deben evaluarse:

- Asistencia:
- Identificación con la Institución:
- Relaciones Interpersonales:
- Colaboración:
- Liderazgo:
- Gestión y manejo de los recursos:
- Ejecución y aporte de la propuesta:

Fecha: 03/05/2017 Firma y Sello del Enlace 





CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav@yahoo.es



Cobán, A.V. 03 de Mayo 2017

Licenciado
Elder Caal
Docente de PPSII
Universidad Rafael Landívar

Estimado Lic. Elder:

Por este medio me permito trasladarle la evaluación del desempeño de Bertha Lorena Tení Cú, estudiante de la Universidad Rafael Landívar, quien realizó su Práctica Profesional para el Centro Ak'Yu'Am. A continuación se evalúan los siguientes aspectos.

Asistencia:

La estudiante de Práctica Profesional Supervisada, asistió al Centro Ak'Yu'Am de acuerdo al horario institucional para lograr el desarrollo de su práctica, así mismo cabe mencionar la puntualidad y alto espíritu de trabajo.

Identificación con la institución:

Se identificó con la naturaleza y misión de la institución, mostró interés en el que hacer institucional y actividades. Además, mostró un alto grado de profesionalismo al tomar en cuenta las normas institucionales por el tipo de casos que se atienden en este Centro.

Relaciones interpersonales.

Se caracterizó por tener buena comunicación y socialización con el personal en el marco del respeto y ética profesional para lo cual ella se está preparando.

Colaboración:

Siempre mostró anuencia en apoyar en las actividades realizadas en la institución y de fortalecimiento, ya que tomaba con responsabilidad las tareas asignadas y asimismo finalizar las mismas con alto grado de satisfacción.

Liderazgo:

Demostró habilidad para toma de decisiones y así mismo se destacó por ser una persona con espíritu de superación.



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav@yahoo.es



Gestión y manejo de recursos:

Logró la realización de las actividades y tareas en base a los recursos asignados para los mismos, en cuanto al manejo de recursos siempre demostró un buen control y gestión ordenada.

Ejecución y aporte de la propuesta:

Cumplió con la elaboración y ejecución de su propuesta, de acuerdo con cada etapa del proceso, la cual es de beneficio para el control de la atención en el área social, ya que el sistema será muy útil para nuestra institución debido a que éste llevará un orden cronológico de las atenciones a las usuarias que soliciten los servicios del Centro Ak'Yu'Am.

Por lo anterior expuesto se aprueba el proceso de práctica profesional supervisada realizada en el Centro Ak'Yu'Am por Bertha Lorena Tení Cú.

Licda. Vicky Maclovía Mó Cú
Trabajadora Social



ANEXO 4

Nota Entrega y Validación de productos

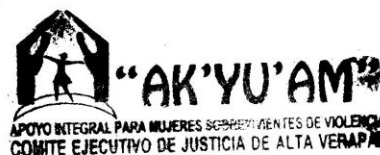


Cobán, Alta Verapaz, Abril 27 de 2017

Por medio de la presente yo, **Bertha Lorena Tení Cú**, estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar, identificada para el efecto con el número de **carne 2121406**, hago entrega a la Licenciada en Trabajo Social Vicky Maclovia Mó Cú, encargada del Área Social y persona enlace en el Centro Ak'Yu'Am, los productos de la Práctica Profesional Supervisada en versión digital e impresos, siendo los siguientes: a) diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias; b) documento guía, elaboración de instrumentos y Sistema de Monitoreo, seguimiento y evaluación –Excel- del proceso de atención integral a las usuarias en el área social del Centro; y c) informe sobre la capacitación a personal del área social en el uso y manejo del sistema de monitoreo y evaluación al Área Social.

Cabe mencionar que estos documentos fueron revisados y validados por la Licenciada Vicky Maclovia Mó Cú, y constituyen los resultados previstos en el proyecto propuesto denominado **“Implementación de un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del Proceso de la Atención Integral a mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar en el área social del Centro Ak'Yu'Am”**.

Recibido: 
Licda. Vicky Maclovia Mó Cú
Trabajadora Social
Centro Ak'Yu'Am



ANEXO 5

Fotografías del Proceso



Equipo de trabajo del Centro Ak`Yu`Am al inicio del proceso
Fotografía: Bertha Lorena Tení Cú



Socialización del Proyecto a la Persona Enlace
Fotografía: Manuel Contreras



Foro taller desarrollado en Marzo 2017 con Red de Mujeres
Fotografía: Centro Ak`Yu`Am



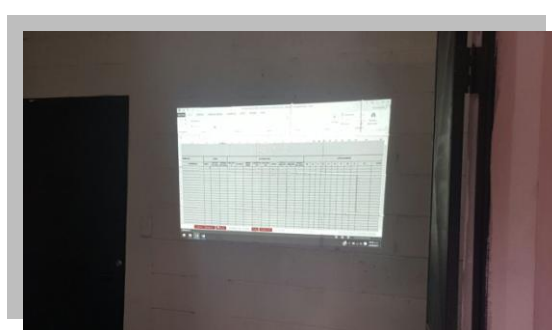
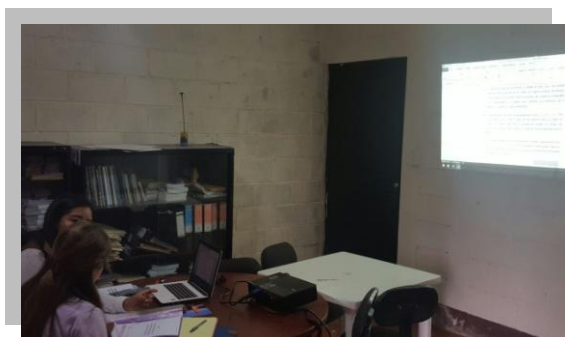
Taller de shampoo desarrollado en Tamahú
Fotografía: Bertha Lorena Tení Cú



Taller de Jabón dirigido al personal del Centro Ak'Yu'Am
Fotografía: Bertha Lorena Tení.



Taller de Shampoo dirigido al personal del Centro Ak'Yu'Am
Fotografía: Bertha Lorena Tení.



Capacitación dirigida a la Trabajadora Social sobre el Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento.
Fotografía: Bertha Lorena Tení.



Momento Simbólico por la entrega de resultados durante la Ejecución del proyecto.
Fotografía: Bertha Lorena Tení.

ANEXO 6 Planillas de Participantes



**CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"**

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Foro "La importancia del empoderamiento económico de las mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de Género".

DIRIGIDO A: Mujeres usuarias del Centro

FECHA: 10 de marzo de 2017

HORO: 08:00 a.m.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Romelia* (Onel) Luc* Onel	Tactic Ak'ya Tamix	4839 0753	<i>[Handwritten Signature]</i>
2.	María Olivia García	Cobán, A.Y.	346952 15	<i>[Handwritten Signature]</i>
3.	Imelda Luz Chub	Esfuerzo I	53035757	<i>[Handwritten Signature]</i>
4.	Marilyna Yat	Cobán, A.Y.	32098268	<i>[Handwritten Signature]</i>
5.	Carolina Gutiérrez	Cobán, A.Y.	47218785	<i>[Handwritten Signature]</i>
6.	Amanda Gamero Xená	Aldea Sta. Elena En. Cristóbal	AV 4535 0723	<i>[Handwritten Signature]</i>
7.	Rosa Gómez	Cobán, A.Y. Esperanza	31716232	<i>[Handwritten Signature]</i>
8.	Edith Arcadio Tot Zol	La Pinta, A.Y.	33472343	<i>[Handwritten Signature]</i>
9.	Elvia Amilsa Artola	Cobán, A.Y. Las Carmelitas	31048199	<i>[Handwritten Signature]</i>
10.	Guillermo López	Cobán, A.Y. Chieq.		<i>[Handwritten Signature]</i>

Planilla de Participantes Foro-Taller "La Importancia del Empoderamiento económico de las Mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de género"



**CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"**

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcam@yahoo.es



ASUNTO: Foro "La importancia del empoderamiento económico de las mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de Género".

DIRIGIDO A: Mujeres usuarias del Centro

FECHA: 10 de marzo de 2017

HORO: 08:00 a.m.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Dulce Alvarez	Tamahú	31246902	
2.	Zoila Esperanza Jalal Jal	Tamahú	49697267	
3.	Maria Elena Cu Pacay	Cobán	48968171	
4.	Vilma Consuelo Xol Toc	Carcha	53377373	
5.	Norma Yaneth Xol Toc	Carcha	44858840	
6.	Ana María Quej	Tamahú	49452800	
7.	Cristina Och Morente	Tamahú	31566812	Cristina och morente
8.	Josefina Cucul Ico	Tamahú	53619692	Josefina cucul ico
9.	Maria Concepción Tuc	Tamahú	46126030	Maria concepcion Tuc
10.	Hermelinda Macz	Tamahú	57086052	

Planilla de Participantes Foro-Taller "La Importancia del Empoderamiento económico de las Mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de género"



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Foro "La importancia del empoderamiento económico de las mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de Género".

DIRIGIDO A: Mujeres usuarias del Centro FECHA: 10 de marzo de 2017 HORO: 08:00 a.m.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Olivia Coc Tiul	Cobán	57563192	
2.	May Loly Delgado	Tanahí	51891177	
3.		Escuintla	30210873	
4.	Adela Macz	Cobán	58279922	
5.	Ana Deborah Bels Rubio	Cobán	47275330	
6.	Juventina Chocoy	Cobán	31565562	
7.	Leticia Marili Macz MC	Chamela	46958153	
8.	Brenda Araceli Pacoy Tot	Cobán		
9.	Olga Marina Chen	Carcha	32982239	Olga Marina Chen
10.	Irma Yolanda Choc Tiul	Carcha	50406589	

Planilla de Participantes Foro-Taller "La Importancia del Empoderamiento económico de las Mujeres sobrevivientes de VIF para cerrar brechas de discriminación y violencia de género"



**CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"**

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201

Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Taller empoderamiento económico, elaboración de shapoo orgánico

DIRIGIDO A: Red de ahorro y mujeres de Tamahú **FECHA:** 15 de marzo de 2017 **HORO:** 08:00 a.m. **LUGAR:** San Pablo Tamahú A.V.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Elvira Chen Suc	Pante	—	Elvira Chen Suc
2.	Balbal coz Caó	Sesoch	—	
3.	Romelia Mercedes Catón Suc	Comonhoj	40104998	
4.	Carmen Sep	Comonhoj	48242042	
5.	Angelina Ixim Coy	Comonhoj	40522073	
6.	Martina Lidia Poop cho	Panhorna #3	31177408	Martina Lidia Poop
7.	Ana Maria Quej	Panhorna #2	49452800	
8.	Rosalinda Cahuec	Panhorna #2	55269247	
9.	Irma Yolanda Cahu chitay	San Bartolome	31248431	
10.	Irma Teresa Coz Caó	" "	40119573	

Planilla de Participantes Taller Violencia Intrafamiliar y elaboración de Shampoo en San Pablo Tamahú



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Taller empoderamiento económico, elaboración de shapoo orgánico

DIRIGIDO A: Red de ahorro y mujeres de Tamahú FECHA: 15 de marzo de 2017 HORO: 08:00 a.m. LUGAR: San Pablo Tamahú A.V.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Esperanza Xol Xol	Sesoch	—	
2.	Maria Cuz Can	Sesoch	—	
3.	Alvaro Armando Cuz Cuz Maria Magdalena Cap			
4.	Maria Magdalena Cap	Chijuc	30098258	
5.	Veronica Delfina Bin Sajoi	Guaxul		
6.	Delfina Xol ICO	Sesoch	—	
7.	Josefina Cuel	Nawlgoz	53419490	Josefina Cuelico
8.	Sala Esperanza Jalal Ja	Chimolón	49697267	
9.	Auroa Josefina Cho Quj	Chimolón	5730 5737	
10.	Cristina Och Morante	Chimolón	31507663	Cristina och

Planilla de Participantes Taller Violencia Intrafamiliar y elaboración de Shampoo en San Pablo Tamahú



**CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"**

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Taller empoderamiento económico, elaboración de shapoo orgánico

DIRIGIDO A: Red de ahorro y mujeres de Tamahú **FECHA:** 15 de marzo de 2017 **HORO:** 08:00 a.m. **LUGAR:** San Pablo Tamahú A.V.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Hilma Graciela Pucay Ichich	Cabilhá	37046709	
2.	Aurora Ichich Quej	Cabilhá	57905295	
3.	→			
4.	Carmelina Tipol	chilolclay	32496308	
5.	Isana-Tse Och	"	45136227	Isana Tse Och
6.	Dolores Chiquin Maek	arenal	47775549	
7.	Christina caal Chiquin	"		Christina caal Chiquin
8.	Ofelia Gonzales	Pantia	53715820	
9.	Modesta Estana Lopez	"	—	
10.	Florinda Angelica Ico Tze	"	50506975	Florinda Angelica Ico

Planilla de Participantes Taller Violencia Intrafamiliar y elaboración de Shampoo en San Pablo Tamahú



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Taller empoderamiento económico, elaboración de shapoo orgánico

DIRIGIDO A: Red de ahorro y mujeres de Tamahú FECHA: 15 de marzo de 2017 HORO: 08:00 a.m. LUGAR: San Pablo Tamahú A.V.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Federico Quaj Tzib	Cabilja		
2.	Elvira Chub Pop	Nueva Esperanza	—	
3.	Angelina Cuc Che	" "	—	
4.	Elvira Quaj Juc	Popa Waj	46775474	
5.	Lucia Qlib Coatl	" "		
6.	Gloria Marina Sis Juc	Barrio el Cementerio	47602049	
7.	Celia Pacay Ac	" "	—	
8.	Feliza Coatl Isen	Arenal	—	
9.	Roberto Chub Ixim	Saeoc	—	
10.	Deysi Maribel Juc Ichich	Cabilja	49787559	

Planilla de Participantes Taller Violencia Intrafamiliar y elaboración de Shampoo en San Pablo Tamahú



**CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"**

Tel: 22695496 Emergencia: 57801201

Correo: akyuam.cejcv@yahoo.es



ASUNTO: Taller empoderamiento económico, elaboración de shapoo orgánico

DIRIGIDO A: Red de ahorro y mujeres de Tamahú **FECHA:** 15 de marzo de 2017 **HORO:** 08:00 a.m. **LUGAR:** San Pablo Tamahú A.V.

No.	NOMBRE	PROCEDENCIA	TELEFONO	FIRMA
1.	Mayra Rutina Quej.	Chimotón		
2.	Maria Cecilia Coy Tipol	Chipochaj.		Maria Cecilia Coy Tipol
3.	Hermelinda Macz Pop	Tamahú	57086052	
4.	Virginia Magaly Ja Juc	Nachuhwa.		Virginia Magaly Ja Juc
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Planilla de Participantes Taller Violencia Intrafamiliar y elaboración de Shampoo en San Pablo Tamahú



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav@yahoo.es



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

LISTADO DE PARTICIPANTES

Actividad: Taller de Jabón

Fecha: 17 Febrero 2017.

Lugar: Centro AK' Yu' Am, Cobán, A.V.

No.	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
	Helmut B. Spiegel M	piloto	
	Adela Victoria Macz SOS	Recepcionista	
	Edna Jap	Trabajador especializada I	
	Sandra Elizabeth Ventura	Trabajadora Especializada I	
	Marilyn Pavlova Hernandez Macz	Asistente de Coordinación	
	Donald Tun	Contador	
	Vicky Maclovía Mo Cu	Trabajadora Social	
	Lorny Marcela Bac POP	Educadora	
	Sandra Elizabeth Coal Jsem	A. E.	

Planilla de Participantes personal del Centro Ak'Yu'Am en el Taller de Jabón



CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav@yahoo.es



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

LISTADO DE PARTICIPANTES

Actividad: Taller de Shampoo

Fecha: 22 Febrero 2017 Lugar: Centro AK' YU'AM, Cobam, A.Y.

No.	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
	Heluth B. Spiegelera	pilo to	
	Adela Victoria Maca Sox.	Recepcionista	
	Olivia Pop	Trabajadora Especializada	
	Sandra Elizabeth Ventura	Trabajadora Especializada	
	Marilyn Pavlova Hernandez, MAG	Asistente de Coordinación	
	Donald Tun	Contador	
	Vicky Maclovía Mo Cu	Trabajadora Social	
	Lorny Marcela Bac Pop	Educadora	
	Sandra Elizabeth Caal Isem	A.E.	

Planilla de Participantes personal del Centro Ak'Yu'Am en el Taller de Shampoo

ANEXO 7

HISTORIA DE VIDA

Cobán, A.V. 13 de enero del 2017

Señores
CENTRO AK'YUÁM
Cobán, A.V.

Por este medio me es grato saludarla y deseándole éxitos en su labor profesional.

Así mismo deseo que este año sea fructífero para el Centro que usted dirige como a cada una de las personas que ahí laboran de quienes tengo un inmenso agradecimiento por el tiempo que me acobijaron con mi familia.

Pues como ustedes recordarán cuando llegue con ustedes con un gran dolor y destrozada, recuerdo que hace exactamente 4 años llegue con mis hijos y ustedes me atendieron muy bien. Y eso no lo puedo olvidar porque ahí aprendí muchas cosas y algo muy valioso que se cómo valorarme como persona. Gracias inmensamente por todo el cariño que me brindaron sus consejos y su apoyo. Dios les recompense todo lo que hicieron por mí y por mis hijos, no tengo como devolver todo lo que ahí recibí y los momentos que pase.

*Como ya le había anticipado que me iba a retirar me va a disculpar que yo tome esa decisión, pero mi hija **Juanita quiere que yo este con ellos y si algún día yo quiero regresar no quiero que me cierren las puertas porque yo me acostumbre mucho con ustedes y si no me acostumbro donde voy entonces voy a regresar, pero si ustedes así lo permiten. Me voy triste por dejarlos pero a la vez me voy muy contenta porque ahora soy una mujer diferente y mis hijos son luchadores gracias a los consejos que ahí recibimos.*

Nuevamente muchísimas gracias y que Dios los Bendiga.

Atentamente:

*** Josefina Cantoral*

*** Nombres ficticios*

Carta de una usuaria al momento de salir del albergue del Centro Ak'Yu'Am. Con el objetivo de resguardar identidad de las víctimas los nombres son ficticios.

ANEXO 8

DERECHOS QUE SE RESTITUYEN DURANTE LA ATENCIÓN A LA USUARIA EN EL CENTRO AK'YU'AM

- ✧ Derecho a la alimentación
 - Monitoreo para que las usuarias e hijos/as tengan la alimentación
 - Gestiones y trámites necesarios para proveer la alimentación

- ✧ Derecho a la Salud
 - Monitoreo para que las usuarias e hijos/as tengan atención en salud
 - Gestiones y trámites necesarios para proveer atención en salud

- ✧ Derecho a la Educación
 - Monitoreo para que las usuarias e hijos/as tengan atención en acceso a educación
 - Gestiones y trámites necesarios para proveer atención en acceso educación

- ✧ Derecho al uso del idioma materno - respeto a la multiculturalidad
 - Atención en idioma Q'eqchi'
 - Elaboración de alimentos en albergue desde sus prácticas culturales

- ✧ Derecho a la recreación
 - El Centro cuenta con un área recreativa para la niñez
 - Se establecen tiempos, condiciones y calendario para realización de actividades fuera del albergue -balnearios, parques y otros-

- ✧ Derecho a la vivienda, al trabajo
 - Gestiones para buscar apoyo a familias que estén interesadas en acoger a la albergada
 - Gestiones en la búsqueda de vivienda y trabajo, previo al egreso del albergue

ANEXO 9

INFORME

FORO TALLER

“LA IMPORTANCIA DEL EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DE LAS MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR PARA CERRAR BRECHAS DE DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIA DE GÉNERO”



Fotografía: Página facebook Centro Ak'Yu'Am

COBAN, ALTA VERAPAZ

10 DE MARZO 2017

Objetivo del Foro - Taller

Impulsar el empoderamiento económico de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am mediante las experiencias de la red de mujeres de ahorro del municipio de San Pablo Tamahú, Alta Verapaz.

Objetivos Específicos:

- Intercambiar experiencias entre red de mujeres de ahorro del municipio de San Pablo Tamahú Alta Verapaz y usuarias del Centro Ak'Yu'Am
- Promover una participación activa y efectiva de las usuarias
- Proveer conocimientos que permita a las usuarias adquirir destrezas para elaborar shampoo

Memoria de la Actividad

El taller se desarrolló en el salón principal de las instalaciones del Centro Ak'Yu'Am y estaba planificado para medio día; se desarrolló a partir de las 9 de la mañana con la participación de 21 mujeres usuarias del Centro que han requerido los servicios tanto que han sido externas como internas, 5 mujeres representantes de la red de mujeres de ahorro del municipio de San Pablo Tamahú Alta Verapaz quienes conforman la junta directiva y fueron las expositoras de la experiencia, el presidente del Centro de de Justicia de Alta Verapaz y el personal del Centro Ak'Yu'Am.

La actividad dio inicio con el registro de las participantes en las planillas, posteriormente se dio un breve recuento de la conmemoración del día internacional de la mujer por parte de la Lic. Maribel Tello, quien es la responsable del área jurídica del Centro. Seguidamente tuvo intervención el Lic. Fredy Galvez quien es el presidente de la Junta Directiva del Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz – CEJAV -, agradeciendo la presencia de las usuarias del Centro e instándolas a continuar con su vida. La moderadora dio a conocer la importancia

de la actividad y presentó al público presente a las invitadas del foro, quienes dieron a conocer mediante una presentación en power point la siguiente información:

- La filosofía institucionalizada como red,
- Se dio a conocer el trabajo que han desarrollado como red durante 7 años a partir del año 2009
- Actualmente la red está conformada por aproximadamente 800 miembros de 60 comunidades del municipio de Tamahú
- Cuáles son los beneficios que han tenido las mujeres de manera individual y familiar por pertenecer a esta red



Posterior a esta presentación, cada una de las representantes dio a conocer qué obstáculos han tenido que vencer para lograr pertenecer a la red rompiendo estereotipos. *“Antes me discriminaban, me decían que no servía, pero ahora entiendo que nosotras damos vida. Ahora en este grupo he podido comprar lo que necesito, mis láminas. No es fácil reconstruirse y seguir adelante, pero se puede”*. (Ana María Quej, miembro de la junta

directiva de la red de mujeres)

Cristina Och quien también pertenece a la red manifestó que como mujer indígena, que vive en una comunidad lejana y no tener un nivel académico no puede tener acceso a crédito en el sistema bancario, sin embargo en la red ha tenido oportunidad de acceder a uno y ha logrado comprar sus artículos de consumo diario y dar educación a sus hijos.



Posterior a la intervención de la red se cedió el tiempo al público en general para la etapa de preguntas y respuestas. Doña Romelia quien es usuaria del Centro manifestó su agradecimiento al grupo de mujeres pertenecientes a la Red y recalcó que la voluntad de salir adelante a pesar de las dificultades es de cada una, si

las oportunidades que se presentan se toman o se dejan.

Posterior a la intervención de las participantes, el presidente de la Junta Directiva agradeció nuevamente la presencia y el testimonio de las mujeres de Tamahú y reconoció la labor que queda aún para que las mujeres víctimas de violencia tengan un empoderamiento para salir del círculo de violencia y como parte de la motivación y dejar constancia de la asistencia de las participantes tanto usuarias del Centro Ak´Yu´Am, como las panelistas invitadas se les entregó un certificado como reconocimiento de su participación.



TALLER DE JABON

Esta actividad se desarrolló posterior al foro, con el objetivo de proveer conocimientos que permita a las usuarias adquirir destrezas para elaborar



shampoo y que la participante posea nociones de las posibles formas de generar sus propias fuentes de ingresos, ya que la mayoría de las usuarias del Centro son víctimas de violencia económica. Se tuvo la participación de 26 mujeres las mismas que participaron en el foro, se integraron también algunas de las invitadas panelistas y se elaboró shampoo

orgánico de las plantas de manzanilla, ortiga, romero, de escobillo. Por la metodología que se había planteado fue necesario preparar un día antes la esencia de las plantas cocinadas para culminar rápidamente el taller de jabón, ya que muchas de las participantes son amas de casa.

Conforme a la metodología, se organizaron en grupos de 5 mujeres para trabajar y a cada una se le proporcionó un instructivo para conocer el procedimiento de elaborar el producto. Las mujeres se mostraron muy interesadas en conocer cómo y la importancia de la elaboración del shampoo. Al finalizar la actividad cada mujer participante llevó un bote de shampoo que elaboraron.



RESULTADOS

Al finalizar la actividad se realizó la evaluación de la misma, quienes en su mayoría de las 21 mujeres, 13 manifestaron que el tema de la actividad fue de su interés, las 13 manifestaron que la experiencia de la Red de mujeres fue



interesante; en relación al taller de shampoo, 13 de las mujeres consideraron con lo aprendido pueden mejorar sus ingresos económicos, 13 mujeres consideran que es importante que se realice este tipo de actividades que motiven a las VIF a participar y empoderarlas

Se coordinó un taller sobre Violencia Intrafamiliar en Tamahú, A.V. en el balneario las Azufradas para dar seguimiento a esta temática y que estará dirigido a las mujeres miembros de la Red

DIFICULTADES DE LA ACTIVIDAD

La mayoría de las mujeres eran trabajadoras en servicios domésticos, amas de casa que debían atender a sus hijos o tenían otras ocupaciones, motivo por el cual el taller se programó hasta el mediodía.

ANEXO 10

METODOLOGÍA

FORO EN EL MARCO DEL DIA INTERNACIONAL DE LA MUJER

“La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género”

Objetivo General:

Impulsar el empoderamiento económico de las usuarias del Centro Ak`Yu`Am mediante las experiencias de la Red de mujeres de ahorro del municipio de San Pablo Tamahù, Alta Verapaz.

Objetivos Específicos:

- Intercambiar experiencias entre Red de mujeres de ahorro del municipio de San Pablo Tamahú Alta Verapaz y usuarias del Centro Ak`Yu`Am.
- Promover una participación activa y efectiva de las usuarias
- Proveer conocimientos que permita a las usuarias adquirir destrezas para elaborar shampoo
- Empoderar a mujeres sobrevivientes de Violencia para la aplicación de nuevos conocimientos técnicos y generar sus recursos económicos

Lugar: Salón Centro Ak`Yu`Am

Fecha: 10 de marzo 2017.

Participantes:

- Junta Directiva de mujeres del grupo de ahorro e Tamahú Alta Verapaz
- Usuarias del Centro Ak`Yu`Am
- Personal del Centro Ak`Yu`Am
- Junta Directiva de la CEJAV

Moderadora: Lic. Marilyn Pavlova Hernández

Tema	Hora	Metodología	Recursos	Responsables
Planilla de participación	8:00 am	Cada participante deberá anotarse en la planilla de participantes, así también se estarán entregando bolsas con material informativo institucional	Planilla de participación, cuadernos, lapiceros	
Agradecer a Dios	8:30 am	Se realiza una oración al inicio y quienes deseen pueden encender una candela y sus intenciones en ella.	Flores, candelas	Donald Tun, Lic. Maribel Tello
Dar la bienvenida a las participantes	8:35 am	Se les brinda una cordial bienvenida a las participantes y se da una breve introducción del tema que se abordará durante el foro	Cámara fotográfica, cuaderno de campo	Lic. Vicky Mò, Centro Ak`Yu`Am
Reseña Histórica del 8 de Marzo	8:40 am	Se informará sobre la importancia de la celebración del día internacional de la mujer	Cámara fotográfica, cuaderno de campo	Lic. Maribel Tello

<p><i>PRIMER MOMENTO</i></p> <p>La moderadora da a conocer el tema a discutir y la modalidad de la intervención (tiempos)</p>	<p>8:50 am</p>	<p>La moderadora anuncia el tema y hace la presentación de las panelistas, determina el tiempo de discusión (5 minutos por cada panelista) y la realización de las preguntas.</p>	<p>Cámara fotográfica, cuaderno de campo, equipo audio visual,</p>	<p>Lic. Marilyn Hernández</p>
<p><i>SEGUNDO MOMENTO</i></p> <p>Inicia el foro</p>	<p>8:50 am</p>	<p>La moderadora inicia hablando de manera introductoria sobre la importancia del empoderamiento económico de las mujeres sobrevivientes de violencia Intrafamiliar para cerrar brechas de discriminación y violencia de género posteriormente da la palabra a cada uno de los panelistas (5 min. Cada una). Al mismo tiempo estarán presentando fotografías y/o videos sobre su experiencia en el grupo de ahorro.</p>	<p>Equipo audiovisual, cámara fotográfica, memoria del evento, cuaderno de campo</p>	<p>Panelistas invitadas y moderador/a</p>

<i>TERCER MOMENTO</i> Presentación de información audiovisual	9:15 am	El grupo de mujeres invitadas presentará fotografías y/o videos sobre su experiencia en el grupo de ahorro	Equipo audio visual, computadora, cañonera, cámara fotográfica, memoria del evento, cuaderno de campo	Panelistas invitadas, equipo técnico de Ak'Yu'Am
<i>CUARTO MOMENTO</i> Tiempo de preguntas y respuestas	9:25 am	Se dará un tiempo de 5 minutos para que encargada/os de logística apoyen a las participantes (usuarias) para plantear sus dudas ya sea de manera verbal o escrita.	Material didáctico, cámara fotográfica, equipo audiovisual, memoria	Equipo de logística,
<i>QUINTO MOMENTO</i> Palabras de agradecimiento por parte de la presidenta del grupo de ahorro	9:50 am	La presidenta del grupo de ahorro dará las palabras de agradecimiento por la invitación realizada al Centro Ak'Yu'Am y compartir sus experiencias.	Cámara fotográfica, equipo audiovisual, memoria	Representante del grupo de ahorro
<i>SEXTO MOMENTO</i> Palabras de agradecimiento y cierre del foro por parte de la representante del Centro Ak'Yu'Am	9:55 am	La moderadora dará las palabras de agradecimiento al público en general, por la asistencia al evento y se les invitara a tomar una refacción	Equipo audiovisual, cámara fotográfica, alimentación.	Lic. Vicky Mó

RECESO	10:00 am	REFACCION		
<i>SEPTIMO MOMENTO</i> Explicación del taller de Shampoo	10:45 am	La representante de Ak'Yu'Am, explicará el objetivo del taller de elaboración de shampoo.	Cámara fotográfica, cuaderno de campo	Lic. Vicky Mó
Inicio del Taller de Shampoo Conocer las expectativas de las participantes en relación al taller	10:50 am	Con papeles de colores las participantes escribirán cuáles son sus expectativas del taller, posteriormente, de manera voluntaria se escuchará a 3 o más participantes de lo que escribieron	Papeles de colores, marcadores, maskin tape, papelografos, cámara fotográfica, cuaderno de campo, planilla de participantes	Estudiante de URL, equipo de logística
<i>OCTAVO MOMENTO</i> Se inicia el taller con la parte teórica	11:00 am	La estudiante de la URL, empieza dando una inducción teórica sobre la planta "cola de caballo" que será el ingrediente principal que será utilizado para elaborar el shampoo	Cañonera, computadora, cámara fotográfica, cuaderno de campo	Estudiante de URL, equipo de logística

Preguntas y respuestas	11:15 am	Se realiza un momento de preguntas y respuestas por parte de las participantes	Cámara fotográfica, cuaderno de campo	Estudiante de URL, equipo de logística
<i>NOVENO MOMENTO</i> Se elabora el shampoo (parte teórica)	11:25 am	Se desarrolla el taller conforme el procedimiento que se ha planteado para elaborar shampoo. Se hace una pequeña demostración en un poyetón instalado en el parqueo de vehículos para evidenciar las posibilidades de realizar este producto desde el fuego. En grupos conformados de 5 miembros se trabajan diferentes plantas para elaborar shampoo (romero, escobillo, cola de caballo, manzanilla)	Cámara fotográfica, cuaderno de campo, palanganas, plantas naturales, texafón o base de shampoo, paletas de madera, sal, agua,	Estudiante de URL, equipo de logística
Envasado del producto	12:00 pm	Cada grupo realizará el envasado del shampoo que elaboró	Cámara fotográfica, cuaderno de campo, envases de plástico	Estudiante de URL, equipo de logística

Evaluación de la actividad	12:15 pm	Se procede a entregar a las participantes boletas previamente elaboradas para evaluar la actividad	Cámara fotográfica, cuaderno de campo, instrumentos previamente preparados	Estudiante de URL, equipo de logística
Agradecimiento	12:30	Se agradece a las participantes su asistencia a la actividad	Cámara fotográfica, cuaderno de campo, equipo audiovisual	

Elaboró:

Bertha Lorena Tení Cú
 Estudiante Trabajo Social
 Universidad Rafael Landívar

ANEXO 11
PRESUPUESTO
TALLER DE ELABORACION DE SHAMPOO

Lugar: Salón Centro Ak'Yu'Am

Fecha: 22 de febrero 2017.

Número de participantes: 25

Materiales	Cantidad a usar	Precio Unitario	Total	Observaciones
Base de shampoo	5 kilos	Q 25.00	Q 125.00	
Cola de caballo y otras plantas	10 libras	Q 1.00	Q 10.00	
Sal	5 libras	Q 1.00	Q 10.00	
Alimentación (refacción) / tayuyos	40 tiempos	Q 5.00	Q 200.00	Aporte del grupo de mujeres de Tamahú
Platos desechables (vasos y platos)			Q 10.00	
Botes de shampoo	35 unidades	Q 1.00	Q 15.00	
Café	1 libra	Q 30.00	Q 30.00	
Azúcar	5 libras	Q 15.00	Q 15.00	
COSTOS TOTALES			Q 415.00	

Elaboró:





Bertha Lorena Tenì Cù
 Estudiante Trabajo Social
 URL

ANEXO 12

FICHA DE EVALUACION

Instrucciones: Marque con una X sobre la carita que corresponda a su respuesta

FORO: *La Importancia del Empoderamiento Económico de las Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar para Cerrar Brechas de Discriminación y Violencia de Género*

	SI	NO
1. ¿Considera que el tema que se abordó en el foro es importante para usted?		
2. ¿Le pareció interesante la participación y experiencia del grupo de ahorro de Tamahú?		

TALLER: *Elaboración de Shampoo*

	SI	NO
3. ¿Considera que con lo aprendido en el taller le podría ayudar a mejorar sus ingresos económicos?		
4. Le gustaría participar en otras actividades similares		

ANEXO 13

PROTOCOLO DEL AREA SOCIAL

INTRODUCCION

El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak'Yu'am, está constituida por el Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz, el cual se encuentra ubicado en Cobán Alta Verapaz y que tiene a su cargo brindar atención a las Víctimas de Violencia Intrafamiliar de manera integral tanto a las mujeres como a sus hijas e hijos sin distinción de etnia o condición económica.

El Centro Ak'Yu'Am tiene como modelo de atención cinco áreas:

- a) Psicológica
- b) Social,
- c) Jurídico
- e) Médico
- f) Educativo / ocupacional

“La profesión de Trabajo social nació con un marcado carácter ético debido a su propia vocación de servicio y ayuda a las personas”. “El objetivo de la profesión es facilitar la elación entre las personas y el medio social, dado que esta relación puede ser problemática por las carencias que padecen y/o por los obstáculos que pone la propia sociedad para el desarrollo y bienestar de todos los ciudadanos”. (Iázaró, Rubio, Juárez, 2010). Desde esta perspectiva se comprende la importancia que las aportaciones de la profesión del Trabajo Social a la violencia intrafamiliar como problemática social.

Para el Centro Ak'Yu'Am el área social es una de las primeras áreas que brinda acompañamiento a las víctimas y sus hijos e hijas, por ello, se ve la imperiosa necesidad de plantear intervenciones que sean integrales para la usuaria y que tome en cuenta las diferentes dimensiones que se ven afectadas por esta problemática desde su contexto social y familiar.

El presente protocolo del área social pretende solucionar y facilitar las acciones de la trabajadora social, desde el aporte de las metodologías y estrategias de los abordajes, tanto de manera individual como del hijo, hijas familia, su contexto comunitarias y grupal.

FASES DE LA ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS

1. Atención del caso:

Entrevista

Escuchar con atención y respeto a la información que presenta la mujer sobreviviente de violencia sobre su caso.

Análisis del caso

Revisar y analizar la información del caso, ubicar el caso según el tipo de violencia sufrida y detección de necesidades relacionadas.

Asesoría del caso

Comunicar y orientar a la usuaria toda la información necesaria referente a su situación y alternativas de solución, esto le permitirá tomar decisiones sobre su caso.

Solicitud de documentación.

Solicitar a la usuaria toda la documentación necesaria y pertinente de su caso, según tipo de violencia que presenta, indicándole detenidamente los requisitos a presentar y si no cuenta con las condiciones económicas para la gestión de documentos, el área social le apoyara realizando las gestiones para exonerar el pago de los mismos.

A este respecto, el área social, realiza trámites en el Registro Nacional de las Personas –RENAP-, Hospitales y entidades de apoyo social (MIDES) para gestionar documentos, como:

- Partida de nacimiento de menores ante el RENAP
- Certificación de matrimonio en el RENAP

- Certificación de trámite del Documento Personal de las Personas – DPI- en el RENAP
- Constancia de beneficiaria de programa social
- Boletas de nacimiento en hospitales

2. Registro y documentación del caso

Llenado de instrumentos

Se procede al llenado del formato de la entrevista, la que es necesaria para la documentación del caso, recibir y archivar en el expediente la documentación solicitada a la usuaria.

En casos de albergue se realiza el llenado de otros documentos para control de procedimiento de ingreso.

Conformación del caso

Conformar el expediente completo del caso, para que sirva de insumo a la planificación de las acciones para abordarlo de forma integral por las diferentes áreas de atención.

El expediente se conforma con los siguientes documentos:

- Formularios de la entrevista y su anexo (hoja de actividades, en el que se anotan las actividades/acompañamiento/asesoría, que brinda cada área a la usuaria)
- Convenios de ingreso y egreso (en el caso de los usuarios albergados)
- Formulario de recepción de objetos y pertenencias de las usuarias al momento de ingresar al albergue
- Documento Personal de Identificación –DPI-
- Certificación de nacimiento de los menores –hijos de las usuarias-

- Certificación de matrimonio (en los casos que corresponde)
- Demanda, previos, desistimientos, apelaciones, entre otros, presentados ante los órganos jurisdiccionales respectivos (Juzgado de familia, sala de apelaciones, fiscalía de la mujer del Ministerio Público)
- Notificaciones y resoluciones judiciales del caso
- Denuncia al ramo penal (cuando el caso lo amerita, en su mayoría por el delito de negación de asistencia económica y el delito de desobediencia –por medidas de seguridad-)

3. Procedimiento del ingreso al área de albergue

Revisión de documentos personales de la usuaria e hijos y medidas de seguridad.

Llenado de formatos para el ingreso respectivo, que se realiza en el área social, así mismo, se continúa con el acompañamiento para:

- Inducción y orientación sobre normas dentro del albergue y servicios
- Control y recepción de objetos
- Convenios de ingreso y egreso
- Facilitación de comunicación con referencias de apoyo
- Detección y atención de necesidades inmediatas
- Coordinación con asistentes de albergue
- Socialización de casos con áreas de atención del Centro

4. Planificación de acciones sociales

- **Abordaje individual del caso**

Visitas domiciliarias:

Se trata de abordar a la familia de la usuaria para identificar los apoyos familiares con los que cuenta la víctima y así mismo sensibilizar sobre la temática, también para aplicar el instrumento de estudio (el que consiste en

la técnica de la observación y anotación en cuaderno de campo) que sean necesarios a las usuarias en su vivienda.

Investigación:

Se trata de indagar y averiguar otra información relevante que facilite la resolución del caso y que la usuaria no haya podido obtener, pero que es relevante para el avance de las gestiones del caso.

Acompañamiento:

Se refiere a todas las acciones que el área social realiza fuera de la oficina con las usuarias para apoyarlas, asesorarlas y respaldarlas en diligencias ante instituciones estatales y no estatales, para facilitar la respuesta a la demanda de la usuaria y las necesidades que presenten, velando porque en estas diligencias no se violen los derechos y se respete la dignidad de la usuaria.

Informes Sociales:

Realización de Estudios socioeconómicos, informes sociales de antecedentes y atención de casos, que sean requeridos por instituciones y organismos judiciales, los cuales permitirá visualizar la situación social y la atención proporcionada en el Centro.

Gestión de necesidades individuales:

Se refiere al conjunto de acciones realizadas por el área social ante instituciones estatales y no estatales, para apoyar en la resolución de los casos, incluye acciones de cabildeo, negociación y acercamiento a diferentes instancias para la resolución del caso.

- **Abordaje familiar, grupal, institucional**

Atención Preventiva:

Se refiere a aquellas acciones tendientes a prevenir la violencia contra las mujeres, por ejemplo, reuniones con familiares, talleres informativos y ocupacionales, entre otras acciones, cómo: coordinaciones con el Centro Investigación, Capacitación y Apoyo para la Mujer – CICAM -, Pastoral Social, Centro de Salud y Comisión contra la Discriminación y Racismo – CODISRA-, para la atención psicológica, asimismo se coordina con juzgados, secretaría de bienestar social, Defensoría de la Mujer Indígena – DEMI- Universidades –públicas y privadas- para realización de talleres con padres de familia, donde se identifica mayor incidencia de violaciones de los derechos de las mujeres. Estas acciones pueden realizarse en coordinación con las otras áreas de atención y con entes gubernamentales y no gubernamentales.

Gestión Social:

Se refiere al conjunto de acciones que se realizan desde el ámbito social ante instituciones estatales y no estatales, para apoyar en la resolución de los casos. Incluye acciones de cabildeo, alianzas negociación y acercamiento a las instituciones específicas para coordinar la resolución de las problemáticas entorno a las usuarias.

Inserción social:

Refiere a las acciones que el área Social realiza para lograr que las mujeres que han tenido que ser trasladadas al albergue, puedan retomar su vida libre de violencia, lo que incluye lograr alianzas estratégicas para resolver la reinserción laboral, vivienda, educativa, social, psicológica, médica y comunitaria.

- **Coordinación Interna con otras áreas de atención e instituciones**

Remisión de casos:

Es la acción de referir el caso a las áreas Jurídica, medica, educativa, Psicológica, o instituciones, cuando lo amerite o cuando se hayan agotado las acciones del ámbito social bien paralelamente realiza acciones, pero por no ser su ámbito ò especialidad debe coordinar con las otras áreas.

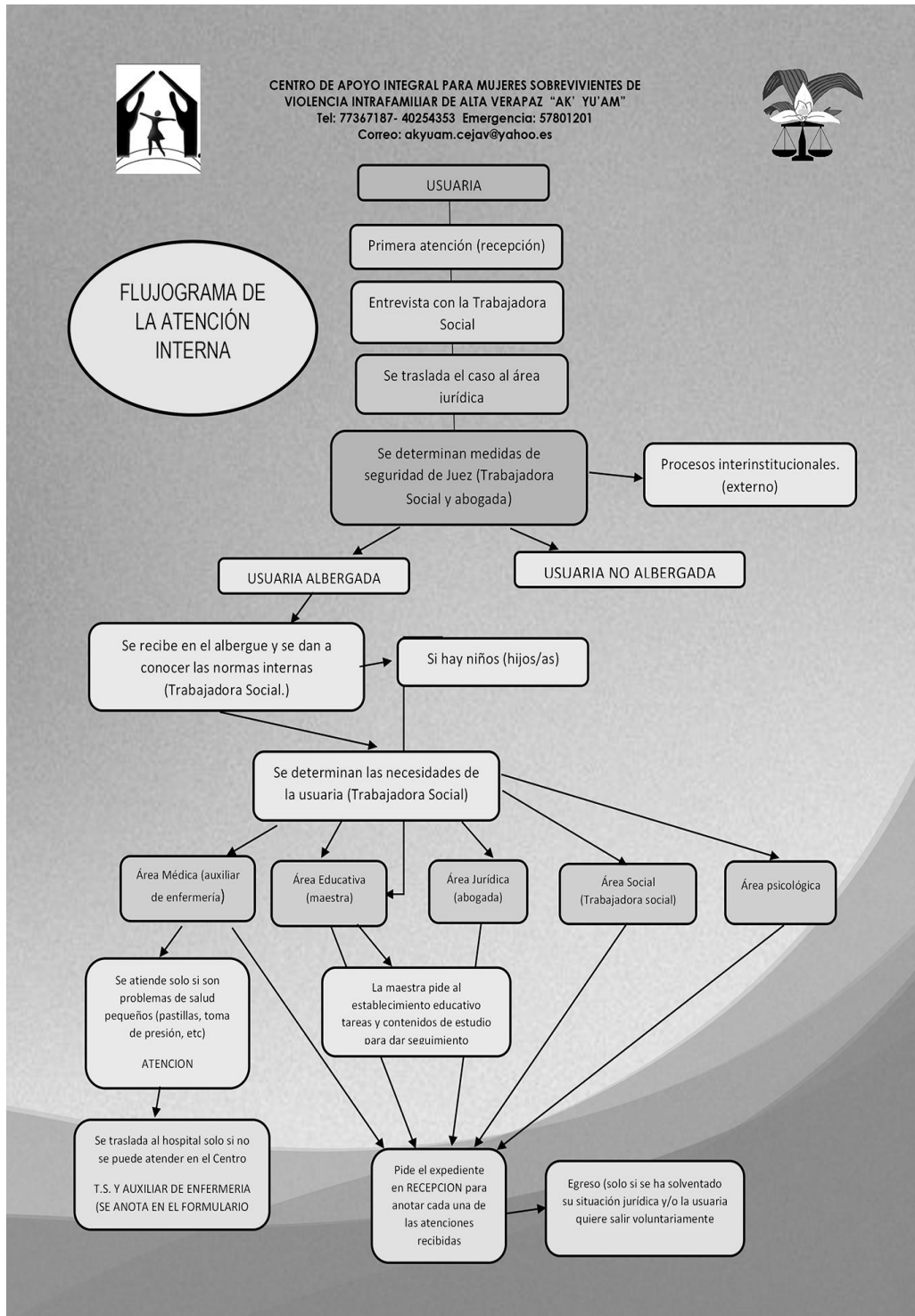
5. Cierre del caso

El egreso del caso se realiza cuando el mismo está por finalizar, por requerimiento institucional, o cuando la usuaria lo solicite voluntariamente, previa evaluación e información de los riesgos y orientando sobre medidas de autoprotección que deben tomar en cuenta las usuarias.

6. Reingreso del caso

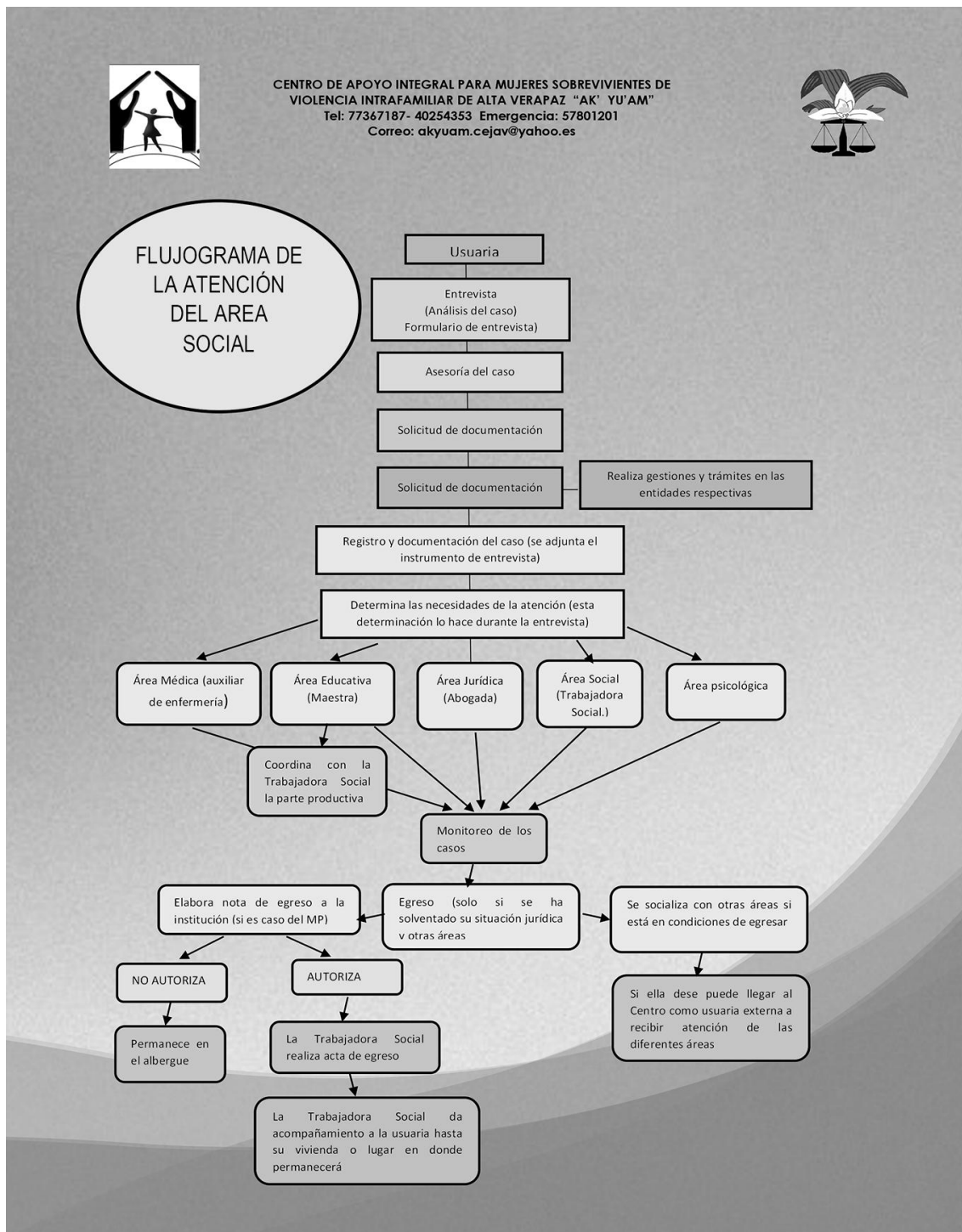
Se produce cuando un caso que había sido cerrado por desistimiento de la usuaria, u otra circunstancia ajena al Centro, vuelve a ser a solicitud de la usuaria. En el momento de reaperturar el caso, se realiza nuevamente una entrevista de reingreso, para actualizar datos, conocer el hecho actual e identificar el tipo de violencia, realizando un análisis para abordar nuevamente el caso.

ANEXO 14



Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

ANEXO 15



Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

ANEXO 16
RESULTADO 1

DIAGNÓSTICO
ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS USUARIAS DEL CENTRO
AK'YU'AM

Cobán, Alta Verapaz, Abril 2017.



INDICE

INTRODUCCION	1
Metodología	3
I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS USUARIAS	6
Edad.....	6
Escolaridad	7
Estado Civil	7
Familia	8
Procedencia Geográfica - Adscripción Étnico Cultural.....	9
Idioma	10
Lugar de Residencia	10
Religión	10
Ocupación, Trabajo Asalariado.....	11
II. TIPO DE VIOLENCIA EJERCIDA HACIA LAS MUJERES.....	12
Contínuum de la Violencia	16
Agresor	17
III. INTERVENCION Y ACOMPAÑAMIENTO	18
Tipo de Atención Recibida	19
Gestión Social.....	20
Abordajes de las Áreas de Atención	20
Duración de la Atención	22
IV. VALORACIÓN DE LA USUARIA.....	22
V. PRINCIPALES HALLAZGOS.....	24
De los Procesos en el Área Social:.....	24
De los Procesos a Nivel Institucional:	25
De los Recursos:.....	25
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
Al Área Social:	27

Al Nivel Institucional:	28
ANEXOS	29

INTRODUCCION

El **Centro de Apoyo Integral para Mujeres sobrevivientes de Violencia intrafamiliar de Alta Verapaz “Ak’Yu’Am” –Nueva Vida-** es un componente del Centro de Justicia de Alta Verapaz –CEJAV-, fue creado como un espacio humanitario para las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sus hijas e hijos. Se ha planteado como Visión y Misión lo siguiente:

Visión: “contribuir a la erradicación de la violencia intrafamiliar en el Departamento, a través de procesos de apoyo integral, para promover el empoderamiento de las mujeres y su acceso a una mejor calidad de vida fuera del círculo de la violencia, en un contexto de dignidad y respeto a sus derechos como mujer.”

Misión: “ser una Instancia del Comité Ejecutivo de Justicia de Alta Verapaz encargada del apoyo integral a mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar que brinda atención personalizada y multidisciplinaria, promoviendo la prevención y erradicación de la violencia intrafamiliar, en Alta Verapaz y el respeto a los derechos de las mujeres.”

Para el logro de la Visión y la Misión, el Centro definió como sus valores y principios: Dignidad y Derechos Humanos de la mujer; Voluntariedad; Igualdad y Equidad; Multiculturalidad e Integralidad.

El Centro se organiza en cinco áreas de trabajo:: social, jurídica, psicológica, médica, educativa/formativa y/o productiva y atención a niños y comunicación social, integrado por un equipo multidisciplinario que apoya las necesidades que cada usuaria va requiriendo para su caso en particular.

En el marco de la Práctica Profesional Supervisada de la estudiante, se definió el Proyecto de intervención que tiene como finalidad la implementación de un

Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del proceso de atención que realiza el Área social del Centro Ak'Yu'Am a las mujeres que son sobrevivientes de violencia intrafamiliar, la capacitación en su uso y manejo a la Trabajadora Social, para la generación de información sobre los efectos y cambios generados en las usuarias, y evaluar y monitorear los procesos de atención a las mujeres usuarias del Centro.

Dentro de los tres resultados definidos, el primero tiene relación con elaborar un diagnóstico sistematizado de la información cuantitativa y cualitativa de las usuarias al momento de implementar el Proyecto, que servirá como datos base del Sistema. En la planificación, su realización se ubica en la Fase 2 de implementación del proyecto planteándose de forma generar acciones relacionadas con: elaboración de instrumento y recolección de información; vaciado, análisis y generación de información analítica; socialización de información con personal del Área Social para su enriquecimiento elaboración de informe base para el Sistema.

El presente documento se constituye en el informe del Diagnóstico realizado, contiene información relacionada con; metodología de abordaje, principales resultados y hallazgos, conclusiones y recomendaciones, tanto para el Área Social del Centro como a nivel general.

Metodología

El proceso de la construcción del diagnóstico tuvo como condición importante un abordaje no revictimizante, principios de confidencialidad y privacidad de la información para asegurar la protección de la identidad de la usuaria y la información que se recopiló de ella. Una de las primeras acciones que se desarrolló fue la investigación documental sobre la ruta de la atención de las usuarias a través de los protocolos de atención de cada área.

Otra fuente de información, fueron las entrevistas que se realizaron al personal encargado de cada área del Centro: Trabajadora Social, asistente de coordinación, recepcionista, educadora y la encargada del área médica, para conocer de cerca las acciones que cada una de ellas realiza con las usuarias.

Esta investigación documental y entrevistas al personal de las diferentes áreas, permitieron comprender y conocer tanto la ruta de la atención como el trabajo que desarrollan para la atención a las mujeres. Posterior a ello se conocieron y analizaron los instrumentos que actualmente utilizan para la obtención de información de cada usuaria, siendo estos:

- **Boleta de “Entrevista a Usuaria”**

Instrumento utilizado en la primera intervención –atención- al llegar la usuaria al Centro. Contiene información relacionada con: número de expediente; lugar y fecha de la entrevista; información familiar –No. hijas e hijos, conyugue-. A su vez tiene información de referencias familiares o personales, que puedan acompañar en caso necesario. A su vez, y como parte central de la Boleta, consigna información relacionada con el hecho de violencia ejercido sobre la usuaria: tipo, datos del agresor, descripción del hecho, antecedentes de hechos de violencia, entre otros.

Quien realiza la entrevista anota consideraciones generales, así como la referencia interna que realiza –áreas de atención del Centro-. La Boleta de entrevista es firmada tanto por la usuaria como por quien realiza la entrevista.

- **Matriz de Acciones Realizadas”**

Esta es una hoja que acompaña la Boleta de entrevista inicial, en la que se consigna detalladamente todas las acciones que las distintas áreas del centro realizan con la usuaria dentro del proceso de atención. La información que se documenta tiene relación con: número de actividad, fecha y lugar, área responsable de realizar la acción, actividad realizada, resultados, recomendaciones urgentes, firma de la usuaria.

- **Boleta de “Entrevista a persona menor de edad”**

Este instrumento es utilizado cuando la mujer víctima que accede al Centro para atención es menor de edad. Consigna la misma información ya indicada en la Boleta de Entrevista a Usuaria, así como información y datos sobre la persona o institución representante de la menor. Esta boleta es firmada por la menor, representante y quien realiza la entrevista. Al igual que en la boleta de entrevista de mujeres adultas, se le anexa la matriz de acciones realizadas.

- **Boleta de “Entrevista a usuaria de reingreso”**

En el caso de mujeres que son nuevamente víctimas de violencia y buscan el apoyo del Centro, se llena una boleta denominada de *reingreso*, la que consigna la misma información ya mencionada en las boletas anteriores, detallándose que es un caso de revictimización y reingreso. Tomando en cuenta los instrumentos utilizados en el Centro y la información que se documenta, se elaboraron dos herramientas para la recopilación de información para el diagnóstico, relacionada con el proceso de atención a usuarias –internas y externas-. Estas herramientas

fueron revisadas, enriquecidas y aprobadas por la Trabajadora Social coordinadora del Área Social.

1. Boleta de recolección de información, que contiene: datos de la usuaria, datos familiares, hecho de violencia, datos del agresor, las primeras acciones del área social, el abordaje individual que realiza, otros abordajes y cierre del caso. Cabe mencionar que este instrumento no solo recopiló información cuantitativa si no cualitativa
2. Base de datos Excel, en el que se realizó el vaciado de la información y del que surge el análisis del presente diagnóstico, con datos cuantitativos y cualitativos.

La selección de los veinte expedientes, estuvo a cargo de la Trabajadora Social, persona enlace en todo el proceso de ejecución de la PPS, responsable del área social, quien de acuerdo a su criterio, entregó los expedientes seleccionados para extraer la información requerida en las boletas, siendo dieciséis casos de mujeres adultas y cuatro casos de menores rescatados.

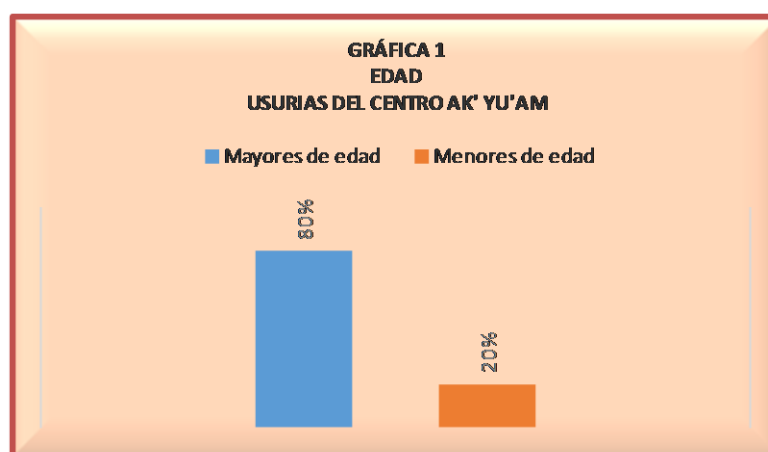
Para tener una valoración directa de las usuarias, sobre el apoyo recibido en el Centro, se seleccionaron tres casos, entrevistándolas y conversando acerca de su apreciación del apoyo recibido y los cambios que se generaron en su vida y entorno social después de haber sido parte de una atención integral, el objetivo era conocer la parte cualitativa del diagnóstico. Posteriormente, se realizó el vaciado de la información a la base Excel, del que se analizan los datos cualitativos y cuantitativos, los que a continuación se detallan.

En los siguientes apartados se presentan los principales obtenidos en el Diagnóstico.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS USUARIAS

Edad

Del cien por ciento de los casos analizados, el ochenta por ciento de las mujeres son mayores de edad y el veinte por ciento son menores; de las cuales, el 10% son de trece años, el 5% de catorce y otro 5% de dieciséis años. Las menores de edad, fueron referidas por la Procuraduría General de la Nación –PGN-, al ser objeto de violencia física y psicológica por parte de sus padres.



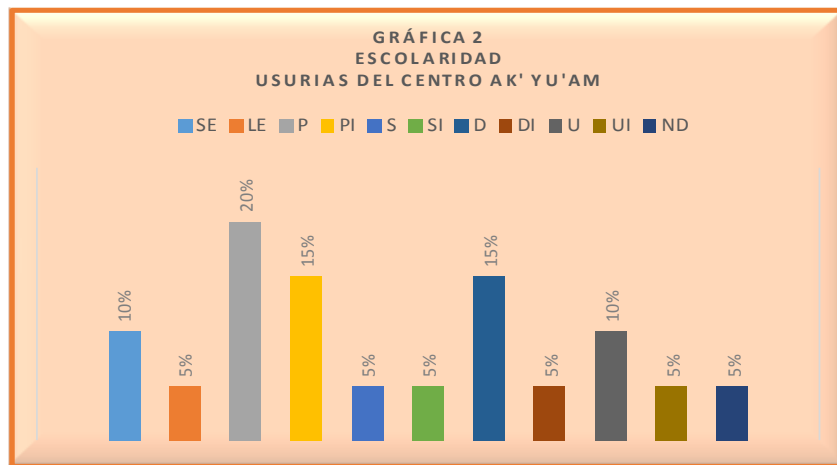
Gráfica 1: Resultados en relación a la edad de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Las mujeres mayores de edad, oscilan entre los diecinueve y cuarenta y cinco años; el mayor número (35%) se ubica en el rango de edad comprendido entre los treinta a cuarenta años, el segundo rango de edad (25%) son las comprendidas entre las edades de veinte a treinta años, el tercer lugar se encuentra el rango comprendido entre cuarenta y cincuenta años, donde se ubican el 15% mujeres y por último el 5% de diecinueve años.

Escolaridad

El nivel de escolaridad de las usuarias es bajo. De los expedientes analizados se logra observar que el 20% tienen la primaria completa y el 15%, primaria incompleta, el 15% con nivel diversificado, el 10% de ellas con nivel universitario. Al contraste, un 10% de las mujeres que no saben leer y escribir, el 5% con nivel de secundaria completa y el 5% incompleta, así mismo otro 5% con diversificado incompleto y el 5% con nivel universitario incompleto.

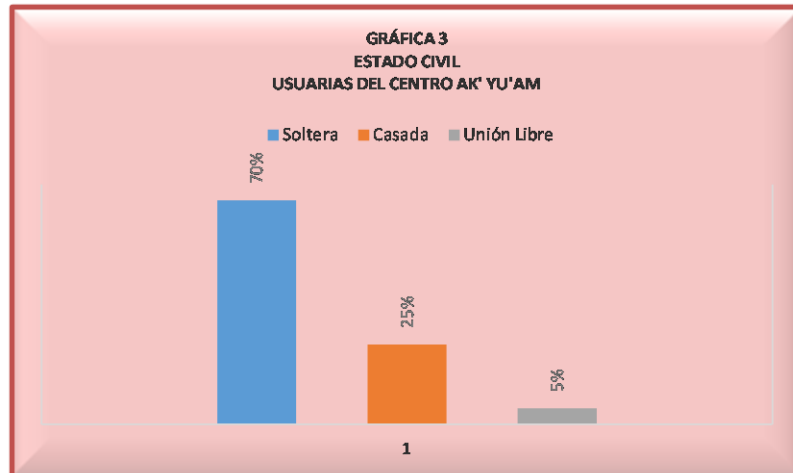


Gráfica 2: Resultados en relación al nivel de escolaridad de las usuarias Del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Estado Civil

Con relación al estado civil, de 100% de mujeres, el 70% están solteras; el 20% de ellas casadas y el 5% vive en unión libre.



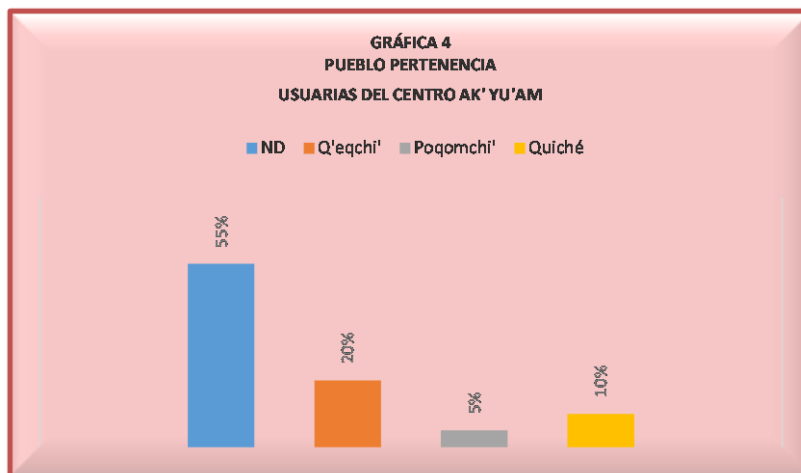
Gráfica 3: Resultados obtenidos en relación al estado civil de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.
Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Familia

La mayoría de las mujeres tienen hijos e hijas, oscilando entre uno y cinco hijos por mujer. Los casos de menores de edad fueron referidos por la Procuraduría General de la Nación como se ha indicado, siendo rescatados de sus familias en donde estaban siendo víctimas de violencia física y psicológica, abandonados por sus familias y desaparecidos con alerta Alba Kenneth, la mayoría dio como referencia a sus padres. En los casos de las usuarias, los datos que proporcionaron como referencia fueron de sus familiares cercanos, como padres, hermanos e hijos, aunque una buena parte de las usuarias también dieron datos de contacto de amigas y personas afines a su religión. Los datos de referencia dentro de los expedientes son importantes, debido a que para el seguimiento que se da en cada caso -jurídico, social, psicológico-, permite contar con información para ubicar a la usuaria.

Procedencia Geográfica - Adscripción Étnico Cultural

Con relación a la nacionalidad, en la mayoría de los casos son guatemaltecas del departamento de Alta Verapaz. Sin embargo, el Centro ha atendido mujeres procedentes llegan de otros departamentos como Quiché, Escuintla, Petén, Puerto Barrios, incluso de otros países como El Salvador. Del 100% de las mujeres incluidas en el diagnóstico, al indagar con relación a su adscripción étnica cultural y pertenencia a algún pueblo Indígena, es relevante considerar que este dato es poco consignado. Posiblemente las causas de ello se deban a dos factores: algunas mujeres no se identifican por el pueblo de pertenencia, quien realiza la entrevista no considera relevante esta pregunta y no la realiza. En el caso del diagnóstico en donde se realizó la pregunta, del 90% que contestaron, 55% no dan el dato, 20% indican pertenecer al Pueblo Q'eqchi', seguido de los pueblos Quiché -10% - y Poqomchí - 5% -.



Gráfica 4: Resultados obtenidos en relación al pueblo pertenencia de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Estos datos denotan que el alcance del Centro Ak'Yu'am, se extiende a otros departamentos del país, lo que cumple con su misión de ser un centro de apoyo integral para las mujeres que son víctimas de violencia, no importando el origen de las mismas.

Idioma

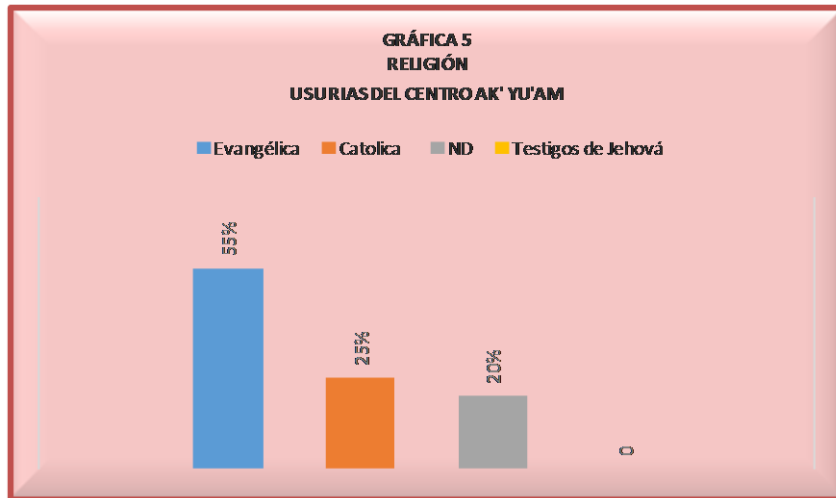
Respecto al idioma, del 100% de los casos analizados, se pudo constatar que el 50% de las usuarias, domina dos idiomas, el español y un idioma maya: español-q'eqchi', español-poqomchi', español-quiché, y el otro 50% son monolingües, dominan el castellano o un idioma maya.

Lugar de Residencia

En relación a la residencia y domicilio, las usuarias indican vivir en los municipios de Cobán, San Pedro Carchá, San Juan Chamelco, Santa Cruz, San Cristóbal, Tactic, del departamento de Alta Verapaz y el municipio de Uspantán del Quiché, tal como se indicó anteriormente, se han atendido a mujeres de otros departamentos y países.

Religión

El 55% de las usuarias incluidas en el diagnóstico practican la religión evangélica; en segundo lugar se encuentra la práctica de la religión católica con un 25%, y el 20% de los casos no se tiene el dato.

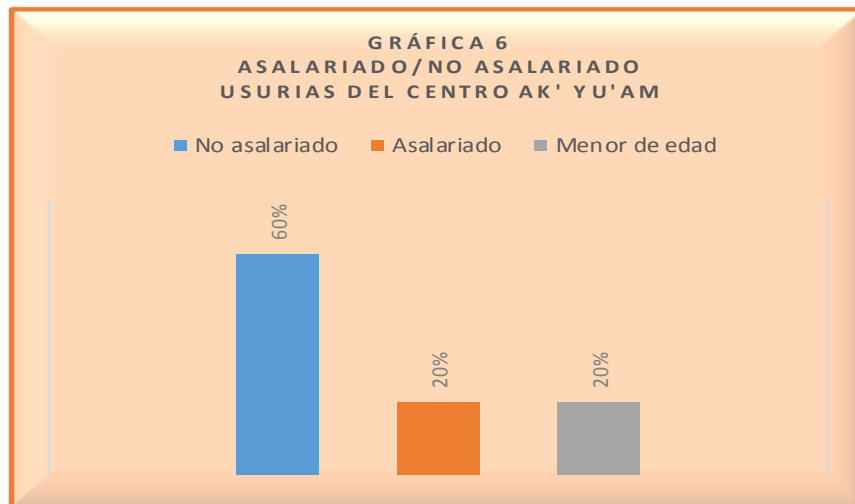


Gráfica 5: Resultados obtenidos en relación a la religión que profesan las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.
Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Ocupación, Trabajo Asalariado

De las usuarias que acuden al Centro, la mayoría no percibe salario alguno, debido a que se dedican a trabajar en su hogar y dependen económicamente de su cónyuge o conviviente, algunas se dedican a la economía informal para el sostenimiento de la familia.

Sobre la base del análisis, solamente el 20% de mujeres adultas indicaron tener un ingreso fijo. De las menores, una indicó ser estudiante y las otras no tienen datos de ocupación. Con los datos recabados se puede establecer que la mayoría de las mujeres son de escasos recursos económicos, y que por la naturaleza del Centro que presta un servicio gratuito, acuden al mismo para la búsqueda de apoyo.



Gráfica 6: Resultados obtenidos en relación a la situación salarial de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

II. TIPO DE VIOLENCIA EJERCIDA HACIA LAS MUJERES

Alta Verapaz es uno de los departamentos que presenta altos índices de violencia contra la mujer, dicha violencia se manifiesta en sus diversos tipos, como la violencia física, psicológica, sexual, económica y patrimonial.¹

El Instituto de Nacional de Estadística –INE-, en su informe de Violencia contra la mujer de 2008-2013, coloca a Alta Verapaz entre los primeros cuatro departamentos en donde se registran los más altos índices de mujeres agredidas, siendo principalmente el agresor un hombre.

Para comprender de mejor forma cada uno de los tipos de violencia que se ejerce hacia las mujeres, es importante acercarse al conocimiento de su definición establecida en una normativa del ordenamiento jurídico guatemalteco.

¹ García Véliz, Adán, Alta Verapaz es el departamento con los más altos índices de violencia intrafamiliar, CERIGUA, Guatemala, 2012, disponible en: <https://cerigua.org/article/alta-verapaz-es-el-departamento-con-los-mas-altos/> consultado el 22 de Marzo de 2017.

Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer

Decreto 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala

En esta Ley se establecen los tipos de violencia, que según el marco jurídico nacional tiene tipificación legal, siendo delitos conllevan a penas establecidas dentro de dicho ordenamiento jurídico.

En su artículo 3, literal j) establece que:

“Violencia contra la mujer: toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto sí se produce en el ámbito público como en el ámbito privado”.

El mismo cuerpo legal, señala que **violencia económica** son “acciones u omisiones que repercuten en el uso, goce, disponibilidad o accesibilidad de una mujer a los bienes materiales que le pertenecen por derecho, por vínculo matrimonial o unión de hecho, por capacidad o por herencia, causándole deterioro, daño, transformación, sustracción, destrucción, retención o pérdida de objetos o bienes materiales propios o del grupo familiar, así como la retención de instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos”.

La **violencia física**, se tipifica, en el mismo artículo, literal l) como las “acciones de agresión en las que se utiliza la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia con la que se causa daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad a una mujer”. La literal m) del mismo artículo, establece que la **violencia psicológica o emocional** a las “acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o a sus hijos, así como las acciones, amenazas o violencia contra las hijas, los hijos u otros

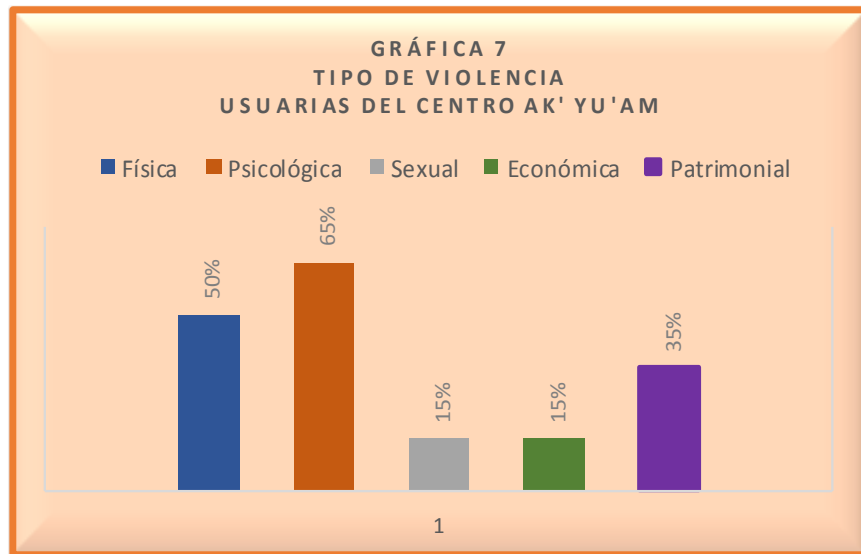
familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la víctima, en ambos casos con el objeto de intimidarla, menoscabar su autoestima o controlarla, la que sometida a ese clima emocional puede sufrir un progresivo debilitamiento psicológico con cuadros depresivos”.

Y por último, en la literal n) está descrita la **violencia sexual**, la que se define como las “acciones de violencia física o psicológica cuya finalidad es vulnerar la libertad e indemnidad sexual de la mujer, incluyendo la humillación sexual, la prostitución forzada y la denegación del derecho a hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales, o a adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual.

Del cien por ciento de los expedientes analizados, se pudo constatar que las usuarias han sido víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones, algunas de ellas han tenido la necesidad de ser albergadas para el resguardo de su integridad física.

Tipo de Violencia Ejercida hacia las Mujeres

La mayoría de las usuarias, manifestó ser objeto de violencia psicológica y física, seguido de violencia patrimonial, económica y sexual. El 65% indicaron ser objeto de violencia psicológica, el 50% de violencia física, el 35% de violencia patrimonial, el 15% de violencia sexual y 15% de violencia económica.



Gráfica 7: Resultados obtenidos en relación al tipo de violencia al que son objeto las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

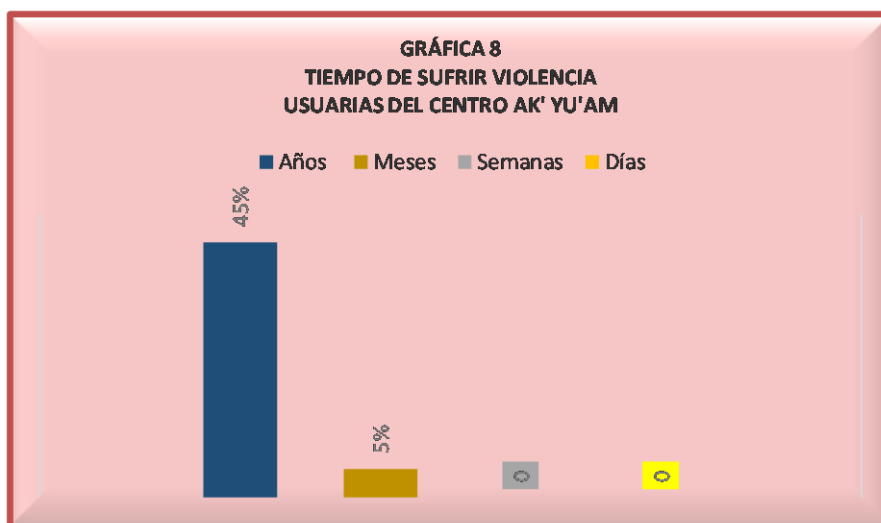
Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

El mayor porcentaje de usuarias solicita medidas de seguridad para ella y su núcleo familiar y así resguardar su integridad física, evitando de ésta manera que el agresor se acerque a continuar el daño. Se pudo observar que la usuarias acuden al área jurídica del Centro para solicitar el auxilio de la Abogada e iniciar procesos de juicio oral para la fijación de pensión alimenticia y juicios ejecutivos para solicitar ante autoridad competente, que el demandado haga efectivo el derecho de alimentos, antes establecido.

En el momento de realizar el Diagnóstico, el Centro no contaba con Psicóloga para la atención de las usuarias, sin embargo, en algunos casos, el área social ha coordinado con otras instituciones como CICAM –Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer- para la atención psicológica, así como con otras entidades como el Centro de Salud, Universidades y la Defensoría de la Mujer Indígena – DEMI-.

Continuum de la Violencia

El 50% de mujeres tienen datos del tiempo del que han sido objeto de violencia. El 45% indican que el período que llevan de sufrir violencia es de años, el 5% es de meses, y el 30% no tienen este dato. En los expedientes de las menores, no se cuenta con este tipo de dato. Las causas de no consignar este tipo de información pueden deberse a que son usuarias que llegan porque se encontraban desaparecidas con alerta de Alba Keneth, o que fueron abandonadas el mismo día, siendo referidas al Centro por parte de la Procuraduría General de la Nación, o no se les pregunta.



Gráfica 8: Resultados obtenidos en relación al tiempo que han sufrido violencia las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Este periodo de tiempo que se traduce en años, para la mayoría de las usuarias que llegan al Centro, como en otros espacios de apoyo para la mujer, muestran la poca denuncia de la violencia que las mujeres sufren. Las razones son diversas, desde el miedo al agresor, presión familiar, cultural, desconocimiento de las instituciones donde se puede denunciar la violencia y solicitar apoyo, entre otras. Aunque muchas instituciones, organizaciones, entidades, hacen esfuerzos porque

la violencia sea denunciada, que no se vea como algo normal, estos datos reflejan que no ha sido suficiente.

Del 100% mujeres analizadas, el 50% indicaron haber denunciado la violencia en la Fiscalía de la Mujer, en los Juzgados de Paz y Juzgados de familia. Los casos que son derivados de la Fiscalía de la Mujer, solicitan apoyo para que la mujer pueda ser albergada en el Centro como medida de protección. Los casos que llegan con denuncia de los Juzgados de Paz y Familias, acuden al Centro para poder solicitar renovación de medidas de seguridad para el resguardo de su integridad física y el de su núcleo familiar, o bien para solicitar auxilio legal para el inicio de procesos ante los órganos jurisdiccionales.

Los casos de las menores de edad fueron derivadas por la PGN –violencia intrafamiliar, abandono en terminal de buses-, se coordinan con el Centro para albergarlas, mientras se resolver su situación familiar y legal.

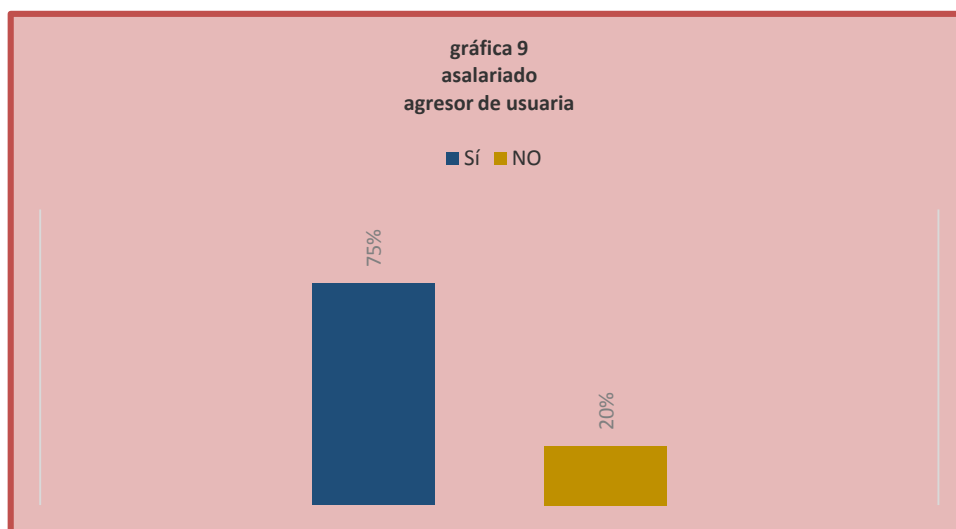
Agresor

La mayor parte de los actos de violencia, son perpetrados por un hombre. La violencia es ejercida hacia las mujeres en el ámbito privado como en el público. Del 100% de mujeres, el 95% indicó ser objeto de violencia por parte de un hombre -esposo, ex esposo, conviviente, ex conviviente, vecino, padrastro-; una menor que era objeto de violencia por parte de su mamá.

En contraste con la situación de las mujeres, la mayoría de los agresores, sí tienen un trabajo asalariado y/o propio para generar ingresos. Poseen bienes, como terrenos, casa y/o vehículos, esto se traduce en la relación de poder que existen dentro de los hogares, derivado de la dependencia económica de las mujeres o los bajos ingresos que tienen las mismas y es aprovechado por el agresor para intimidar/amenazar a la mujer. De los casos analizados, el 70% de mujeres

indicaron que los agresores tienen antecedentes de conflictividad, ya sea con la familia, vecinos, hijos o en el trabajo.

El 65% de agresores analizados tienen dependencias adictivas, de los cuales el 55% al alcohol, el 20% a drogas y el 10% a tabaco, dichas dependencias agravan la violencia dentro del hogar. Algunos estudios manifiestan que el consumo del alcohol, es uno de los riesgos de violencia de pareja, aunado a ello las situaciones familiares de dependencia económica, el no tener un trabajo formal que permita ingresos establecidos para la mujer, o no contar con bienes a su nombre, agravan la violencia en contra de la mujer.



Gráfica 9: Resultados obtenidos en relación a la condición salarial del agresor de las usuarias del Centro Ak'Yu'Am.

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

III. INTERVENCION Y ACOMPAÑAMIENTO

Las usuarias al llegar al Centro Ak' Yu'am, ya sea por derivación de la fiscalía de la Mujer del Ministerio Público, por referencia de Juzgados de Paz o de familia, o bien, por recomendaciones personales, son entrevistadas por la trabajadora social, o la encargada de recepción. Al estar ausentes estas, también lo hace

alguien del equipo multidisciplinario o personal de turno, tales como la encargada del área educativa o la profesional del área legal.

Al realizar la entrevista, se identifican las necesidades de la usuaria, sí necesita o no ser albergada, se hace un análisis del caso para establecer qué tipo de atención necesita. El análisis de los expedientes que fueron facilitados, permite identificar que en estos no se tienen datos escritos de las alternativas de solución que se presentan a la usuaria. Sin embargo, en conversación con la Trabajadora Social, indica que se le explica a la usuaria sobre las alternativas de solución. Es importante señalar que existe una debilidad en la documentación de todo el proceso e información recopilada en la entrevista inicial; sin embargo en esta se obtiene información que permite identificar el tipo de violencia. Las acciones posteriores se documentan en la matriz de “acciones realizadas”; es importante anotar que es la usuaria quien decide la anuencia o no a las acciones que se le proponen.

Aquellos casos que por su naturaleza, por requerimiento de autoridad competente y-o por solicitud de la usuaria, es referida al albergue, se documentan mediante instrumento denominado *Convenio de Ingreso*. En todos los casos se deja constancia de las acciones realizadas en beneficio de la protección, seguridad y restitución de derechos de la usuaria, tales como: solicitar medidas de seguridad; tomar la decisión de entregar papelería para iniciar procesos orales y ejecutivos al área legal; interés en que le sean reconocidos sus derechos como cónyuge, conviviente; ejercicio de la patria potestad, el derecho de alimentos de sus hijas e hijos menores, entre otras acciones.

Tipo de Atención Recibida

Se deja constancia en los instrumentos de la visita familiar e investigación del caso. Se registra acompañamiento brindado a algunos casos, ejemplo, al Registro Nacional de las Personas –RENAP- para la inscripción de nacimiento de menores,

acompañamiento al Ministerio de Desarrollo Social -MIDES- para verificar beneficios de dicha entidad; acompañamiento a hogar de usuaria, después del egreso del albergue.

Gestión Social

Se documenta en la gestión social, diversas acciones que se coordinan con las diferentes áreas del Centro; legal, educativa, médica, siendo:

- ‡ Coordinación con la fiscalía de la mujer, para coordinar albergue.
- ‡ Entrevista inicial para determinar el tipo de apoyo que requiere el caso
- ‡ En el caso de usuarias albergadas, se socializan las normas del albergue para mantener una convivencia con armonía.
- ‡ Se realizan reuniones con las usuarias internas –albergadas- y el equipo multidisciplinario, cuando el caso lo amerita, para coordinar diversas acciones a realizar, con la finalidad de brindar una atención integral a la usuaria.
- ‡ Cuando el caso, lo requiere, se busca establecer comunicación con familiares de la usuaria para coordinar, visita, alternativas de solución al caso, egreso del albergue.
- ‡ Coordinación médica para usuarias e hijos, cuando el caso lo amerita.
- ‡ Gestiones con otras instituciones, como: RENAP, CICAM, Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica, Procuraduría General de la Nación y otros.

Abordajes de las Áreas de Atención

El **área psicológica** ha registrado, coordinación con instituciones como la Procuraduría General de la Nación, Instituto Nacional Ciencias Forenses, CICAM, con el objetivo de brindar atención psicológica a determinados casos. Cabe mencionar que no todos los casos son referidos a atención psicológica. Con relación a la reinserción social de la usuaria, en algunos casos se han realizado acciones apoyando a usuarias en aspectos como: elaboración de Currículum

Vitae, cartas de recomendación, búsqueda de empleo acudiendo a Comercios, floristerías, diseños de ropa, Municipalidad de Cobán, casas particulares e instituciones, etc., de acuerdo al interés de la usuaria.

Del **área educativa**, no se documentan acciones, sin embargo, se conoce por la investigación que se ha hecho durante la PPS II que se ha coordinado con entidades educativas para darle seguimiento al proceso educativo de los menores que se encuentran en resguardo del albergue. En las actividades ocupacionales, las usuarias las han recibido pero no se cuenta con suficientes detalles de la misma en los expedientes. El **área jurídica**, registra los procedimientos que se llevan con las usuarias, la mayor parte del expediente está conformado por los documentos que se requieren para los procesos judiciales, entre ellos:

- ‡ Documento Personal de Identificación –DPI-
- ‡ Certificados de nacimiento de menores
- ‡ Certificación de matrimonio
- ‡ Estados de cuenta – para juicios ejecutivos-
- ‡ Notificaciones y resoluciones judiciales de los casos
- ‡ Demandas de las diferentes acciones presentadas ante los órganos jurisdiccionales
- ‡ Procuración de casos ante los órganos judiciales, fiscalía de la mujer
- ‡ Asesoría
- ‡ Evacuación de audiencias
- ‡ Coordinación con otras instancias; fiscalía de la Mujer, Juzgados

El **área médica** del Centro Ak´Yu´Am está asistida por una enfermera y la atención que ofrece es a nivel ambulatorio. En el diagnóstico realizado se evidencia que las acciones están desde aconsejar medicamento a las usuarias, atención en quebrantos de salud, realizar coordinaciones y comunicación a nivel interno con otras áreas así como a nivel externo con familiares y otras entidades públicas como el hospital general.

Duración de la Atención

De los veinte expedientes analizados, catorce son casos cerrados. Algunos de ellos porque los procesos judiciales han llegado a sentencia: fijación de pensión alimenticia, divorcio; en los procesos ejecutivos se ha hecho efectivo el pago solicitado. En otros casos, los expedientes fueron cerrados cuando la usuaria albergada, en coordinación con el Centro Ak' Yu'am, logra ubicar a familiares que la apoyan, a manera de ejemplo con vivienda, para ser alejada del agresor. La duración de la atención es diversa, que va desde días hasta años, en el caso de las menores que son derivadas de la PGN, son pocos días los que permanecen, ya sea porque se ha logrado ubicar a los padres y a la familia, o porque son referidas a centros especializados para menores.

Los casos de usuarias internas-adultas, el tiempo de apoyo que reciben del Centro es más largo, se da egreso a una mujer cuando ella decide retirarse de manera voluntaria y el entorno familiar o social le apoya en un ambiente seguro, haciéndose cargo de la protección de la misma, o cuando la misma usuaria decide retirarse por su cuenta y riesgo. En los casos de usuarias externas, los procesos duran meses y años porque la congestión de casos dentro de los juzgados, no permite la agilización de procesos.

IV. VALORACIÓN DE LA USUARIA

Se abordó a tres mujeres para hacerles una entrevista personal, y poder conocer su valoración sobre la atención recibida en el Centro Ak' Yu'Am, así como obtener información que permitiría identificar los cambios que ha tenido en su vida después de haber recibido el apoyo del Centro.

Las tres entrevistadas, expresaron que la atención recibida por parte del personal del Centro fue muy buena, las trataron con cariño, les brindaron protección física y emocional y dieron consejos. En los cambios como persona, se definen como mujeres más fuertes y se valoran más como personas. En relación a los cambios

en su vida social, una de las usuarias expresó que es menos confiada en sus relaciones interpersonales; otra de ellas, expresó que se ha concientizado sobre la importancia de continuar sus estudios. Con relación a los cambios en las familias, expresan que se dedican más con sus hijos e hijas, así como sienten la necesidad de fortalecer sus lazos familiares.

V. PRINCIPALES HALLAZGOS

De los Procesos en el Área Social:

- El área social es la primera que interviene en el proceso de la atención de las usuarias, desde la entrevista inicial, realiza la coordinación interna con las otras áreas del Centro, ubicando a las usuarias según sus necesidades de atención, brinda seguimiento y acompañamiento a los casos que se hace con diferentes instituciones a nivel externo.
- El Área Social no cuenta con un protocolo de atención que establezca las acciones que debe realizar la Trabajadora Social desde la primera atención hasta que su caso se cierre. Se cuenta con un documento que indica cuáles son las fases de la atención que brinda el área social.
- El Área Social no cuenta con un flujo-grama del proceso de atención a la usuaria en el cual se visualice la ruta que debe seguirse para brindar el servicio.
- En el Centro se han realizado procesos importantes con las mujeres, la mayoría ha logrado resolver su situación de violencia, se ha brindado acompañamiento a las mujeres, sin embargo no está documentado, se tiene en la memoria de acciones pero no queda plasmado en un documento, lo cual impide conocer detalles del proceso.
- Se cuenta con el instrumento llamado Entrevista, sin embargo se evidenciaron en algunos expedientes que no se llenan todos los datos y la información que se solicita en la misma, circunstancia que se da generalmente porque las entrevistas también las realizan personal de turno.

De los Procesos a Nivel Institucional:

- Se ha evidenciado que los protocolos de atención de las áreas jurídica, psicológica, educativa y médica no se han actualizado desde el año 2008.
- Dentro del equipo multidisciplinario se desconocen los protocolos de atención, impidiendo su socialización, lo cual incide en el proceso de coordinación en la atención integral.
- Durante el trabajo de campo, se ha podido observar que las rutas de atención o flujo gramas que se muestran en los protocolos, no se aplica, esto muestra dos panoramas: el que está escrito en los protocolos y el que se aplica en la práctica, que es totalmente diferente. Esto se debe a la reorganización de las rutas de la atención.
- Se hacen esfuerzos interinstitucionales y coordinaciones para mantener la calidad de la atención de las usuarias

De los Recursos:

- Una de las principales razones a la reorganización de las rutas de la atención es que los recursos económicos del Centro Ak`Yu`Am, son mínimos, ya que no cuenta con una asignación presupuestaria dirigida a las usuarias. Esta situación aqueja el funcionamiento apropiado de cada área, tal es el ejemplo de la ausencia de una psicóloga permanente, por ello se ha tenido que realizar coordinaciones y alianzas interinstitucionales para brindar el servicio adecuado y apropiado a la situación de cada usuaria
- Las gestiones que ha realizado el área social y otras áreas para la obtención de recursos económicos y materiales ha sido de carácter paliativo, no se han

logrado establecer mecanismos que permitan mantener los procesos de atención a la usuaria e hijos a un mediano o largo plazo.

- El Centro Ak'Yu'Am cuenta con instalaciones y espacios físicos propios y adecuados para la atención de las usuarias.

VI. CONCLUSIONES

- El Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak' Yu'Am –Nueva vida- cumple con su misión de atender a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar para la búsqueda de apoyo legal, de resguardo de su integridad física. esto se evidencia con la población con que se trabaja ya que son mujeres que no cuentan con un trabajo asalariado, la mayoría se dedica a trabajar en casa, no cuentan con un nivel académico que les permita obtener un trabajo remunerado, ello conlleva que la mujer sea más vulnerable de sufrir violencia intrafamiliar, por su situación de subordinación económica.
- La usuaria recibe del Centro Ak' Yu'Am, un acompañamiento que va desde el análisis de su caso, la asesoría y auxilio legal, acompañamiento a diversas entidades, coordinación para el apoyo psicológico, coordinación con fuerzas de seguridad para el rescate de menores y menaje de casa. Sin embargo, todo el proceso no está descrito dentro de los expedientes, la información que se tiene es general, no se detalla el proceso, esto no permite conocer ni documentar todas las acciones que las diferentes áreas del Centro realizan en cada caso.
- La situación social es cambiante, por ello, es importante actualizar los instrumentos, considerando que una buena documentación de las rutas y acciones de atención permitirían aportar al conocimiento de la problemática de la violencia del Departamento y la Región Norte. Esta información tiene el

potencial de contribuir a definir acciones para la prevención, atención y sensibilización social

- En la metodología del abordaje el principio básico que se aplica para la atención de las usuarias es el de la Voluntariedad, ya que no se puede retener ni forzar a la usuaria para que quede albergada o para el seguimiento de su caso. Para ello son importantes las acciones, y su fortalecimiento, para el conocimiento de sus derechos y que se asuma como sujeta de derechos.
- Durante el abordaje del diagnóstico se evidenció que se han hecho esfuerzos por restituir los derechos humanos de las usuarias y sus hijos a través de las acciones realizadas durante su atención (ver anexos).
- Los instrumentos, archivos electrónicos de recolección de información para el presente diagnóstico, han sido entregados a la Trabajadora Social, respondiendo al principio de confidencialidad.

VII. RECOMENDACIONES

Al Área Social:

- Elaborar un protocolo de atención del área social, que esté socializado y validada al nivel que corresponda, para tener una ruta establecida de atención a las usuarias, tanto internas como externas, así mismo la ruta que se debe seguir en el caso de los menores de edad que son albergados.
- Establecer un flujo grama que permita visualizar la ruta que debe seguirse para brindar la atención y el servicio a las usuarias y sus hijos.
- Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento para conocer los cambios que se dan en la vida de las mujeres que han sido atendidas en el Centro,

actualmente no se tienen datos sobre el impacto que ha tenido en la vida de las mujeres y sus hijos del apoyo recibido en el Centro.

Al Nivel Institucional:

- Establecer dentro del plan de trabajo del Centro, formación del personal, específicamente en la utilización de los instrumentos, para llenar de una mejor manera los mismos, ya que a través del tiempo será información relevante que el Centro pueda tener, y aportar a procesos de prevención de la violencia.
- Se ha evidenciado que los protocolos de atención de las otras áreas están desactualizados desde su creación, es importante que la actualización de los protocolos sea constante ya que la dinámica del contexto es cambiante.
- Es evidente que la ausencia de personal en algunas áreas descompense el proceso de atención, según lo establecido en los protocolos, sin embargo se deben buscar los mecanismos necesarios que permitan mantener un desarrollo organizacional a nivel de sistemas y procesos, recursos y sus propias metas en beneficio de las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar
- Conforme a experiencias y resultados de otras instituciones a nivel nacional y de la naturaleza del Centro Ak'Yu'Am, se recomienda que el área social sea quien realice el primer abordaje a la víctima de violencia, toda vez que se ha evidenciado que parte de los roles de la profesional en trabajo social es asumir sus acciones restituyendo y asesorando los derechos de las víctimas, sus medidas sociales de protección, además que inicia un proceso de intervención social no solo a la víctima si no a sus hijas e hijos, garantizándoles una atención social integral.



ANEXOS

CENTRO DE APOYO INTEGRAL PARA MUJERES SOBREVIVIENTES DE
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DE ALTA VERAPAZ "AK' YU'AM"
Tel: 77367187- 40254353 Emergencia: 57801201
Correo: akyuam.cejav@yahoo.es



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

ÁREA SOCIAL BOLETA DE REGISTRO

No. EXPEDIENTE _____

I. INFORMACIÓN GENERAL

FECHA		HORA		LUGAR	
PERSONA – ÁREA QUE REALIZA LA PRIMERA ENTREVISTA					
PERSONA			ÁREA		
INSTITUCIÓN – PERSONA QUE REFIERE					
PRIMER INGRESO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	REINGRESO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	SOLICITA ALBERGUE	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

II. INFORMACIÓN USUARIA

NOMBRE DE LA USUARIA			
TELÉFONO		DPI	
PUEBLO PERTENENCIA		NACIONALIDAD	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
DEPARTAMENTO		FECHA	
MUNICIPIO		COMUNIDAD	
LUGAR DE RESIDENCIA - DOMICILIO			
DEPARTAMENTO			
MUNICIPIO		COMUNIDAD	
ESCOLARIDAD	Sin escolaridad –SE- <input type="checkbox"/>	ESTADO CIVIL	Soltera <input type="checkbox"/>
	Lee – escribe -LE- <input type="checkbox"/>		Casada <input type="checkbox"/>
Primaria -P- <input type="checkbox"/>	Unión libre <input type="checkbox"/>		
Primaria incompleta -PI- <input type="checkbox"/>	Divorciada <input type="checkbox"/>		
Secundaria -S- <input type="checkbox"/>	Separada <input type="checkbox"/>		
Secundaria incompleta –SI- <input type="checkbox"/>	Viuda <input type="checkbox"/>		
Diversificado -D- <input type="checkbox"/>	Madre soltera <input type="checkbox"/>		
Diversificado incompleto –DI <input type="checkbox"/>			
Universitario -U- <input type="checkbox"/>			
Universitario incompleto –UI <input type="checkbox"/>			
Otro <input type="checkbox"/>	OTRO	Esposo migrante <input type="checkbox"/>	
		Menor de edad <input type="checkbox"/>	

IDIOMAS QUE HABLA			
RELIGIÓN		Católica <input type="checkbox"/>	Evangélica <input type="checkbox"/>
		Testigo de Jehová <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
PROFESIÓN		OCUPACIÓN	
TRABAJO ASALARIADO			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN		
	TELÉFONO		
ENFERMEDAD FÍSICA O MENTAL	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	DISCAPACIDAD	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
ESTADO DE GESTACIÓN	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	TIEMPO	
DEPENDENCIAS ADICTIVAS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Alcohol SI <input type="checkbox"/> Drogas SI <input type="checkbox"/> Tabaco SI <input type="checkbox"/> Otro SI <input type="checkbox"/> <hr/>	

III. DATOS FAMILIARES

HIJAS - HIJOS

No.	NOMBRE	SEXO		EDAD	RECONOCIDO		ESTUDIA	
		M	H		SI	NO	ESTABLECIMIENTO	GRADO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

REFERENCIAS FAMILIARES O PERSONALES

APOYO FAMILIAR O SOCIAL INMEDIATO			NO <input type="checkbox"/>	
			SI <input type="checkbox"/>	
No.	AFINIDAD	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1				
2				
3				
4				
5				

IV. HECHO DE VIOLENCIA

INFORMACIÓN GENERAL DEL HECHO DE VIOLENCIA					
FECHA		HORA		LUGAR	
TIEMPO DE SER OBJETO DE VIOLENCIA					
DÍAS	SEMANAS	MESES	AÑOS		
TIPO DE VIOLENCIA DE LA QUE ES OBJETO					
FÍSICA	PSICOLÓGICA	SEXUAL	ECONÓMICA	PATRIMONIAL	
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	
HA DENUNCIADO EL HECHO DE VIOLENCIA DEL QUE ES OBJETO					
INSTITUCIÓN O LUGAR		FECHA	DESCRIPCIÓN		

V. INFORMACIÓN AGRESOR

NOMBRE AGRESOR			
TELÉFONO		DPI	
PUEBLO PERTENENCIA		NACIONALIDAD	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		EDAD	
DEPARTAMENTO		FECHA	
MUNICIPIO		COMUNIDAD	
LUGAR DE RESIDENCIA - DOMICILIO			
DEPARTAMENTO			
MUNICIPIO		COMUNIDAD	
CARACTERÍSTICAS VISIBLES DE IDENTIFICACIÓN			
ESCOLARIDAD	Lee – escribe -LE- <input type="checkbox"/> Escolaridad	ESTADO CIVIL	
RELACIÓN DE AFINIDAD	ESPOSO <input type="checkbox"/> PADRE <input type="checkbox"/> HERMANO <input type="checkbox"/> TIO <input type="checkbox"/> ABUELO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> _____		

INFORMACIÓN ACTIVIDAD LABORAL			
Trabajo remunerado NO <input type="checkbox"/>			
SI <input type="checkbox"/>			
NOMBRE LUGAR TRABAJO			
DIRECCIÓN			
TELÉFONO		INGRESO MENSUAL APROXIMADO	
BIENES A NOMBRE DEL AGRESOR			
NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
CASA	TERRENOS	VEHÍCULO	OTROS DESCRIBIR
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	
ANTECEDENTES DE CONFLICTIVIDAD			
NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
CON LA FAMILIA	CON HIJAS E HIJOS	VECINDARIO	TRABAJO
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>
ANTECEDENTES DE ENFERMEDAD FÍSICA O MENTAL		DESCRIPCIÓN	
NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
DEPENDENCIAS ADICTIVAS			
NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>			
ALCOHOL	DROGAS	TABAJO	OTROS DESCRIBIR
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	

USO DE ARMAS		
NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>		
FUEGO	PUNZANTES	DESCRIPCIÓN
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	

REFERENCIAS PARA SU UBICACIÓN				
No.	AFINIDAD	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1				
2				
3				
4				
5				

VI. ÁREA SOCIAL

PRIMEROS PASOS DE ATENCIÓN

ANÁLISIS DEL CASO				
Ubicación según tipo de violencia sufrida				
FÍSICA	PSICOLÓGICA	SEXUAL	ECONÓMICA	PATRIMONIAL
SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>
INGRESO A ALBERGUE		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
IDENTIFICACIÓN NECESIDADES	DESCRIPCIÓN			
▪ Salud				
▪ Jurídico				
▪ Reincidencia				
▪ Vida				
▪ Otro				

ASESORÍA	
DESCRIPCIÓN DE SU SITUACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
DECISIONES TOMADAS POR LA MUJER ATENDIDA	
DOCUMENTACIÓN	
Partida de Nacimiento usuaria	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Partida nacimiento hijos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Certificación Matrimonio	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DPI	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Beneficiaria Programa Social	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Boleta Nacimiento Hospital	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

DOCUMENTACIÓN INGRESADA AL EXPEDIENTE

Entrevista	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Anexo entrevista	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Convenio ingreso Albergue	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Convenio egreso Albergue	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Partida de Nacimiento usuaria	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Partida nacimiento hijos	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Certificación Matrimonio	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DPI	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Documentación Órganos Jurisdiccionales	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Notificaciones y resoluciones judiciales	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Denuncia Penal	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

 **ABORDAJE INDIVIDUAL**

VISITA DOMICILIAR				
No.	FECHA	INFORMACIÓN PROPORCIONADA	APOYO FAMILIAR IDENTIFICADO	INSTRUMENTO DE ESTUDIO A LA FAMILIA APLICADO
1				
2				
3				
4				
5				
6				

INVESTIGACIÓN

No.	FECHA	TIPO DE INFORMACIÓN RECABADA	LUGAR - INSTITUCIÓN EN DÓNDE SE RECABA LA INFORMACIÓN	INFORMACIÓN RELEVANTE PARA GESTIÓN DEL CASO
1				
2				
3				
4				
5				
6				

ACOMPANAMIENTO					
No.	FECHA	INSTITUCIÓN ORGANIZACIÓN	DEMANDA DE LA USUARIA SOLICITADA	RESPUESTA DESCRIPCIÓN	SE VIOLARON LOS DERECHOS DE LA USUARIA DESCRIPCIÓN
1					
2					
3					
4					
5					
6					

INFORMES			
No.	SOCIOECONÓMICO INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN A QUIEN SE ENTREGA	SOCIAL DE ANTECEDENTES INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN A QUIEN SE ENTREGA	ATENCIÓN DEL CASO INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN A QUIEN SE ENTREGA
1			
2			
3			
4			
5			
6			

 **ATENCIÓN PREVENTIVA**

ATENCIÓN PREVENTIVA REUNIÓN CON FAMILIA					
No.	FECHA	TEMAS ABORDADOS	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

 **GESTIÓN SOCIAL**

ACCIONES SOCIALES					
No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

 **INSERCIÓN SOCIAL**

LABORAL					
No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

PSICOLÓGICA

No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

MÉDICA

No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

EDUCATIVA					
No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

ACTIVIDADES OCUPACIONALES

No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

JURIDICA					
No.	FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREA DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ
1					
2					
3					
4					
5					
6					

 **CIERRE DEL CASO**

A REQUERIMIENTO DEL MINISTERIO PÚBLICO

NO SI

MOTIVOS

REQUERIMIENTO DE USUARIA

NO SI

MOTIVOS

EVALUACIÓN EN RIESGOS INFORMADOS

MEDIDAS DE AUTOPROTECCIÓN INFORMADAS

VII. VALORACIÓN DE LA USUARIA

ATENCIÓN EN EL CENTRO	
CAMBIOS EN SÍ – ELLA MISMA	
CAMBIOS EN SU VIDA SOCIAL	
CAMBIOS EN LA FAMILIA	

RESULTADO 2

DOCUMENTO GUÍA

SISTEMA DE MONITOREO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS USUARIAS

Cobán, Alta Verapaz, Abril 2017



INDICE

INTRODUCCION	1
I. OBJETIVOS DEL SISTEMA.....	4
II. DISEÑO Y ESTRUCTURA	5
SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	5
III. GUÍA DE LA-EL USUARIO	7
IV. VALORACIONES GENERALES	34
V. RECOMENDACIONES	35

INTRODUCCION

Guatemala es un país que durante décadas ha sufrido históricamente la compleja problemática social que enfrenta la sociedad, problemática constituida por una serie de problemáticas sociales como: pobreza, pobreza extrema, violencia en sus diferentes manifestaciones, desempleo, analfabetismo, exclusión de las grandes mayorías, racismo, entre otros problemas estructurales. Como en toda sociedad, existen grupos y sectores sociales con mayores condiciones de sufrir vulneración de sus derechos que otros, considerados como “grupos o sectores vulnerables”. En Guatemala estos grupos refieren a la niñez y adolescencia, personas de la tercera edad, pueblos indígenas, y las mujeres.

La discriminación de género en Guatemala es histórica y está enraizada en las estructuras del estado y en la dinámica social del país, afectando a todas las mujeres de alguna manera. Existen factores como edad, etnicidad, clase socioeconómica, cultura, discapacidad entre otras, que hacen más vulnerables a ciertos grupos de mujeres que se encuentran en una posición de mayor vulnerabilidad. Las mujeres indígenas y las mujeres en extrema pobreza, viven múltiples modalidades de discriminación y exclusión social que vulneran sus derechos fundamentales, colocándolas en una situación de vulnerabilidad ante las distintas violencias –social, política, económica, institucional, psicológica, física, sexual-.

El Estado de Guatemala ha reconocido y ratificado convenios y tratados internacionales en materia de derechos humanos; en el ámbito nacional se han aprobado normativas legales que promueven y protegen los derechos humanos de la mujer tales como la Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer (Decreto Número 22-2008); normativas que en su conjunto tienen como finalidad proteger a las mujeres, en virtud de que se constituye como un grupo que se encuentra en vulnerabilidad, no solo a nivel familiar si no en todos los contextos de la sociedad.

Tanto a nivel estatal como por parte del sector no estatal, se han impulsado acciones concretas para fortalecer los mecanismos para la protección de los Derechos Humanos de las mujeres víctimas de violencia, acciones que se han concretado mediante la constitución de entidades y organizaciones cuyo principal objetivo es la atención y protección.

El Centro Ak'Yu'Am es una institución de carácter social ubicado en Cobán, A.V. y que mediante coordinaciones tiene como grupo meta a las mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar, brindando acompañamiento social, psicológico, educativo, ocupacional, médico y jurídico. Se ha constituido en un espacio que brinda acompañamiento integral a mujeres víctimas de violencia en el departamento y en la Región Norte del país. Sin embargo, dada la importancia de la atención que brinda, así como de la necesidad de contar con información de los procesos de atención, de las características de la problemática de la violencia hacia las mujeres, así como para el fortalecimiento del Centro, se identificó participativamente con su personal, la necesidad de contar con un Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento para el centro.

El Sistema de Monitoreo, evaluación y Seguimiento, es un instrumento fundamental en la toma de decisiones; es una fuente de aprendizaje para las organizaciones sociales y los equipos que implementan los programas, proyectos o realizan intervención social. El monitoreo y la evaluación pueden ser realizados por distintos actores, en el proceso de evaluación interna el monitoreo suele estar a cargo de los miembros de la organización que implementa el programa o proyecto a evaluar.

La construcción del Sistema tuvo como base la información recopilada durante la investigación documental, el estudio y análisis de protocolos de la atención del Centro, las entrevistas realizadas a las usuarias y al personal, la elaboración de flujo grama de atención interna del Centro y del área social, el reconocimiento y análisis de los diferentes instrumentos que permiten la recopilación de la

información profunda de la situación de la usuaria a través de las entrevistas personalizadas.

Estos elementos fueron un engranaje para la elaboración del instrumento denominado Boleta de Recolección de Información para el Área Social, que permitió la creación de la base de Excel del Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento del Área Social del Centro Ak'Yu'Am, el cual pretende recabar información que permita identificar la dimensión de la violencia intrafamiliar, los tipos de violencia que sufren las mujeres y así definir líneas de prevención, tanto en instancias a nivel gubernamental como en organizaciones sociales.

El presente documento se constituye en la Guía para el conocimiento, uso y manejo del Sistema creado para el Centro, siendo una herramienta de utilidad para el equipo del área social particularmente, pero a su vez para todo el personal.

I. OBJETIVOS DEL SISTEMA

OBJETIVO GENERAL

Contar con información que permita fortalecer el proceso de la atención integral a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y sus hijas e hijos, usuarias del Centro Ak´Yu´Am.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Recopilar información, cualitativa y cuantitativa de las usuarias, y del proceso de atención brindado.
2. Generar información sobre las usuarias, el trabajo de intervención para el análisis y medición de las acciones que se desarrollan en las áreas y de forma multidisciplinaria del Centro Ak´Yu´Am.
3. Proveer información inmediata y precisa de cada uno de los casos de las víctimas de Violencia Intrafamiliar para la toma de decisiones a nivel gerencial y/o estratégico.
4. Contribuir con información que permita mejorar la atención del Centro.
5. Contribuir a través de la información generada, en la definición de acciones para la difusión y socialización del quehacer del Centro, así como entre las usuarias para que se generen procesos de ayuda mutua y creación de identidad como usuarias del Centro.

II. DISEÑO Y ESTRUCTURA

SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Sistema de monitoreo que se implementa en el Área Social del Centro de Apoyo Integral para Mujeres sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar Ak'Yu'Am, está conformado por hojas electrónicas de Excel, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

1. Menú
2. Carátula
3. Información General
4. Gráfica de Ingreso y Reingreso de Usuarias
5. Gráfica de Solicitud de Albergue
6. Información Usuaria
7. Gráfica Mayor de edad o menor de edad
8. Gráfica Estado civil
9. Datos Familiares
10. Hecho de Violencia
11. Información del Agresor
12. Primeros Pasos Área Social
13. Gráfica del Tipo de Violencia
14. Área Social – AS- Abordaje Individual que se realiza a la usuaria
15. Área Social – AS – Otros Abordajes
16. Área Social – AS- Cierre del Caso

El Sistema permite generar información para la realización de dos tipos de análisis:

- ▶ **Análisis cuantitativo:** consiste en la interpretación de los datos brutos, definidos en mediciones u otros valores numéricos, que son analizados a partir de operaciones sencillas como sumas, porcentajes y promedios o por

medio de métodos estadísticos más sofisticados, diseñados para comprobar la relación entre distintas variables.¹

- ▶ Análisis cualitativo: suele considerarse más complejo que el cuantitativo y consiste en leer y examinar la información obtenida para clasificar las categorías de respuestas y obtener una “fotografía” general de lo que significan los datos. Sin duda, toda valoración cualitativa está abierta a algún grado de interpretación subjetiva.²

¹ Milburn, J. B. (2010). *Monitoreo y Evaluación de Proyectos*. Medellín Colombia: Pregón Ltda.

² Milburn, J. B. (2010). *Monitoreo y Evaluación de Proyectos*. Medellín Colombia: Pregón Ltda.

III. GUÍA DE LA-EL USUARIO

El Monitoreo y evaluación responden a la necesidad de tomar medidas correctivas oportunas y de comprobar en qué medida se alcanzan los objetivos institucionales

Los procesos de Monitoreo, evaluación y seguimiento, permiten medir el impacto real de la intervención realizada, generan información para la reflexión crítica con la finalidad de mejorar las acciones que se desarrollan, la definición de decisiones estratégicas que permitan una mejor calidad de la atención de las usuarias del Centro.

La información generada y analizada, permite a su vez, mostrar los logros alcanzados, los cambios en la vida de las mujeres, y la restitución de los derechos violentados a partir de la acción e intervención del Centro en cada una de las usuarias, en un contexto social en donde los derechos de las mujeres son vulnerados cotidianamente.

La restitución de los derechos y el gozar del derecho a vivir una vida libre de violencia, cambios necesarios en la vida de mujeres víctimas de violencia, dependen de la capacidad de una pertinente y eficaz intervención social, encaminada a mostrar la posibilidad de lograr un verdadero avance hacia mayor equidad de género y bienestar en la sociedad.

Esto se puede hacer midiendo y evaluando nuestra acción, adoptando los aprendizajes y divulgando los resultados.

¿Temporalidad del monitoreo y evaluación?

La evaluación debe estar presente en todos los momentos del proceso de la atención a la usuaria: antes, durante y después de su atención. Por ello es de vital importancia determinar la frecuencia del ingreso y generación de información.

Se proponen tres momentos para las evaluaciones:

- **Antes de la ejecución del Sistema:** para la implementación del segundo año del uso del Sistema, se evalúe la experiencia del año anterior, utilizando como línea de base la información registrada.
- **Durante la ejecución del Sistema:** es importante que de manera semestral se realice un análisis y así determinar el alcance de la atención integral que se brinda a las usuarias.
- **Al finalizar cada año:** este período pretende evaluar el impacto y cambios en la vida de las mujeres atendidas y así extraer las lecciones aprendidas.

¿Cómo es la Estructura del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento?

Hoja Menú

Contiene el menú de las diez (10) opciones que despliega el Sistema, vinculando cada una de ellas entre sí.

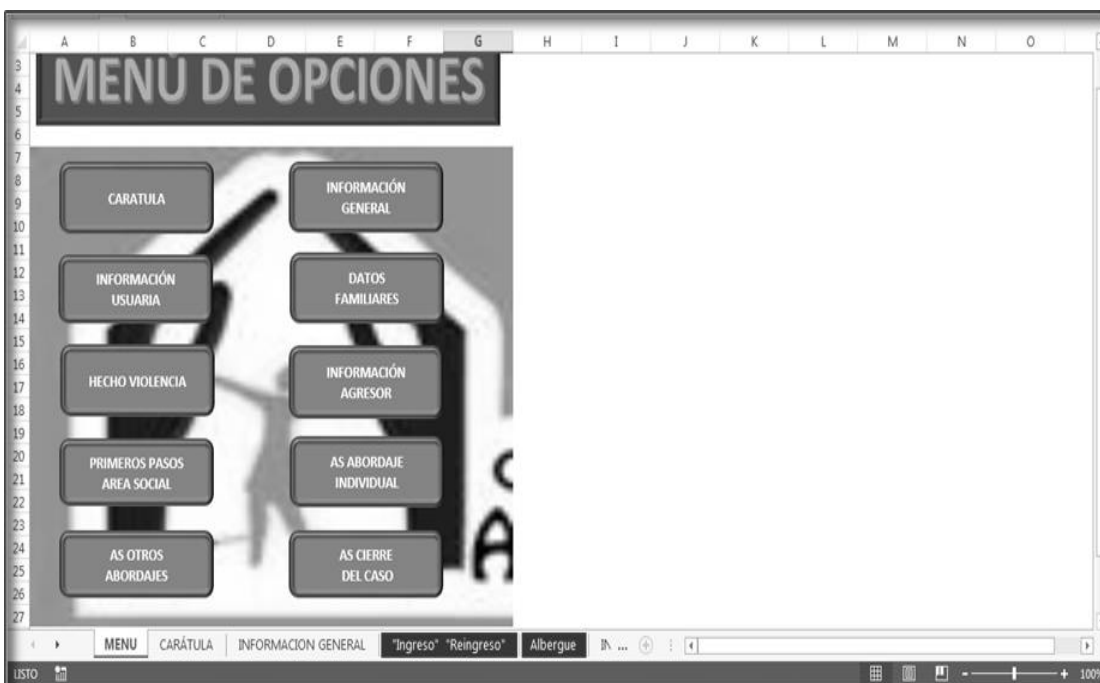


Figura 1. Contenido de la hoja "menú" del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak'Yu'Am

Fuente: *Elaboración propia.* PPS II URL (2017)

Hoja Carátula

En ella se visualiza el nombre completo del Centro Ak´ Yu´Am, el logo institucional, fotografías de actividades impulsadas, y el nombre bajo el cual se identifica el Sistema de Monitoreo.

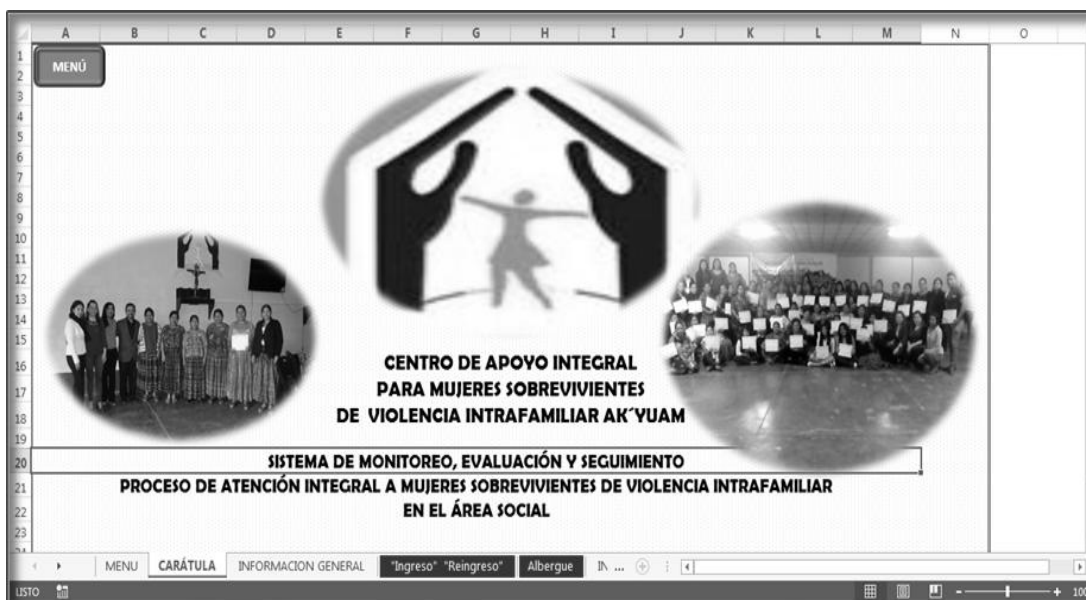


Figura 2. Contenido de la hoja “carátula” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak´Yu´Am

Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Hoja Gráfica de Ingreso y Reingreso de Usuaris

El objetivo principal de ésta hoja de cálculo, es reflejar de forma gráfica y con porcentajes, cuantas de las mujeres atendidas por el Centro son de primer ingreso y cuantas son de reingreso

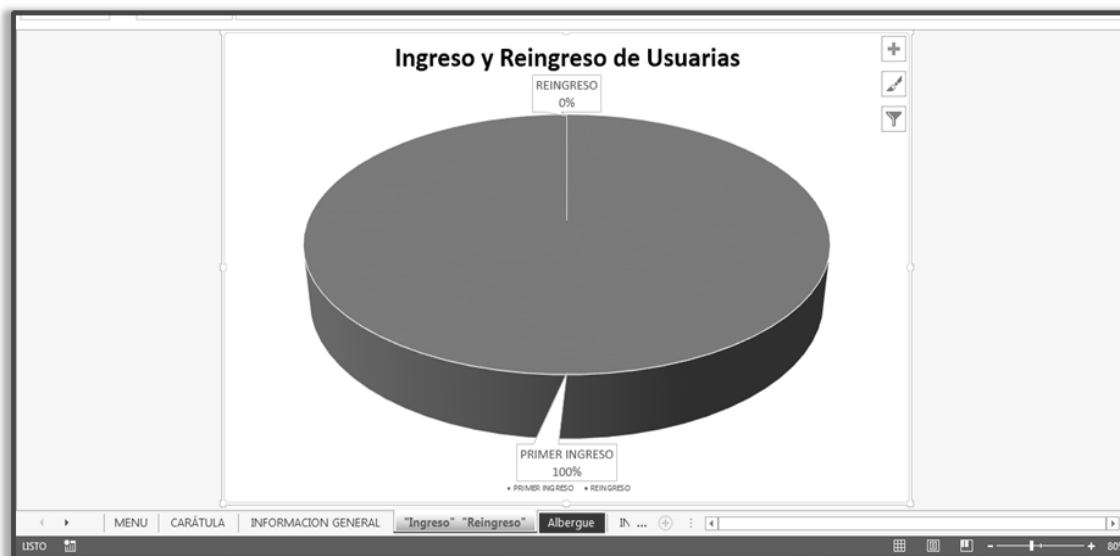


Figura 5. Contenido de la hoja “Gráfica de ingreso y reingreso de usuarias” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak´Yu´Am

Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Gráfica de Solicitud de Albergue

La función asignada a ésta hoja de cálculo es que mediante la representación gráfica y con porcentajes, se pueda visualizar cuantas de las mujeres usuarias solicitan albergue, y cuantas no lo solicitan.

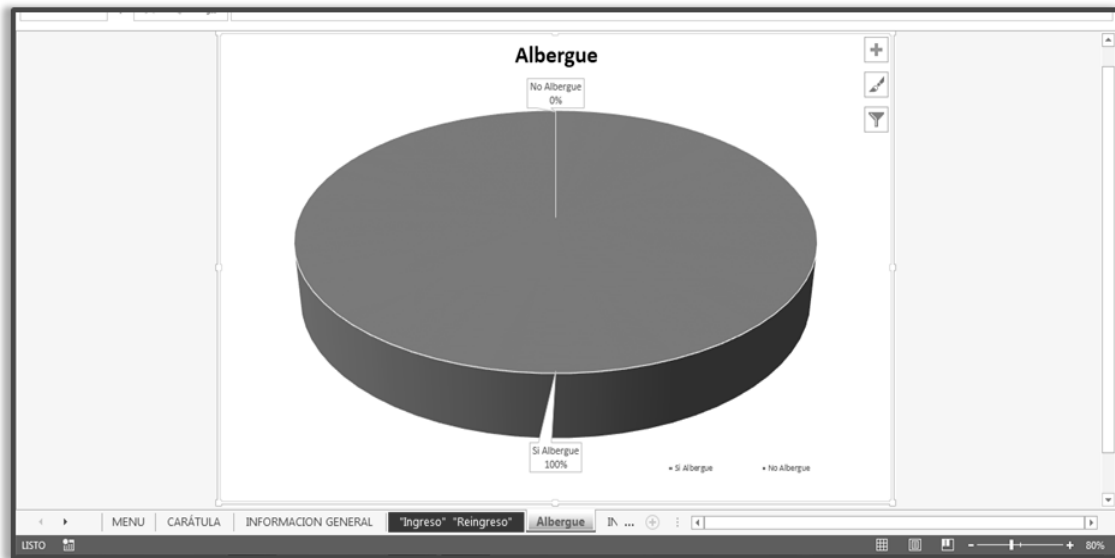


Figura 6. Contenido de la hoja “Gráfica de Solicitud de Albergue” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia. PPS II URL (2017)

Hoja Información Usuaría

Esta hoja de cálculo contiene información personal de la usuaria: número de expediente, nombre de la usuaria, número de teléfono, número del Documento Personal de Identificación –DPI-, pueblo o pertenencia, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento, lugar de residencia–domicilio, edad (despliega las opciones menor o mayor de edad), desglose del estado civil de la usuaria, nivel de escolaridad, idiomas que habla, la religión que profesa, profesión, ocupación, trabajo asalariado, si la usuaria padece de alguna enfermedad física o mental, discapacidad, estado de gestación, dependencias adictivas.

No. EXPEDIENTE	NOMBRE USUARIO	TELÉFONO	DPI	PUEBLO PERTENENCIA	NACIONALIDAD	LUGAR, FECHA DE NACIMIENTO			
						FECHA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	COMUNIDAD
101-10	Raquel Espinoza	ND	Menor de edad	Q'eqchi'	Guatemalteca	14/10/2002	Alta Verapaz	Cobán	ND
132-10	Juana de Aico	ND	Menor de edad	ND	Guatemalteca	27/04/2002	Quiché	Uspantán	Aísea Tamboroto

Figura 7. Contenido de la hoja "Información de la Usuaría" del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak'Yu'Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

ESCOLARIDAD											IDIOMAS QUE HABLA		RELIGIÓN				PROFESIÓN	OCUPACIÓN	TRAI			
SE	LE	P	PI	S	SI	D	DI	U	UI	OTRO	ESPAÑOL	OTRO	CATÓLICO	EVANGÉLICO	TESTIGO JEHOVÁ	OTRA	PROFESIÓN	OCUPACIÓN	NO	SI		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	NA	Español	0	0	1	0	0	NA	NA	1	0	NA
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	NA	Español y Q'eqchi'	0	0	1	0	0	NA	Estudiante	1	0	NA

Figura 7a. Contenido de la hoja "Información de la Usuaría" del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak'Yu'Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

- **Para Ingresar Información:** Se realiza una redacción normal dentro de las celdas, evite hacer combinaciones de las celdas ya que el sistema no lo reconocerá.
- **Para ingresar información en las opciones SI , NO y las opciones múltiples:** deberá utilizar el "1" que indica que la usuaria aplica en la celda respectiva, a la vez arroja una sumatoria total el cual se puede ver al final de cada columna; dichos datos cuantitativos sirven de base para generar gráficas estadísticas. Si no aplica no llene la casilla.
- **Para los datos Cualitativos:** En ausencia de alguna información de la usuaria dejar vacía la celda.

Figura 8. Explicación para el ingreso de información en el sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak'Yu'Am

Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Gráfica Mayor o menor de edad

La utilidad de ésta hoja de cálculo radica en el hecho de que permite visualizar de forma gráfica y porcentual, la cantidad de mujeres usuarias que son mayores y cuantas menores de edad.

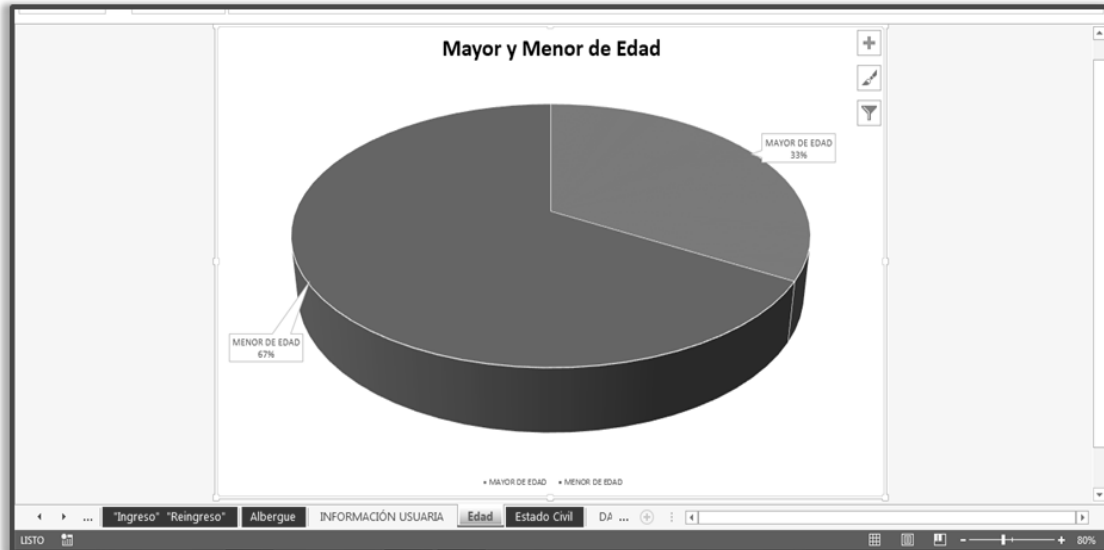


Figura 9. Contenido de la hoja "Gráfica Mayor de Edad, Menor de Edad" del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak'Yu'Am

Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Gráfica Estado Civil

El estado civil de cada una de las usuarias del Centro es considerado un elemento fundamental en la atención y acompañamiento que se les brinda a las usuarias, razón por la cual se determinó la necesidad de plasmar dicha información en ésta hoja de cálculo, reflejando los resultados en forma gráfica y porcentual.

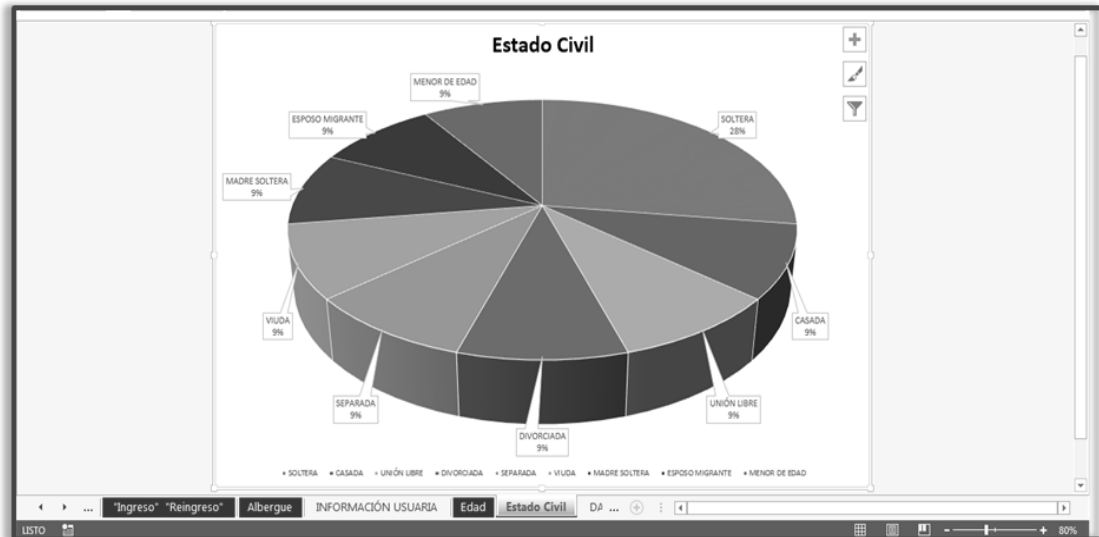


Figura 10. Contenido de la hoja “Gráfica Estado Civil” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak`Yu`Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Datos Familiares

Dada la importancia y el rol fundamental que desempeñan quienes integran el círculo familiar de cada una de las usuarias, se consideró necesario recabar información relevante de quienes conformar dicho círculo.

COMUNIDAD	LUGAR RESIDENCIA - DOMICILIO			EDAD	CARACTERÍSTICAS VISIBLES DE IDENTIFICACIÓN	ESTADO CIVIL	RELACION DE AFINIDAD						
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	COMUNIDAD				ESPOSO	PADRE	HERMANO	TIO	ABUELO	OTRO	
ND	Alta Verapaz	Cobán	Barrio Yalguo	31	ND	Soltera	0	0	0	0	0	0	Madre
ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	0	0	0	0	0	0	ND

Figura 13a. Contenido de la hoja “Información del Agresor” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

LEE - ESCRIBE		ESCOLARIDAD	INFORMACIÓN ACTIVIDAD LABORAL				BIENES A NOMBRE DEL AGRESOR							
SI	NO		NO	SI	NOMBRE LUGAR TRABAJO	DIRECCIÓN TRABAJO	TELÉFONO TRABAJO	INGRESO MENSUAL APROXIMADO	NO	SI	CASA	TERREMOS	VEHÍCULOS	OTROS
1	0	ND	0	1	Cocinera	ND	ND	ND	1	0	0	0	0	ND
0	0	ND	1	0	ND	ND	ND	ND	0	0	0	0	0	ND

Figura 13b. Contenido de la hoja “Información del Agresor” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

	ANTECEDENTES DE CONFLICTIVIDAD										ANTECEDENTES ENFERMEDAD FÍSICA O MENTAL				DEPENDENCIAS ADICTIVAS					
	SI	CON LA FAMILIA	CON HIJOS E HIJOS	VECINDA RIO	TRABAJ O	PRISION	NO	SI	DESCRIPCIÓN	NO	SI	ALCOHO L	DROGAS	TABACO	OTRO	DESCRIPCIÓN	NO			
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	NO	0	0	0	0	0	0	NO	0		
2	0	0	0	0	0	0	0	0	NO	0	0	0	0	0	0	NO	0			
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				

Figura 13c. Contenido de la hoja “Información del Agresor” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

	ADICIAS ADICTIVAS		USO DE ARMAS				REFERENCIAS PARA SU UBICACIÓN				
	OTRO	DESCRIPCIÓN	NO	SI	FUEGO	PUNZAN TES	DESCRIPCIÓN	AFINIDAD	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
	0	NO		0	1	1	0	Arma de fuego (Padiastro)	NO	NO	NO
0	NO		0	0	0	0	NO	NO	NO	NO	NO

Figura 13d. Contenido de la hoja “Información del Agresor” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Primeros Pasos Área Social

Contiene el análisis que realiza el área social para dar el tratamiento necesario a la víctima a partir de la ubicación de la usuaria en el área según el tipo de violencia, se identifica las necesidades principales de la usuaria, se identifica la documentación necesaria que entrega la usuaria y para armar el expediente que van desde la hoja de la entrevista, las resoluciones, notificaciones judiciales y denuncias.

No. EXPEDIENTE	NOMBRE USUARIA	PRIMERA ENTREVISTA EN EL CENTRO		ANÁLISIS DEL CASO														
		SI	NO	NO	SI	UBICACIÓN SEGÚN TIPO DE VIOLENCIA SUFRIDA					SALUD	JURÍDICO	REINCIDENCIA	VIDA				
						FÍSICA	PSICOLÓGICA	SEXUAL	ECONÓMICA	PATRIMONIAL								
151-15	Raquel Espinoza	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
152-15	Juana de Arco	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
00																		
00																		
00		1		1														
00																		
00																		
00		1																
00																		
00																		
00																		
00																		
00																		
00																		
00																		
00																		

Figura 14. Contenido de la hoja “Primeros Pasos del Área Social” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak´Yu´Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

DOCUMENTACIÓN											EXPEDIENTE					
TRÁMITE ÁREA SOCIAL - ETREGADA POR USUARIO											INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR ÁREA SOCIAL					
PARTIDA NACIMIENTO USUARIA	PARTIDA NACIMIENTO HIJOS	CERTIFICACIÓN MATRIMONIO	DPI	BENEFICARIA PROGRAM	BOLETA NACIMIENTO	ENTREVISTA	ANEXO ENTREVISTA	CONVENIO INGRESO	CONVENIO EGRESO	CERTIFICADO NACIMIENTO	CERTIFICADO MATRIMONIO	DOCUMENTACIÓN PRESENTADA A ÓRGANOS JURISDICCIONALES	HOJA DE RECEPCION DE BIENES	NOTIFICACION		
0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1		

Figura 14a. Contenido de la hoja “Primeros Pasos del Área Social” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES			INGRESO ALBERGUE		ASESORÍA				
VIDA	OTRO	DESCRIPCIÓN	SI	NO	NO	SI	DESCRIPCIÓN DE SU SITUACIÓN	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	DECISIONES TOMADAS POR
0	ND	ND	1	0	0	1	1	1	Que se consulte a la Procuraduría General de la Nación
0	ND	ND	1	0	0	0	0	0	ND

Figura 14b. Contenido de la hoja “Primeros Pasos del Área Social” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

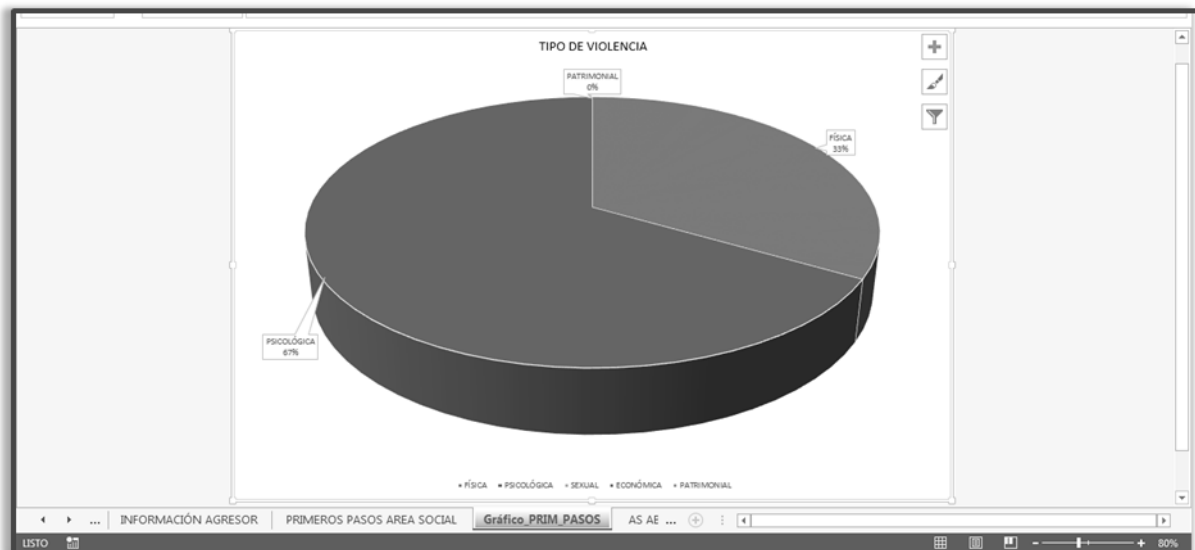


Figura 15. Contenido de la hoja “Gráfica Tipo de Violencia” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Área Social – AS- Abordaje Individual a la Usuaría

Esta hoja recopila la información sobre las distintas acciones que la Trabajadora Social realiza de manera individual con las usuarias.

Dentro de estas acciones se encuentran las visitas domiciliarias, las investigaciones que se realizan, los acompañamientos que realiza la trabajadora social a nivel externo del Centro, así como los informes que se generan a partir de estos abordajes.

No. EXPEDIENTE		NOMBRE USUARIA		ATENCIÓN PREVENTIVA			
				REUNIÓN FAMILIAR			
No. EXPEDIENTE	NOMBRE USUARIA	FECHA	TEMAS ABORDADOS	RESULTADOS	ÁREAS DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ	
151-15	Raquel Espinoza	NA	NA	NA	NA	NA	
192-15	Juana de Arco	0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					
0		0					

Figura 17. Contenido de la hoja “Área Social Otros Abordajes” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak`Yu`Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

		GESTIÓN SOCIAL		ACCIONES SOCIALES	
FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREAS DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES CON QUIENES SE COORDINÓ	
28/01/2015	Entrevista	Recolección información usuaria	NA	NA	
03/10/2015	Orientación sobre normas del albergue	Conocimiento normas	NA	NA	
12/10/2015	Clases de zumba	Derecho a la recreación	Social	Ministerio de cultura y deportes	
10/10/2015	Reunión con albergados, orientaciones sobre cuidados y comportamientos	Convivencia y armonía	Social	NA	
15/10/2015	Actividad bíblica	Atención necesaria	Social	NA	

Figura 17a. Contenido de la hoja “Área Social Otros Abordajes” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak`Yu`Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

AL	AM	AN	AO	AP
1				
2				
3				
4				
5	ACCIONES JURIDICAS			
6	JURIDICA			
FECHA	TIPO DE ACCIÓN REALIZADA	RESULTADOS	ÁREAS DEL CENTRO CON QUIEN SE COORDINÓ	INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES CON QUIEN SE COORDINÓ
14/12/2016	Procuración del caso ante la Procuraduría General de la Nación	Seguimiento del caso	Social	Procuraduría General de la Nación con Charles Robin
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

Figura 17f. Contenido de la hoja “Área Social Otros Abordajes” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

Hoja Área Social – AS- Cierre del Caso

Esta es la última hoja de cálculo que contiene el Sistema de Monitoreo, y básicamente registra información relacionada con las razones que motivaron el cierre de los casos, siendo ésta: a requerimiento del Ministerio Público o a requerimiento de la Usuaría.

Además de información cualitativa de los casos: Valoración de la Usuaría, dándole un valor a la atención proporcionada por el Centro, y de importancia sobre su visión con relación a los cambios a nivel personal posterior a esta atención.

REQUERIMIENTO USUARIO			VALORACIÓN DE LA USUARIA			
EVALUACIÓN DE RIESGOS INFORMADOS	EDICIONES DE AUTO PROTECCIÓN INFORMADAS	ATENCIÓN EN EL CENTRO	CAMBIOS EN SÍ - EL LA MISMA	CAMBIOS EN SU VIDA SOCIAL	CAMBIOS EN SU VIDA SOCIAL	CAMBIOS EN SU VIDA SOCIAL
NA	NA	NO	NO	NO	NO	NO

Figura 18. Contenido de la hoja “Área Social Cierre del Caso” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

No. EXPEDIENTE	NOMBRE USUARIA	FECHA	REQUERIMIENTO MP		MOTIVOS	REQUERIMIENTO USUARIO		MOTIVOS	EVALUACIÓN
			NO	SI		NO	SI		
151-15	Raquel Espinoza	SF	0	1	Estado de la Niñez y Adolescencia de Alta Verapaz	1	0	NA	
152-15	Juana de Arco								
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									
0									

Figura 18a. Contenido de la hoja “Área Social Cierre del Caso” del sistema de monitoreo, evaluación y seguimiento implementado en el Centro Ak’Yu’Am
Fuente: Elaboración propia PPS II URL (2017)

IV. VALORACIONES GENERALES

- El Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento, no pretende sustituir los instrumentos o fichas que actualmente se utilizan en el Centro y que son llenados a mano, durante las entrevistas dirigidas a las usuarias. Su objetivo es fortalecer la documentación del proceso de atención que se le brinda a las usuarias.
- La funcionalidad del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento dependerá de la periodicidad con la que se realice el vaciado de la información en el mismo, así como del correcto proceso de ingreso de información.
- El Sistema de Monitoreo se construyó bajo la premisa de que debería constituir una herramienta básica de fácil uso o manejo, pero que a la vez generara información relevante y necesaria para la toma de decisiones, en beneficio a la atención de las usuarias.
- Se pretende que el Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento constituya un aporte importante para el Centro y así determinar y conocer cuáles son los cambios y efectos positivos surgidos de la atención integral brindada a cada usuaria del Centro, y cómo los mismos han incidido en la calidad de vida, la restitución de sus derechos y el ejercicio del derecho a vivir una vida libre de violencia por las mujeres atendidas.

V. RECOMENDACIONES

- Comprender el Monitoreo como un proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de una acción en pos del objetivo para la guía de la gestión.
- Según las necesidades del Centro y/o del Área Social, se recomienda que en un período máximo de tres meses se debe someter el Sistema a un proceso de valoración y/o validación, con el fin de detectar que aspectos deben mejorarse, modificarse o suprimirse.
- Un proceso de retroalimentación del Sistema permitiría el fortalecimiento de las potencialidades y logros alcanzados, así como de los puntos débiles del proceso de la atención integral que brinda el Centro. La implementación de este sistema implica aprender de las debilidades del proceso de atención y buscar los medios y canales para superar las dificultades los puntos fuertes, de tal forma que el sistema pueda ejecutarse de manera eficaz y eficiente.
- La adecuación de los instrumentos, el detalle de cada caso y las distintos tipos de violencia de los que son objeto las mujeres usuarias, permitiría al Centro generar conocimiento sobre la situación de la violencia intrafamiliar en el Departamento y la Región, para contribuir a la prevención de la violencia, contando con datos estadísticos.
- Para garantizar la correcta funcionalidad del Sistema de Monitoreo, y por consiguiente, que el mismo cumpla con los objetivos para los cuales fue creado, se requiere que todo el proceso de vaciado y/o llenado de información, se desarrolle en base a la Guía de Usuario elaborada para el efecto.

- Se considera prudente que la periodicidad en el vaciado y actualización de la información en el Sistema de Monitoreo, se efectúe como máximo cada dos o tres días, esto con el fin de evitar la acumulación de expedientes pendientes de ingresar a dicho sistema.
- Se recomienda asignar a una persona específica para el uso y acceso al sistema para evitar así cualquier tipo de incidencia, como pérdida de información, mal uso de la misma, fuga de información siendo el Sistema es de uso exclusivo del Centro Ak´Yu´Am.
- Es importante que el personal del Centro defina cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades de ingreso de información al Sistema; quien ejecuta el ingreso de información, así como el número de personas que se benefician del mismo.
- Por la dinámica de la problemática de la violencia contra la mujer y la demanda de los servicios que el Centro Ak´Yu´Am ofrece, es importante procurar un software más especializado que permita alimentar el Sistema de Monitoreo, evaluación y seguimiento de la atención integral brindada.

RESULTADO 3

MEMORIA CAPACITACIÓN AREA SOCIAL DEL CENTRO AK'YU'AM

SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO



Cobán, Alta Verapaz

ABRIL DE 2017



MEMORIA CAPACITACIÓN AREA SOCIAL DEL CENTRO AK'YU'AM

SISTEMA DE MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

INTRODUCCIÓN

Partiendo de la premisa que las mujeres y hombres, además de sus características biológicas, son el resultado de una construcción social y cultural, impera la necesidad que exista una equidad de género. La equidad de género, es un derecho para las mujeres el cual implica recibir un trato igual, digno y con respeto, en igualdad de condiciones que los hombres.

La discriminación de género en Guatemala es histórica y está enraizada en las estructuras del estado y en la dinámica social del país, afectando a todas las mujeres de alguna manera. Existen factores como edad, etnicidad, clase socioeconómica, cultura, discapacidad entre otras, que hacen más vulnerables a ciertos grupos de mujeres que se encuentran en una posición de vulnerabilidad.

En país las mujeres indígenas y las mujeres en extrema pobreza, viven múltiples modalidades de discriminación y exclusión social que vulneran sus derechos fundamentales, colocándolas en una situación de vulnerabilidad ante las distintas violencias –social, política, económica, institucional, psicológica, física, sexual-.

Los hechos de violencia en contra de las mujeres, violan sus derechos fundamentales y prioritarios, entre ellos: derecho a la propia vida, a la libertad y seguridad personales; el derecho a la paz y el derecho a vivir una vida libre de violencia, a no ser sometidas a tortura, a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes; el derecho a la igualdad ante la ley y a recurrir a un tribunal imparcial; el derecho a circular libremente, al desarrollo personal, a la identidad.

La violencia en contra de las mujeres es un fenómeno complejo que afecta a toda una sociedad. Pese a los esfuerzos a nivel gubernamental, de las organizaciones de mujeres y sociales, la violencia contra las mujeres es un problema social que requiere ser enfrentado desde nuevas perspectivas; implica también que se desarrollen diferentes instrumentos que permitan una mejor atención y prevención de la misma.

Dentro de las problemáticas que se enfrentan a nivel nacional y mundial sobre la violencia contra las mujeres, se puede indicar la invisibilidad estadística. Esta invisibilidad es un obstáculo que dificulta la definición de acciones para su erradicación y el cumplimiento de la normativa nacional e internacional en esta materia y con relación a los derechos de las mujeres, a su vez incide en la creación de políticas públicas precisas que partan de diagnósticos confiables sobre la naturaleza, magnitud, causas y consecuencias de la violencia en las mujeres.

De esta cuenta, un sistema de Monitoreo, Evaluación y seguimiento, es parte de los instrumentos y herramientas que a nivel gerencial soportan un proceso de atención dirigida a mujeres que son sobrevivientes y víctimas de violencia intrafamiliar, principalmente cuando ésta atención tiene un modelo integral. Tal es el caso del Centro Ak'Yu'Am ubicada en Cobán, A.V. que es una organización que atiende a este grupo vulnerable a través de cinco áreas, es decir proporciona una atención multidisciplinaria.

El Sistema de Monitoreo para el centro, se construyó considerando: los distintos tipos de violencia contra las mujeres, los ámbitos en donde se ejecuta la violencia, contexto que reproducen los patrones y actos de discriminación hacia ellas y que generaron la violencia, entre otros aspectos. Incluye indicadores que permiten adecuarse al contexto del proceso de la atención integral a las usuarias y las necesidades básicas del Centro para cumplir con sus objetivos institucionales; conocer los cambios que se han generado en la vida de las mujeres; detectar,

evaluar y dimensionar los diferentes tipos de violencia de las que son objeto las usuarias.

El uso de este sistema permitirá el análisis de la información para definir e implementar estrategias de atención a cada usuaria -interna, externa-. El Sistema no solamente será de utilidad para el Centro, sino que también para la región debido a que, con la información recabada se puede identificar la dimensión de violencia intrafamiliar, los tipos de violencia que sufren las mujeres; a partir de ello, crear mecanismos que permitan definir líneas de prevención, tanto en instancias del Estado como en organizaciones sociales. A su vez permitirá medir el grado de efectividad y eficiencia de la atención para cumplir con los propósitos y objetivos institucionales del Centro, así como desarrollar enlaces interinstitucionales, públicos y privados, a través de la socialización del quehacer del centro, así como de información que se encamine a la sensibilización de la población para la prevención y erradicación de esta problemática social.

El presente documento se constituye en informe de la capacitación en el uso y manejo del Sistema, realizada por la estudiante y dirigida a la Trabajadora Social encargada del Área Social.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA CAPACITACIÓN

1.1 OBJETIVO

Capacitar al personal del área social del Centro Ak´Yu´Am en el uso y manejo del Sistema de Monitoreo y Evaluación como una herramienta estratégica para la obtención de información sobre la violencia intrafamiliar, así como la definición de acciones para el fortalecimiento de la intervención integral que realiza en Centro.

1.2 PARTICIPANTE

Tomando en cuenta la estructura organizativa del Centro, el papel del Área Social en las rutas de atención a las usuarias, así como el rol que ejerce el profesional de Trabajo Social en el ámbito de la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, se consideró que la profesional encargada de esta área sería la capacitada en el uso y manejo del Sistema.

Otros criterios para esta selección, tienen relación con: la coordinadora y el área social establece el primer contacto con las usuarias; realiza los controles y monitoreo de la atención multidisciplinaria a las usuarias, tanto internas como externas. A su vez se valoró la identificación de la importancia del mayor involucramiento de la coordinadora y del área social, en procesos de investigación, planificación y evaluación del quehacer institucional, con la finalidad de fortalecer los procesos de atención, mejorar los resultados y efectos en la vida de las mujeres, la restitución de sus derechos a partir de la atención brindada.

II. DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

En el desarrollo concreto de la sesión de capacitación, en términos generales contempló una etapa de generación de conocimientos teóricos y otra de práctica.

En primer lugar se reflexionó sobre la importancia y el objetivo del Sistema: fortalecer el proceso de la atención integral a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia intrafamiliar del Centro y brindar información de forma rápida, precisa e integral de cada mujer que es atendida. A su vez se abordaron aspectos teóricos relacionados con la conceptualización y utilidad de un Sistema de Monitoreo.

Luego de haber abordado los aspectos puramente teóricos y/o conceptuales del Sistema, se procedió a la parte práctica, la cual consistió en ir revisando, analizando y discutiendo cada una de las hojas de cálculo que conforman el

Sistema, momento que se aprovechó para ir resolviendo dudas al respecto. Durante esta etapa la persona capacitada, pudo constatar la funcionalidad del mismo, pero sobre todo la reflexión sobre la utilidad que representará para el Centro Ak'Yu'Am, debido a que el Sistema fortalecerá el proceso de atención que se brinda a las mujeres usuarias.

Para el desarrollo de esta etapa práctica de la sesión de capacitación, se aplicó la metodología aprender haciendo en donde la persona capacitada realizó el ejercicio de llenado de las hojas de cálculo que conforman el Sistema, lo cual se considera fundamental pues para garantizar la funcionalidad del mismo, para ello se concluyó que es primordial que se practique cuantas veces sea posible el proceso de llenado del mismo y esta será durante el ingreso de la información de las usuarias.

2.1 MOMENTOS DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN

Momento 1

Retroalimentación del Proceso de construcción del Sistema de Monitoreo Evaluación y Seguimiento:

Al inicio de la capacitación se desarrolló una retroalimentación del proceso de la construcción del Sistema de Monitoreo, con el fin de identificar e interrelacionar cada una de las fases que se abordaron: Identificación de una necesidad institucional, definida en reuniones participativas del personal del Centro, para el fortalecimiento de los servicios dirigidos a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar

Momento 2

Presentación de Resultados anteriores a la capacitación:

Socialización y revisión de los instrumentos que se elaboraron y que permitieron la recolección de la información para el Diagnóstico, base para la construcción del sistema.

Socialización y análisis de los resultados del diagnóstico que se elaboró en la Fase 2, sobre la atención integral a las usuarias del Centro. Se presentó el formato en Excel que sirvió para el vaciado y análisis de la información recolectada. Se realizó una breve discusión sobre los resultados diagnóstico, identificando la importancia de este tipo de abordajes ya que permite tener un panorama analítico sobre la atención que se brinda en el Centro y principalmente la función del área social.

Momento 3

Abordaje de temas teóricos sobre el Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento:

Mediante una presentación en Power Point se definieron algunos términos conceptuales con relación al monitoreo, evaluación y seguimiento; la importancia de la documentación de todo el proceso de atención integral que brinda el Centro. Se realizó una reflexión y diálogo con relación al rol de la trabajadora social en situaciones de violencia, su papel facilitador de condiciones para que la mujer víctima de violencia comprenda la magnitud de la experiencia vivida, así como la toma de decisiones para generar cambios en su vida.

Momento 4

Presentación del Documento Guía del Sistema

En esta etapa se le entregó a la trabajadora social el documento guía que contiene el uso e importancia las hojas electrónicas del sistema de monitoreo, y se hizo una revisión de este documento con el fin de conocerlo e identificar la importancia de su uso.

Momento 5

Presentación del Sistema de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento

La facilitadora presento a la trabajadora social las hojas Excel que contiene el sistema; se conoció su uso, manejo y generación de información. Se reflexionó sobre su utilidad para el fortalecimiento institucional e interinstitucional, ya que proporcionará datos estadísticos sobre la problemática de la violencia intrafamiliar a nivel de Alta Verapaz, tomando en cuenta que es el único centro en la región que brinda una atención integral a mujeres víctimas de violencia.

Momento 6

Práctica de Ingreso de la información al Sistema

El sistema fue instalado en el equipo de cómputo de la trabajadora social. La trabajadora social hizo el reconocimiento del sistema, ingresó información a partir de expedientes de casos vigentes y pudo constatar que dicho sistema genera y consolida información cuantitativa, cualitativa y estadística. Se reflexionó sobre la importancia de la intervención social sobre los diferentes casos y que este sistema permitirá desarrollar evaluaciones y así conocer la magnitud y naturaleza de la violencia contra la mujer en sus diferentes entornos. Se concluyó que permitirá documentar y cuantificar la violencia y sus consecuencias; podrá identificar fortalezas, debilidades y mejorar su metodología de abordaje e intervención.

RESULTADOS Y ACUERDOS

3.1 RESULTADOS

- a) Se brindó orientación sobre todo aquello que comprende la parte teórica del Sistema, tales como: conceptualización, utilidad y funcionalidad.
- b) La etapa práctica del Sistema se llevó a cabo de manera adecuada, pues aunado a la revisión y análisis de cada una de las hojas de cálculo que conforman el Sistema de Monitoreo, también se realizaron ejercicios por parte de la persona capacitada, los cuales consistieron en el llenado de algunas de las hojas de cálculo.
- c) Al concluir la sesión de capacitación, se logró visualizar la utilidad del Sistema de Monitoreo para los intereses del Centro Ak'Yu'Am, concluyendo en que éste vendrá a fortalecer el proceso de atención integral que se brinda a las mujeres usuarias y ser una herramienta institucional que permita la toma de decisiones.

3.1 ACUERDOS

- a) La persona capacitada, manifestó su disposición para realizar los procedimientos necesarios para llenar todas y cada una de las hojas de cálculo que conforman el Sistema de Monitoreo y Evaluación; proceso que se desarrollará en base a la orientación recibida durante la sesión de capacitación, así como de conformidad con el documento guía elaborado y entregado para el efecto.
- b) La estudiante, se comprometió a mantener comunicación para solventar alguna duda o consulta referente al uso del Sistema de Monitoreo y Evaluación.

III. RECOMENDACIONES

La implementación del Sistema de Monitoreo y Evaluación amerita las siguientes recomendaciones:

- a) Revisar y analizar constantemente el documento guía del Sistema para comprender de mejor forma los principios básicos para el uso y funcionalidad del Sistema.
- b) Se sugiere que el llenado de la información que conforma cada expediente de las mujeres usuarias y que servirá para ingresar en cada hoja de cálculo que conforma el Sistema, se lleve a cabo en un tiempo prudencial luego de la atención, con el fin de evitar que se acumulen y generen mayor carga de trabajo para el llenado respectivo.
- c) Dada la naturaleza de la información que contendrá y generará el Sistema de Monitoreo, se sugiere que al archivo del Sistema, se proteja con clave para evitar que cualquier otra persona pueda tener acceso a la información en él contenida.