

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

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD
SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER
INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ
CARNET 23597-12

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

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD
SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER
INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

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

POR
ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ

PREVIO A CONFERÍRSELE

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

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2017

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

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

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

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. AURA VIOLETA CAAL JUCUB DE GONZÁLEZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. ANIBAL ORLANDO SIERRA WOHLERS



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

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

Señores
Consejo de Facultad
Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar

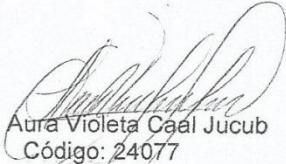
Respetables Señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada titulado: **“Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”**. Realizado por la estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, Zolayns Viviana Winter Cú, carné: 23597-12.

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

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

Atentamente,


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



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
No. 041145-2017

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 ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ, Carnet 23597-12 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04270-2017 de fecha 30 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ

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

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




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

DEDICATORIA

A:

- Dios:** Por ser mi guía, inspiración y fortaleza a lo largo de este camino, y concederme sabiduría para lograr este objetivo.
- Mi madre:** Por guiar mis pasos a lo largo de mi vida, y por formar en mí, lo que hoy soy como persona; por su ayuda incondicional a lo largo de este proceso.
- Mis hermanas:** Por sus consejos y ayuda incondicional.
- Mi asesora de práctica
Lcda. Aura Violeta Caal** Por su guía en todo el proceso de Práctica Supervisada I y II.

NDICE

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	5
MARCO ORGANIZACIONAL	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Naturaleza y áreas de proyección	6
1.3 Tamaño y Cobertura.....	9
1.4.1 Área geográfica de cobertura.....	10
1.4.2. Comunidades lingüísticas atendidas.....	10
1.4 Estructura organizativa	11
1.4.1 Equipo regional DEMI de Alta Verapaz.....	12
1.5.4 Estrategias de trabajo	13
1.6 Estrategias por ejes temáticos:	13
1.5.5 Eje 1: Economía, trabajo y migración	14
1.5.6 Eje 2: Educación desde la identidad cultural.....	14
1.5.7 Eje 3: Salud Integral desde la identidad cultural	14
1.5.8 Eje 4: Tierra, territorio, vivienda y recursos naturales	14
1.5.9 Eje 5: Participación política	14
1.5.10 Eje 6: Acceso a la Justicia	15
1.5.11 Eje 7: Abordaje del racismo y violencia contra la mujer	15
1.5.12 Eje 8: Espiritualidad y lugares sagrados	15
1.5.13 Eje 9: Mecanismo institucionales para la protección y desarrollo de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas.....	15
1.6 Programas y proyectos.....	15
JUSTIFICACION DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN.....	16
CAPÍTULO II	18
2.ANÁLISIS SITUACIONAL	18

2.1 Problemas generales	19
2.1.1. Recurso humano:.....	19
2.1.2. Económico:	19
2.1.3. Metodología:	19
2.1.4. Infraestructura:	19
2.2. Priorización del problema	20
2.3. ÁRBOL DE PROBLEMAS	23
2.4. RED DE ACTORES	27
2.5. PANORAMA ORGANIZACIONAL.....	28
2.5.1. Sector gubernamental (con proyección local, regional y local).	29
2.5.2. Sector no gubernamental nacional (con proyección en lo local y regional).	30
2.5.3. Sector privado (con proyección en lo local).....	30
2.6. Demandas Institucionales y poblacionales:.....	30
2.6.1. Demandas institucionales:	31
2.6.2. Demandas poblacionales:	31
2.6.3. Proyectos futuros y visión proyectiva de la institución:	31
3.1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL FODA	35
3.1.1. Análisis de fortalezas:	35
3.1.2 Análisis de oportunidades:	35
3.1.3. Análisis de debilidades:.....	36
3.1.4. Análisis de amenazas:	36
3.2. Estrategias de Acción.....	38
3.2.1. Fortalezas –Oportunidades (MAXI-MAXI).....	38
3.2.2. Fortalezas – Amenazas (MAXI-MINI).....	39
3.2.3. Debilidades – Oportunidades (MINI MAXI)	40
3.2.4. Debilidades – Amenazas (MINI-MINI).....	40
3.3 Definición del área de intervención:	42
3.4. Propuesta de proyectos de intervención en el área social:	42
3.5. Priorización del proyecto de intervención:	44

3.6. Resultados esperados del proyecto en la PPS II	47
3.7. Alcances y límite de los resultados:.....	47
3.8. Límites que podrían anteponerse para el alcance de los resultados:	48
4.1. Ficha Técnica del Proyecto	49
4.2. Descripción del proyecto:	49
4.2.1. Ámbito Institucional, Social político y cultural en el que se inserta.....	51
4.2.1.1 Institucional	51
4.2.1.2 Social	51
4.2.1.3 Político	51
4.2.1.4 Cultural.....	51
4.2.2. Plan o programa en el que se inserta:	52
4.3. Justificación del proyecto	52
4.6. Fases del proyecto:	54
4.6.4. Fase 4: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de un taller con el personal del equipo técnico de la unidad social y usuarias beneficiadas.	55
4.6.5. Fase 5: Elaboración de un informe final para consolidar el proceso de sistematización de experiencias en el proceso de Práctica Profesional II.....	55
4.7. MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	56
4.8. CRONOGRAMA DEL PROYECTO	60
4.9. Entorno Externo e interno.....	63
4.9.1. Posición del proyecto en la organización interna	63
4.9.2. Funciones específicas del estudiante y otros involucrados	63
4.9.2.1. Estudiante de PPS	63
4.9.2.2. Persona enlace:	64
4.9.2.3. Funciones de otros involucrados.....	64
4.10. Coordinación interna:	64
4.10.1 Coordinación con red externa:	64

4.10.2. Incidencia del proyecto en la región.....	65
4.10.3. Implicaciones éticas a considerar:	65
4.10.4. Identificación de conflictos que el desarrollo del proyecto puede provocar:	65
4.11. Recurso y Presupuesto	66
4.11.1. Recursos técnicos y humanos:	66
4.11.2. Recurso material y monetario:	66
4.11.3. PRESUPUESTO PROYECTO DE INTERVENCIÓN	67
PRESUPUESTO POR FUENTES DE FINANCIAMIENTO	69
4.12. Monitoreo y evaluación:.....	71
4.12.1. Indicadores de éxito específico	71
4.12.2. Indicadores de éxito generales	72
Fase 1: Socialización del proyecto de intervención con el equipo técnico de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.....	73
4.12.4 PLAN DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	77
CAPÍTULO V	78
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	78
5.1. Resultado 1:	78
“Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.	78
5.1.2. Indicador de éxito:	78
5.1.3. Actividades del resultado 1:.....	78
Actividad 1: Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.	78
5.1.4. Actividad 2: Revisión de diversas fuentes bibliográficas y propuestas metodológicas.....	79
5.1.5. Actividad 3: Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias.	79

5.1.6. Actividad 4: Socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias con el equipo técnico de la Unidad Social.....	80
5.2. RESULTADO 2:	80
5.2.1 INDICADORES DE ÉXITO:.....	80
5.2.2. Actividades del resultado 2.....	80
5.2.3. Diseño de instrumentos para la recolección de la información.....	80
5.2.4. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	81
5.2.5. Analizar y sintetizar la información recopilada.....	82
5.2.6. Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.	83
5.3. RESULTADO 3	83
5.3.1. Indicadores de éxito:	83
5.3.2. Actividades del resultado 3.....	83
5.3.5. Realización del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.....	84
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
CAPÍTULO VII: PLAN DE SOSTENIBILIDAD	96
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES	100
CAPÍTULO IX: MARCO TEÓRICO	101
9.1. Trabajo social:	101
9.2. Gerencia social:.....	101
9.3. Funciones Estratégicas del Gerente Social:.....	102
9.4. Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI):	103
9.5. Ley que sustenta la Defensoría de la Mujer Indígena:	103
9.6. Violencia contra la Mujer:	109
9.7. Tipos de Violencia:	109
9.8. Metodología:.....	110

9.9	Sistematización de experiencias:	110
9.10.	Momentos de la sistematización:	111
	FUENTES CONSULTADAS.....	112
	ANEXO 1. EVALUACIÓN CUALITATIVA.....	113
	ANEXO 2. CARTA DE ACEPTACIÓN	114
	ANEXO 3. VALIDACIÓN DEL PRIMER RESULTADO	115
	ANEXO 4. VALIDACIÓN DEL SEGUNDO RESULTADO	153
	ANEXO 5. VALIDACION DEL TERCER RESULTADO.....	199

RESUMEN EJECUTIVO

Con la finalidad de fortalecer a la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) de la región de Alta Verapaz, se procedió a ejecutar el proyecto de intervención previsto en la segunda fase de PPS II titulado: Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, ejecutado de enero a mayo de dos mil diecisiete, en donde a partir del análisis situacional y estratégico se determinó la importancia del proyecto para apoyar directamente a la Unidad Social por el problema identificado: Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información que revele los resultados de las acciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena de A.V.

Para la ejecución del proyecto de la fase II de PPS se propusieron tres resultados para el proyecto, resultado 1: Una guía práctica para la sistematización de experiencias, diseñada y validada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la DEMI del municipio de Cobán, A.V., resultado 2: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de A. V., resultado 3: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

El proyecto vendrá a fortalecer a la unidad social de la DEMI, para contar con documentos escritos sobre las intervenciones que realiza y a partir de ello generar nuevas prácticas.

INTRODUCCIÓN

Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo es una profesión que se vincula con otras ciencias y esto lo hace ser multidisciplinaria, promueve el cambio en el desarrollo social y la autonomía de los pueblos para aumentar el bienestar, contribuye así mismo a la formación de profesionales de calidad dotados de conocimientos que pueden identificar sectores vulnerables de la sociedad a través de sus necesidades, mediante el desarrollo de potencialidades mejora las condiciones de vida de personas, familias y comunidades, es así como un Trabajador Social se articula como un agente de cambio.

En el proceso de Práctica Profesional Supervisada I y II de la carrera de Trabajo Social con énfasis en Gerencia para el Desarrollo, de la Universidad Rafael Landívar crea un espacio profesional donde se involucra profesionalmente en un área de intervención, especialmente en la participación de gobiernos locales y organizaciones sociales, en este caso se logró el espacio en la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz con la única finalidad de poder potencializar los conocimientos del estudiante y por otra parte contribuir con el fortalecimiento institucional.

El proyecto de intervención que se ejecutó en la DEMI específicamente en la unidad social fue: Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, y esto con la finalidad de contribuir con la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Para este proceso fue importante la implementación de la Práctica Profesional Supervisada I, donde tuvo lugar la realización de un diagnóstico participativo con el equipo de la Unidad Social, a medida que se fue desarrollando el proceso de práctica se llegó a establecer:

El capítulo I: hace referencia al marco organizacional de la institución donde se prevé de toda información al estudiante para la apropiación de la cultura de la institución para contar con nociones amplias en cuanto al que hacer del área de intervención.

El capítulo II: se describe de manera minuciosa toda información que se obtuvo a través de la implementación de varias herramientas que se consolidan en la realización de un diagnóstico participativo, cabe mencionar que es en este capítulo donde se identifican o visualizan las debilidades a nivel interno y externo.

El capítulo III: se incluye el análisis estratégico, donde se crean líneas de acción o estratégicas que respondan de manera favorable el problema que afecta el área de intervención.

El capítulo IV: da a conocer los datos y la información relevante en cuanto al proyecto de intervención, donde se formula estratégicamente los resultados, cada una de las actividades para alcanzar resultados favorables para el área de intervención.

El capítulo V: se da a conocer cada uno de los resultados del proyecto que se ejecutó en la segunda fase de PPS II.

El capítulo VI: en este capítulo se describe el análisis y discusión de resultados, como también las lecciones aprendidas que se obtuvieron en la ejecución del proyecto.

El capítulo VII: se da a conocer el plan de sostenibilidad, donde se brindan propuestas para dar seguimiento al proyecto.

El capítulo VIII: se presentan las principales conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron durante todo el proceso de PPS.

El capítulo IX: Constituye el marco teórico conceptual donde se procede a la búsqueda de distintas fuentes bibliográficas que respalden los conceptos que

fueron utilizados, pero también respaldan de manera teórica al proyecto de intervención.

Finalmente se incluyen los anexos como medios de verificación que hagan constatar el trabajo realizado en el proceso de práctica, se constituye a través de fotografías, planillas de participación y notas de validación.

Capítulo I

MARCO ORGANIZACIONAL

1.1 Antecedentes

Con la firma de los Acuerdos de Paz en especial el Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas y el Acuerdo Socioeconómico y Situación Agraria se plantean un marco político de visibilizar la urgente atención del Estado de Guatemala a los pueblos Maya, Garífuna y Xinka. En cumplimiento de los acuerdos descritos y las acciones promovidas por parte de las expresiones y organizaciones de mujeres, en especial las de pueblos indígenas; se crea según Acuerdo Gubernativo No. 525-99 de fecha 19 de julio de 1999, la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI, como una institución gubernamental con participación de las mujeres indígenas, de las distintas comunidades lingüísticas del país.

Su creación muestra la voluntad política del Estado en apoyo a los Pueblos Indígenas especialmente de quienes viven en mayor vulnerabilidad. Al inicio estuvo adscrita a la Comisión Presidencial de los Derechos Humanos, COPREDEH, en cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, CEDAW, en la línea de su fortalecimiento se reforma en el Acuerdo Gubernativo No. 483-2001, en donde se establece su independencia de la COPREDEH; y se constituye como un ente con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, quedando adscrita a la Presidencia de la República, con ello el Estado a través de la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI abre la posibilidad a las mujeres indígenas el acceso a la justicia y protección de sus derechos humanos individuales y colectivos. Asignando un presupuesto y legalidad que la institución necesita en ese contexto.

Con la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena, como dependencia de la Presidencia de la República, con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de atender las particulares situaciones de

vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos. En esa dirección el Estado guatemalteco mediante la DEMI y con el apoyo de la Política Nacional de la Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas, PNPDIM, y Plan de Equidad de Oportunidades PEO, 2008-2023, busca cerrar las brechas de desigualdad e inequidad existente entre los géneros masculino y femenino.

1.2. Naturaleza y áreas de proyección

Promoción y Desarrollo Político y Legal: Promover, desarrollar y coordinar propuestas de políticas públicas, planes y programas e iniciativas de ley para la prevención y defensa de todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas.

Atención Integral de Casos: Proporcionar servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

Formación, Divulgación e Investigación: Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, capacitación y divulgación de los derechos humanos de las mujeres indígenas.

Desarrollo Organizacional: Reorganizar y fortalecer las unidades programáticas y administrativas para lograr la implementación del Plan Estratégico Institucional.

La defensoría de la mujer indígena presta atención jurídica, social, psicológica a mujeres indígenas víctimas de violencia intrafamiliar y discriminación.

Unidad Social: brinda atención social a mujeres indígenas vulnerables en sus derechos mediante la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos, asesoría y acompañamientos con calidad y calidez.

Área programática de atención integral de casos: proporciona servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos, siendo esta área una de las más sustantivas, la atención integral de casos, siendo las unidades que la integran social, jurídica y psicológica quienes tienen como función de brindar apoyo, acompañamiento y asesoría y seguimiento integral a problemáticas de mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

Dentro del Área programática de atención integral de casos se encuentran:

Área de la Unidad Social: brinda atención social a mujeres indígenas vulnerables en sus derechos mediante la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos, asesoría y acompañamientos con calidad y calidez.

a) Abordaje individual/casos para atención a usuaria en la unidad social utilizando el método alternativo de resolución de conflictos, acompañamientos a usuarias víctimas de violencia.

b) Abordaje colectivo/ talleres de prevención

Coadyuvar en la reconstrucción del tejido social, sin embargo se coordina acciones con otras instituciones afines para la implementación de talleres y charlas principalmente con centros educativos y/o lideresas (estas acciones no cuenta con un rubro financiero)

Busca garantizar el mejoramiento de los servicios y la extensión de cobertura de atención integral para mujeres indígenas de escasos recursos víctimas de violación a sus derechos.

DEMI desarrolla acciones específicas de acuerdo a las necesidades de cada caso en particular. Las acciones están divididas en dos líneas de trabajo:

- La primera contempla acciones previstas para la Atención Directa a la usuaria y sus familiares más cercanos y vulnerables y tiene como objetivo satisfacer necesidades puntuales, usualmente es la parte inicial de la intervención, se ocupa de las situaciones urgentes.
- La segunda define las acciones que se realizan para generar condiciones favorables al desarrollo social de las mujeres indígenas que acuden a solicitar apoyo

Unidad Psicológica: Brinda atención para la reivindicación de valores y principios de las mujeres indígenas, a través de la implementación de terapias: individual y grupal (autoayuda y ocupacional), encaminadas a la recuperación emocional que le permita la interacción dentro del círculo familiar y social de manera positiva.

La atención psicológica se brinda únicamente en los casos en que la usuaria lo requiera o se identifiquen por el nivel de afectación emocional.

Unidad Jurídica: Es la Unidad encargada de asesorar, defender y remitir a donde corresponda los casos de violencia hacia los derechos de las mujeres indígenas, por medio de asesoría jurídica, procuración, auxilio y acompañamiento ante los diversos operadores de justicia, así como también en las instituciones públicas y privadas.

La primera etapa de la atención jurídica es la asesoría puntual, el análisis y viabilidad del caso, para luego dar el seguimiento y acompañamiento oportuno.

1.2 Ubicación

Alta Verapaz: 3ra. Calle 6-72D zona 2 Cobán, A.V.

Teléfono: 7952-9866.

Correo Electrónico: altaverapaz@demigob.gt

1.3. Tamaño y Cobertura

La Defensoría de la Mujer Indígena tiene cobertura en 13 sedes regionales; 12 departamentales y 1 central del país guatemalteco en los cuales se brinda atención completa y profesional a mujeres indígenas en su propio idioma materno, según el contexto.

La Defensoría de la Mujer Indígena atiende a mujeres particularmente en situación de vulnerabilidad, indefensión y discriminación provenientes de diferentes municipios del departamento de Alta Verapaz con el fin de promover el respeto y cumplimiento de sus derechos como mujeres indígenas.

Tabla. 1
COBERTURA

Oficina Regional central
Oficina regional Alta Verapaz: 17 Municipios.
Oficina Regional Petén
Oficina Regional Quetzaltenango
Oficina Regional Huehuetenango
Oficina Regional El Quiché
Oficina Regional Suchitepéquez
Oficina Regional Sololá
Oficina Regional Puerto Barrios
Oficina Regional San Marcos
Oficina Regional Baja Verapaz
Oficina Regional Santa Rosa

Fuente: Defensoría de la Mujer Indígena

1.4.1 Área geográfica de cobertura

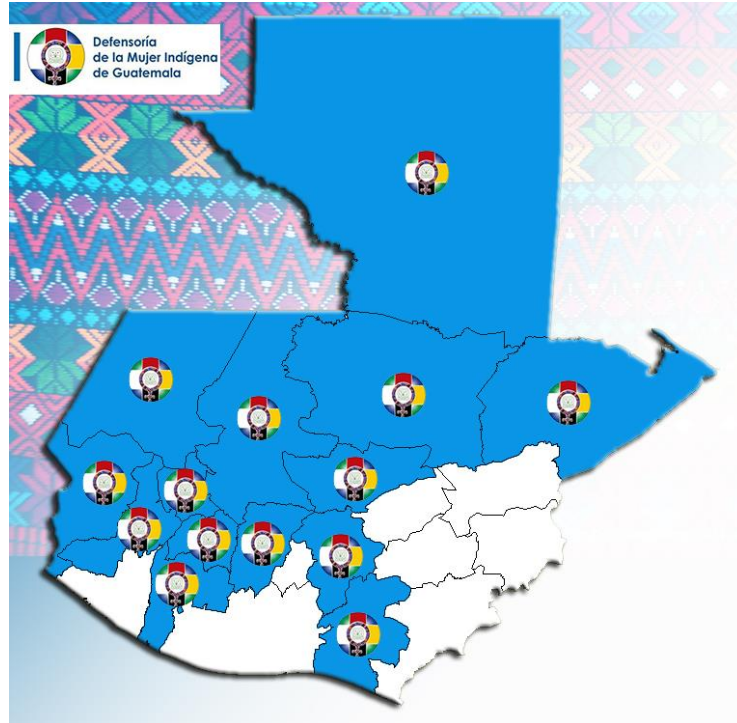


Figura 1. Área de cobertura

Fuente: Defensoría de la Mujer Indígena. Julio 2016

1.4.2. Comunidades lingüísticas atendidas

- kaqchikel
- Q'anjo'bal
- Awakateko
- Sipakapense
- K'iche
- Achi'
- Mam
- Poqoman
- Q'ueqchi

- Chalchiteka
- Uspanteko
- Ixil
- Popti'
- Poqomchi'
- Garífuna
- Man
- Xinca

1.4 Estructura organizativa

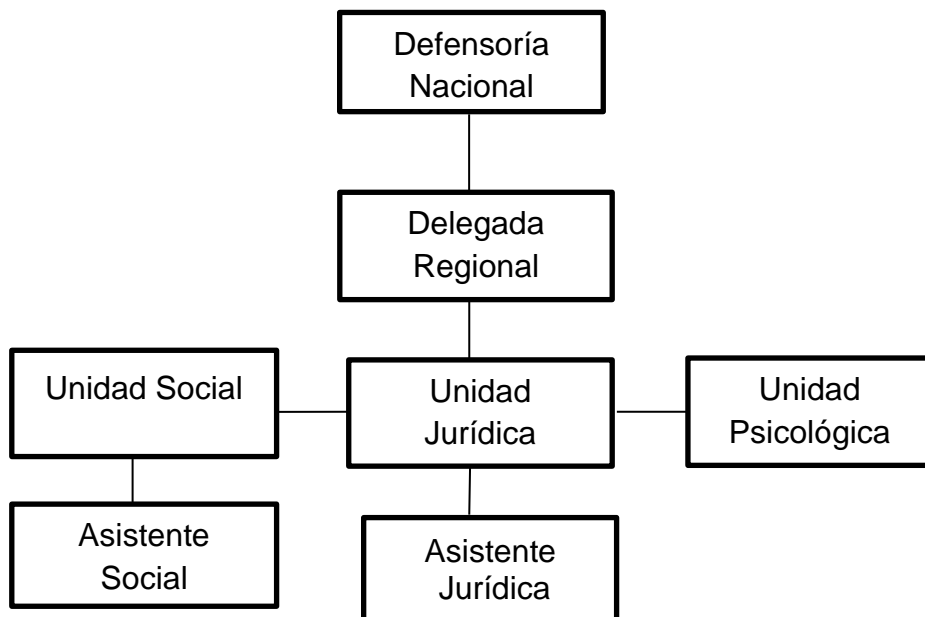


Figura 2. Estructura Organizativa de la Defensoría de la Mujer Indígena, a nivel regional de Alta Verapaz.

Fuente: Defensoría de la Mujer Indígena. Julio 2016.

1.4.1 Equipo regional DEMI de Alta Verapaz.

Lcda. Dalila Macz Coy

Lcda. Miriam Aracely Mus Coy.

Lcda. Belinda Herrera.

Lcda. Lubia Esperanza Xoná.

Lcda. Patricia De León

Lcda. Maria Rebeka Cac Sacrab

1.5 Visión

Ser una institución pública consolidada que promueve el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas en base a los principios y valores de los pueblos indígenas.

1.5.1 Misión

Promover, capacitar, divulgar, defender, proteger y vigilar el cumplimiento de los derechos de las mujeres indígenas, dando respuesta a las demandas de justicia social, económica y política de las comunidades lingüísticas.

1.5.2 Objetivos

El Objetivo principal es impulsar acciones para la promoción defensa y pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas.

Brindar atención y servicio de asesoría Jurídica, Social y Psicológica a mujeres indígenas victimas de cualquier tipo de violencia, física emocional y sexual así como discriminación.

1.5.3 Atribuciones

Promover y desarrollar con entidades gubernamentales y no gubernamentales, acciones tendientes a la propuesta de políticas públicas, planes y programas para la prevención, defensa y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la Mujer Indígena.

Recibir y canalizar, a donde correspondan, las denuncias de Mujeres Indígenas violentadas en sus derechos y darles el ordenado seguimiento.

Proporcionar servicio de asesoría jurídica a Mujeres Indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos y dar seguimiento a los casos que le sean planteados.

Proporcionar atención y servicio social y psicológico a las Mujeres Indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos, y dar seguimiento a los casos que sean planteados.

Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación y divulgación de los Derechos de la Mujer Indígena.

Proponer al Presidente de la República, anteproyectos de iniciativa de ley en materia de derechos humanos de la Mujer Indígena.

1.5.4 Estrategias de trabajo

Estrategias de Abordaje Comunitario de la Violencia en contra de las Mujeres Indígenas: se constituye en todo un proceso a corto, mediano y largo plazo, que facilita y orienta acciones para alcanzar resultados particularmente con un enfoque de defensa, protección y ejercicio de los derechos de las Mujeres Indígenas.

Es el que corresponde a los miembros de la comunidad o colectivo del que forma parte la usuaria y sus familiares más cercanos que han estado en riesgo de ser violentados; en este escenario se espera coadyuvar en la reconstrucción del tejido social de soporte para las usuarias y sus familias; se incluye a organizaciones locales y no gubernamentales, etc. y otros que puedan proveer protección y auxilio, aun sin la intervención de la DEMI

1.6 Estrategias por ejes temáticos:

Son aquellas que se orientan a la satisfacción de demandas específicas de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas, se relacionan a líneas de acción a desarrollar usualmente mediante políticas y planes sectoriales.

1.6.1 Eje 1: Economía, trabajo y migración

Es una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificación de acciones concretas en relación a políticas económicas, fortalecimiento y apoyo a la inversión productiva.

1.6.2 Eje 2: Educación desde la identidad cultural

Significa contar con una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificación de acciones concretas para la integración en el sistema educativo, la filosofía, principios y valores de la cultura desde las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas.

1.6.3 Eje 3: Salud Integral desde la identidad cultural

Plantea una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificación de acciones concretas para garantizar el acceso a los servicios de salud integral con calidad y basándose en la identidad cultural.

1.6.4 Eje 4: Tierra, territorio, vivienda y recursos naturales

Es una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificaciones de acciones concretas para el diseño e implementación de una política agraria y una política de respeto y conservación de los recursos naturales, desde la perspectiva de las mujeres mayas, garífunas, y Xincas.

1.6.5 Eje 5: Participación política

Significa contar con una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificación de acciones concreta que contribuyan a fomentar y promover la participación política de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas en todos los ámbitos de la vida.

1.6.6 Eje 6: Acceso a la Justicia

Plantea una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificaciones de acciones concretas con fin de promover y garantizar el acceso a la justicia con equidad, calidad y basándose en la identidad cultural.

1.6.7 Eje 7: Abordaje del racismo y violencia contra la mujer

Presenta una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificaciones de acciones concretas que contribuyan en la transformación de los modelos y conductas racistas y discriminatorias en contra de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas.

1.6.8 Eje 8: Espiritualidad y lugares sagrados

Significa contar con una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificaciones de acciones concretas que contribuyen al fomento e implementación de mecanismos de respeto de las manifestaciones de la espiritualidad y protección y participación en la administración de los lugares sagrados de los pueblos indígenas.

1.6.9 Eje 9: Mecanismo institucionales para la protección y desarrollo de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas

Plantea una serie de estrategias y líneas de acción para la formulación de contenidos e identificación de acciones concretas que pretenden fortalecer la institucionalidad de la mujer, para la promoción y desarrollo de las mujeres Mayas, Garífunas y Xincas y su participación en la conducción de la institucionalidad.

1.7 Programas y proyectos

Plan de acción para la prevención de la Violencia contra mujeres y niñas en el municipio de Cobán, A. V.

Justificación del área de intervención.

Guatemala es un país con gran diversidad cultural, donde se manifiestan diferentes costumbres y tradiciones en cada uno de los pueblos, lo que permite la diferencia entre cada uno de ellos. Hoy en día esta diversidad cultural se ve afectada debido al incremento de la violencia y la mala práctica de los valores morales por parte de la sociedad. El estado de Guatemala en conjunto con otras instituciones descentralizadas, buscan ejercer principalmente acciones encaminadas a mejorar la situaciones de las mujeres indígenas y por ende brindar seguridad y bienestar, por tal razón la Defensoría de la Mujer Indígena fue creada en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Paz, que se caracteriza por ser un ente gubernamental que depende directamente de la presidencia de la república de Guatemala.

La Defensoría de la Mujer Indígena cuenta con tres áreas de atención, el área de atención de casos brinda a la población femenina indígena atención en su idioma materno a mujeres que han sido violentadas en sus derechos; la Defensoría de la Mujer Indígena pretende fortalecer, proteger y asegurar a las mujeres indígenas en el goce y disfrute de sus derechos, para que puedan tener una vida digna, donde sus capacidades y habilidades se puedan desarrollar de manera satisfactoria dentro de la sociedad.

La intervención del estudiante de Trabajo Social con énfasis en gerencia para el desarrollo también puede darse en el área de atención de casos específicamente a través de la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, conciliación y negociación para llegar a obtener resultados satisfactorios en cuanto a la reivindicación de los derechos de las mujeres indígenas se refiere. Así mismo un profesional en trabajo social puede trabajar en conjunto con otras áreas debido a que en el proceso de formación académica se le brinda la información y conocimientos en cuanto a distintas disciplinas que se entrelazan con trabajo social.

Un trabajador social a través de los métodos y técnicas que utiliza busca transformar la realidad de personas, grupos, comunidades etc., con la finalidad de que la población abordada pueda ser protagonista de su propio desarrollo, de esta manera se contribuye a formar una mejor sociedad.

Capítulo II

ANÁLISIS SITUACIONAL

2. Análisis Situacional

Un problema es considerado como una situación que obstaculiza el correcto y buen desempeño de diferentes procesos, para identificarlos es indispensable contar con instrumentos adecuados para identificar dichos problemas y mejorar en tales situaciones.

En los procesos que desarrolla el área social dentro de la Defendería de la Mujer Indígena, se contempla la asesoría, el seguimiento y la mediación como medios específicos para poder lograr resultados satisfactorios a las necesidades que presentan las usuarias.

Dentro de la unidad social se pueden identificar algunas deficiencias que imposibilitan la realización de las actividades que coordinan, dentro de las principales se puede encontrar: la metodología con la que se tiene no es la adecuada para los procesos de capacitación y el abordaje de otras actividades.

La inexistencia de un área específica de monitoreo y evaluación impide tener planificaciones y herramientas de evaluación que pueda medir los resultados de los procesos que se realizan, generando de esta forma la deficiencia de conocer e identificar los resultados que se obtienen anualmente.

La inexistencia de pasos concretos para la realización de una sistematización de experiencias dificulta no contar con información documentada de los casos que se abordan dentro de la Unidad social.

Dentro de lo económico, no poseen fondos propios para la realización de algunas actividades, en relación con la infraestructura, no se cuenta con un edificio propio para la institución y el personal, dificultando así la atención adecuada de los distintos casos que se presentan día con día.

2.1 Problemas generales

2.1.1. Recurso humano:

- Ausencia de personal para la atención adecuada de los casos y el seguimiento de los mismos.
- Inexistencia de una unidad de prevención de la violencia.

2.1.2. Administrativo:

- Inexistencia de una caja chica.

2.1.3. Económico:

- Débil presupuesto para la atención adecuada de las usuarias.
- Inexistencia de un presupuesto para ejecución de talleres.

2.1.4. Material informativo:

- Inexistencia de trifolios informativos.
- Inexistencia de estadísticas de los casos que se presentan.
- Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias que recopile información de las intervenciones que realiza la Unidad social en la atención de casos.
- Inexistencia de rota folios para transmitir información popular a beneficiarias.
- Inexistencia de un plan de emergencia para la prevención de la violencia.
- Inexistencia de metodología para impartir talleres a usuarias, jóvenes, señoritas y otras poblaciones abordadas.
- Debilidad en la ficha técnica (datos repetitivos).
- Deficiencia de técnicas participativas para los talleres.
- Ausencia de un estudio social integral.

2.1.4. Infraestructura:

- Inexistencia de una sede propia.

2.2. Priorización del problema

Para llegar a identificar el problema fue necesario utilizar la matriz de priorización, es una herramienta que explica de forma gráfica los principales problemas sentidos por las personas que desarrollan a diario actividades en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena, esto a fin de detectar el problema y enfocarse en él.

Es importante mencionar que esta herramienta se realizó de forma participativa, donde el equipo del área social identificó cada uno de los problemas, se enumeraron para luego seleccionar los más importantes y luego colocar dichos problemas en la matriz de priorización.

Al realizar el proceso se identificó que uno de todos los problemas había obtenido mayores resultados, el problema identificado es: **Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información que revele los resultados de las acciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.**

Según el sentir del personal del área social, este problema es uno de los más grandes que se tiene como unidad pero también como institución, debido a la debilidad en el uso de metodologías bien estructuradas que recopilen la información que se maneja en el área social, así mismo consideran que no existe un proceso de sistematización experiencias, que es un elemento fundamental en los procesos de trabajo para reflexionar ante la retrospectiva de acciones pasadas y proponer estrategias y soluciones que generen cambios significativos en el que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz y de forma eficiente consolidar la información que se obtiene en un periodo de trabajo para la obtención de resultados confiables.

Tabla 2
MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

PROBLEMA	Ausencia de un estudio social integral.	Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias.	Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.	Inexistencia de un plan de emergencia para la prevención de la violencia.	Deficiencia de las técnicas participativas para los talleres.
Ausencia de un estudio social integral.		Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias.	Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.	Ausencia de un estudio social integral.	Deficiencia de las técnicas participativas para los talleres.
Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias.			Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.	Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias	Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias.
Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.				Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.	Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.
Inexistencia de un plan de emergencia para la prevención de la violencia.					Deficiencia de las técnicas participativas para los talleres.
Deficiencia de las técnicas participativas para los talleres.					

Fuente: Elaboración Propia. Agosto 2016.

Tabla 3

MATRIZ DE PRIORIZACION

PROBLEMA	FRECUENCIA	PONDERACIÓN
Ausencia de un estudio social integral.	1	4
Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias.	3	2
Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información.	4	1
Inexistencia de un plan de emergencia para la prevención de la violencia.	0	5
Deficiencia de las técnicas participativas para los talleres	2	3

Fuente: Elaboración Propia. Agosto 2016

2.3. ÁRBOL DE PROBLEMAS

El árbol de problemas es una herramienta esencial en la realización de un diagnóstico, debido a que es considerado como herramienta participativa donde todos los integrantes de un equipo específico describen las principales causas y efectos que se derivan de un problema general que con anterioridad se ha identificado.

Dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, específicamente en el área social la herramienta se llevó a cabo en un ambiente participativo, donde se anotaron las principales causas que dan motivo al problema, entre las cuales se encuentra:

Insuficiente personal en la unidad social para la recolección de información, el no contar con suficiente personal es una debilidad que afecta al área social debido a que no existe personal que se encargue de recopilar todos los datos que se tienen. Debilidad en el presupuesto para la contratación de personal en el área social, teniendo en cuenta que la Defensoría de la Mujer Indígena es un ente regido por el gobierno, cada año se destina cierto presupuesto, lamentablemente este presupuesto no cuenta para la contratación de más personal, lo que impide que el área social pueda desarrollar todas sus actividades al 100%.

Debilidad en la metodología para la recopilación de información, dificulta el desarrollo de las actividades del área social, toda la información que se maneja no es consolidada de manera adecuada.

Carencia de una línea base digitalizada de los datos, el no poseer los datos digitalizados, dificulta el buen desarrollo de las actividades del área social, debido que, para buscar datos de usuarias se debe buscar en un libro físico que retarda o dificulta el realizar la búsqueda de manera rápida y eficiente.

Ausencia de una unidad de monitoreo y evaluación que refleje los resultados, es un problema que impide tener estadísticas precisas de los casos que se abordan dentro del área social.

Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias, el no contar con una base concreta de cómo realizar una sistematización es una de las principales deficiencias que dificulta poder recopilar la información y verificar resultados.

Las causas de un problema siempre reflejaran efectos, los principales efectos que se derivan son:

El tiempo es limitado para la atención de casos y realización de entrevistas o indagación profunda con la usuaria, debido a que solo existen dos profesionales en Trabajo social atendiendo el área.

Deficiencia en la recopilación de la información, el no poseer una metodología acorde imposibilita que los resultados puedan ser visibles y verificables y se desconoce el logro de los objetivos.

Dificultad para procesar la información, cuando existe deficiencia metodológica esto impide que los datos que se manejan puedan consolidarse adecuadamente en una base bien estructurada, donde la información que se describa sea realmente la que se necesita.

Inexistencia de un proceso de monitoreo y evaluación que brinden seguimiento a los casos que se abordan para constatar de esa forma si los procesos que se realizan dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena están siendo efectivos en la vida de las usuarias.

EFFECTOS

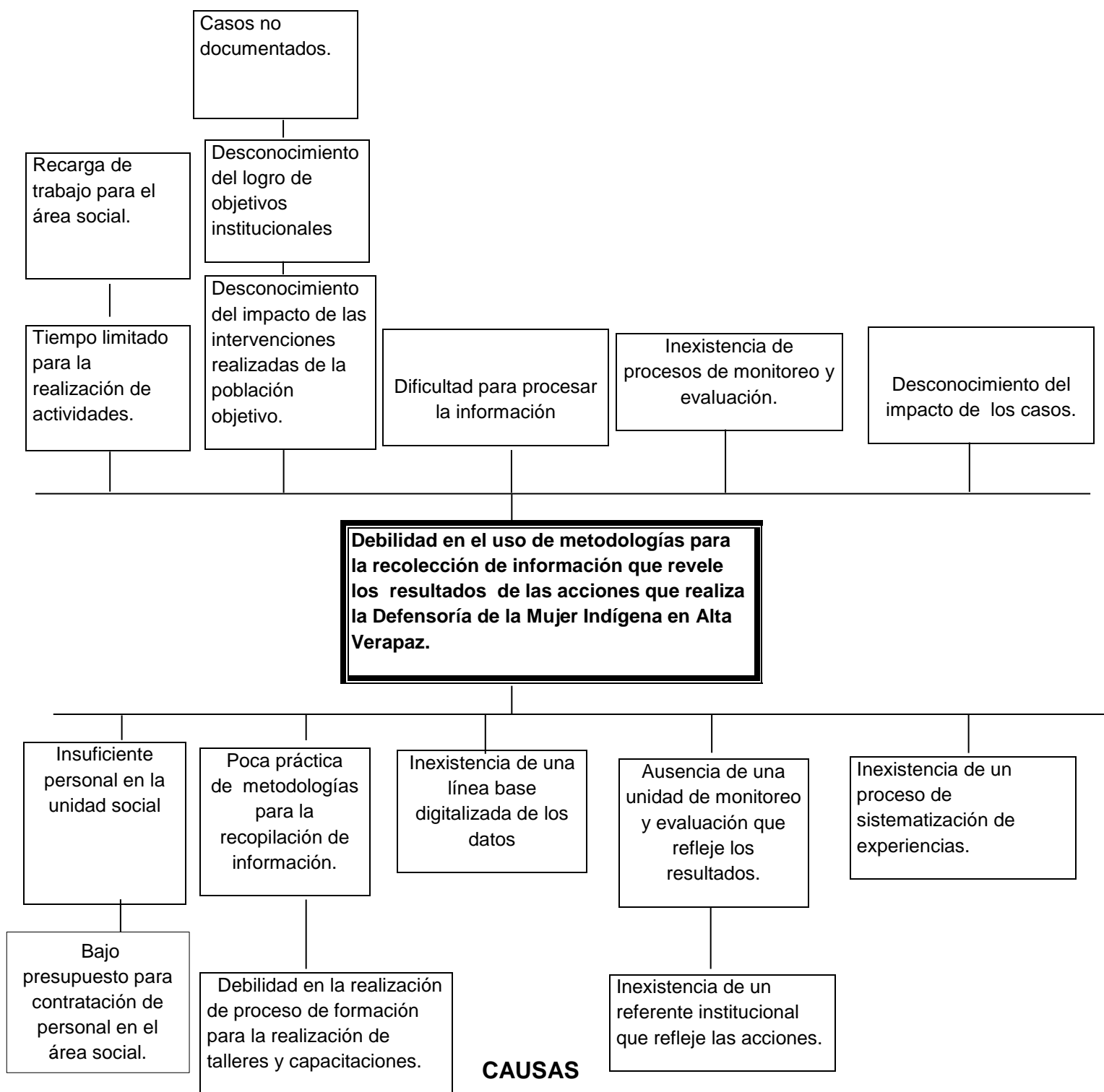


Figura 3. Árbol de Problemas
Fuente: Elaboración propia. Julio 2, 2016

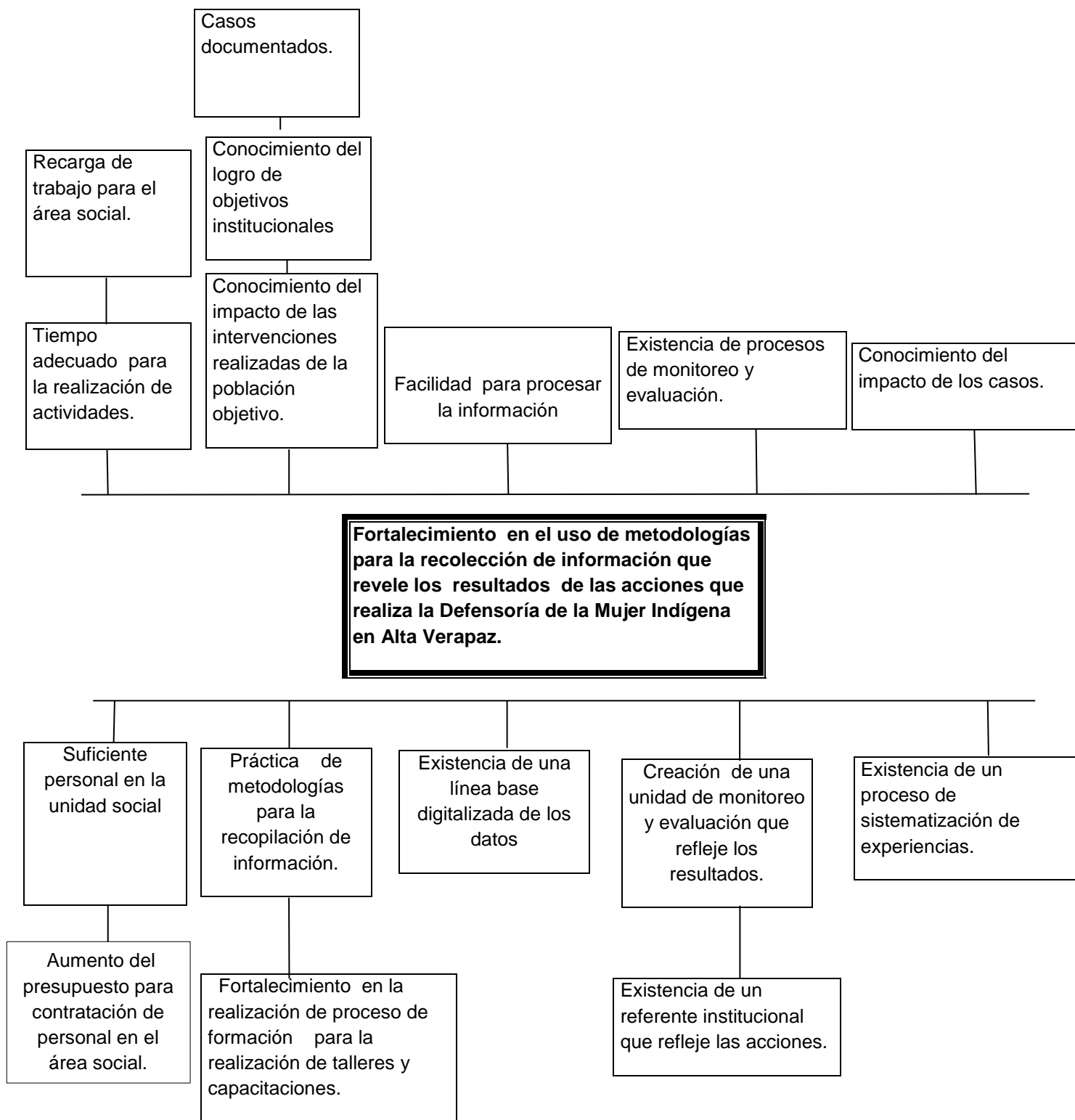


Figura 4. Árbol de objetivos
Fuente: Elaboración propia. Julio 2,016

2.4. RED DE ACTORES

Es una herramienta útil para poder identificar de manera clara los actores cercanos y lejanos a la institución, a través de esta se identifica la coordinación que se maneja con cada una de ellas para llevar a cabo de la mejor manera los procesos que se realizan.

La herramienta se ejecutó de manera participativa, donde se fueron analizando primeramente cuales eran las organizaciones e instituciones que juegan un rol importante dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, esto requirió de varios minutos de análisis para concretar cuáles eran los actores que se vinculan directamente con la unidad social y de manera institucional.

Se inició utilizando círculos de diversos colores para facilitar la comprensión del proceso y anotar el nombres de los actores, se definió que para que existiera un mapeo adecuado de actores se colocaría dos círculos grandes, esto con la finalidad de poder identificar los actores que tuvieran mayor cercanía, se definieron con círculos de color rosado los actores cercanos, en término medio se ubicaron los círculos de color morado estos actores tienen una relación con la institución pero no de una manera continua y en término lejano se ubicaron los círculos de color anaranjado donde se identificaron actores con los cuales coordinan algunas actividades pero de forma muy lejana o poco continua.

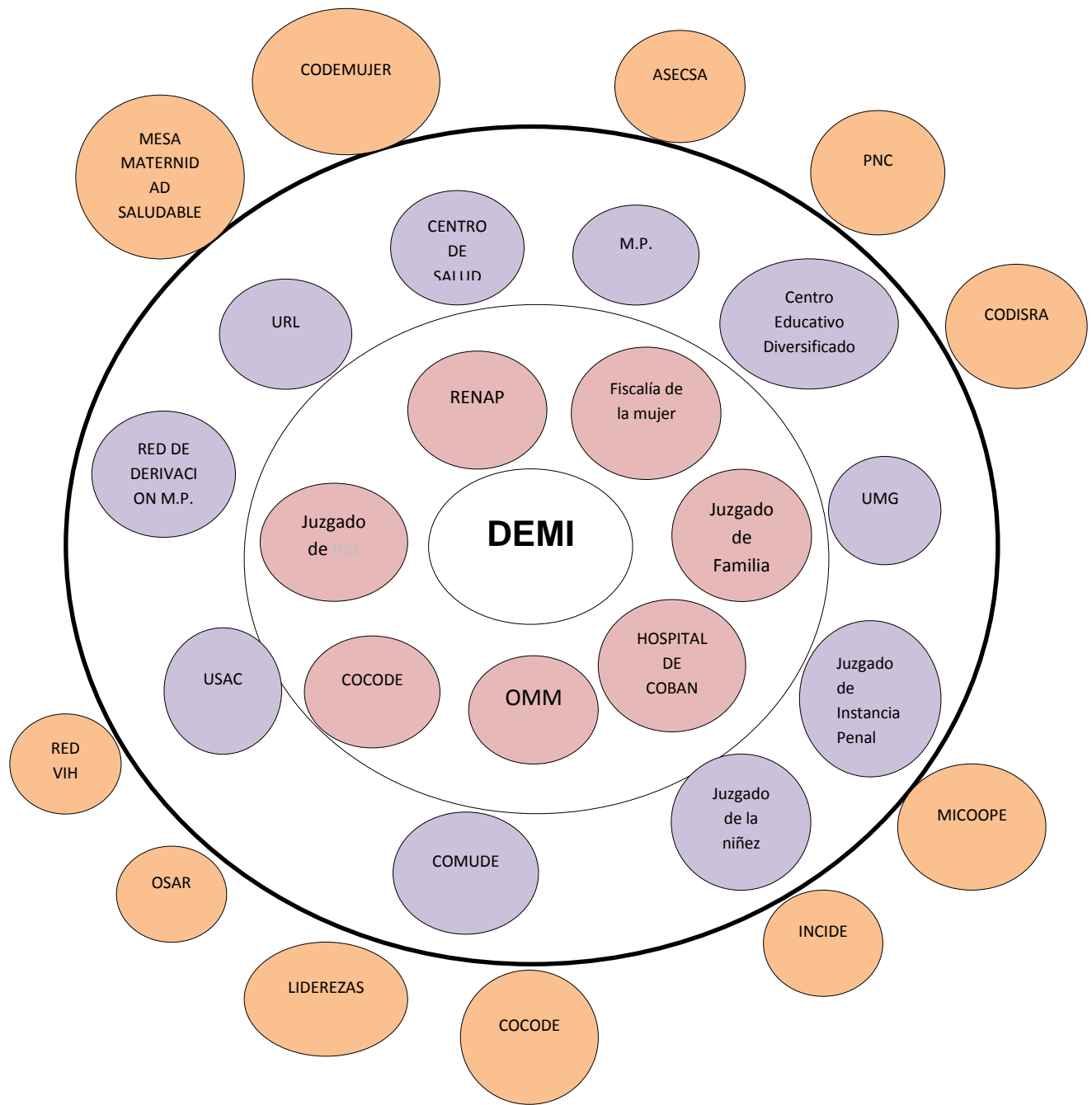


Figura 5. Red de actores
Fuente: Elaboración Propia. Agosto 201

2.5. PANORAMA ORGANIZACIONAL

2.5.1. Sector gubernamental (con proyección local, regional y local).

- a. Consejo Municipal de Desarrollo (COMUDE): La Defensoría de la Mujer Indígena se hace incidencia mediante la participación con voz y voto en acciones, planes y proyectos que tenga como eje transversal con el tema mujer/ genero, se incide mediante la integración de las comisiones de la mujer derechos humanos y seguridad alimentaria.

- b. Registro Nacional de las Personas (RENAP): Brinda acompañamiento a las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena, coordinando acciones para beneficio de los hijos e hijas de las usuarias indígenas mediante la inscripción de los mismos y reconocimiento voluntario, con ello contribuir a la paternidad responsable y el derecho de ser reconocidos.

- c. Oficinas Municipales de la Mujer (OMM): Se coordina acciones en beneficio de las mujeres indígenas, se les capacita sobre derechos humanos, marco legal nacional e internacional de convenios, ruta de la denuncia, autoestima etc., con el objetivo de orientar y empoderar a las lideresas de los municipios.

- d. Consejo Comunitario de Desarrollo: Se coordina con los diferentes COCODES de los 17 municipios del Departamento de Alta Verapaz, para la entrega y notificación de los demandados.

- e. Hospital Regional de Cobán: Se coordina para conocer los datos del nacimiento de los menores que nacen en el hospital.

- f. Alcalde Auxiliar: Se coordina con los diferentes alcaldes auxiliares de los 17 municipios del Departamento de Alta Verapaz, para la entrega y notificación de los demandados, evitando que las usuarias sean amenazadas o agredidas.

- g. Policía Nacional Civil (PNC): Se coordina con la comisaria de los 17

municipios del departamento de Alta Verapaz para la entrega, ubicación y notificación de los demandados, con ello evitar cualquier tipo de amenazas o violencia en contra de las usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.

h. Juzgado De Paz: Se coordina con los 17 municipios para que se les decreten las medidas de seguridad para la protección de los diferentes tipos de violencia contra la mujer sea en el ámbito público y privado; física, psicológica patrimonial, sexual, con el objetivo de brindar protección hacia las víctimas, hijos/as y entorno familiar.

2.5.2. Sector no gubernamental nacional (con proyección en lo local y regional).

a. OSAR: Se coordinan procesos de talleres y charlas sobre la salud reproductiva de mujeres para mejorar la calidad de vida de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.

2.5.3. Sector privado (con proyección en lo local).

a. Universidad Rafael Landívar (URL): Apertura de estudiantes de trabajo social con énfasis en gerencia para el desarrollo, que generan apoyo en las diferentes intervenciones de los casos que atiende la unidad social.

b. Universidad Mariano Gálvez: Estudiantes en Trabajo Social contribuyen en las diferentes intervenciones de los casos que atiende la unidad social, generando conocimientos para el desarrollo de su profesión.

c. Establecimientos del Nivel Medio: Apertura de estudiantes del nivel medio para que generen aprendizaje y apoyo a la institución, contribuyendo al desarrollo del capital humano.

2.6. Demandas Institucionales y poblacionales:

De acuerdo al proceso de diagnóstico que se realizó con el equipo del área social de la Defensoría de la Mujer Indígena en la región de Alta Verapaz, es

importante mencionar una serie de necesidades y demandas que permitan ser atendidas y fortalecidas para mejorar en el área de trabajo.

2.6.1. Demandas institucionales:

- a). Diseño de una metodología para la realización de taller y capacitaciones.
- b). Contar con una unidad específica de prevención de violencia.
- c). Elaboración de un proceso de sistematización de experiencias que consolide la información del área social de la DEMI.
- d). Monitoreo y seguimiento de los casos que se abordan.

2.6.2. Demandas poblacionales:

- a). Seguimiento de los casos de violencia de niñas y adolescentes.
- b). Coordinación con otras entidades para el resguardo y protección de las usuarias al ser violentadas en sus derechos.
- c). Aumentar los proceso de participación de las mujeres en indígenas en actividades relevantes de la región.

2.6.3. Proyectos futuros y visión proyectiva de la institución:

- a). Fortalecer el proceso de sistematización de experiencias a nivel institucional.
- b). Contar con un vehículo para transportar a las usuarias.
- c). Implementación de una unidad de seguimiento y monitoreo de los casos.

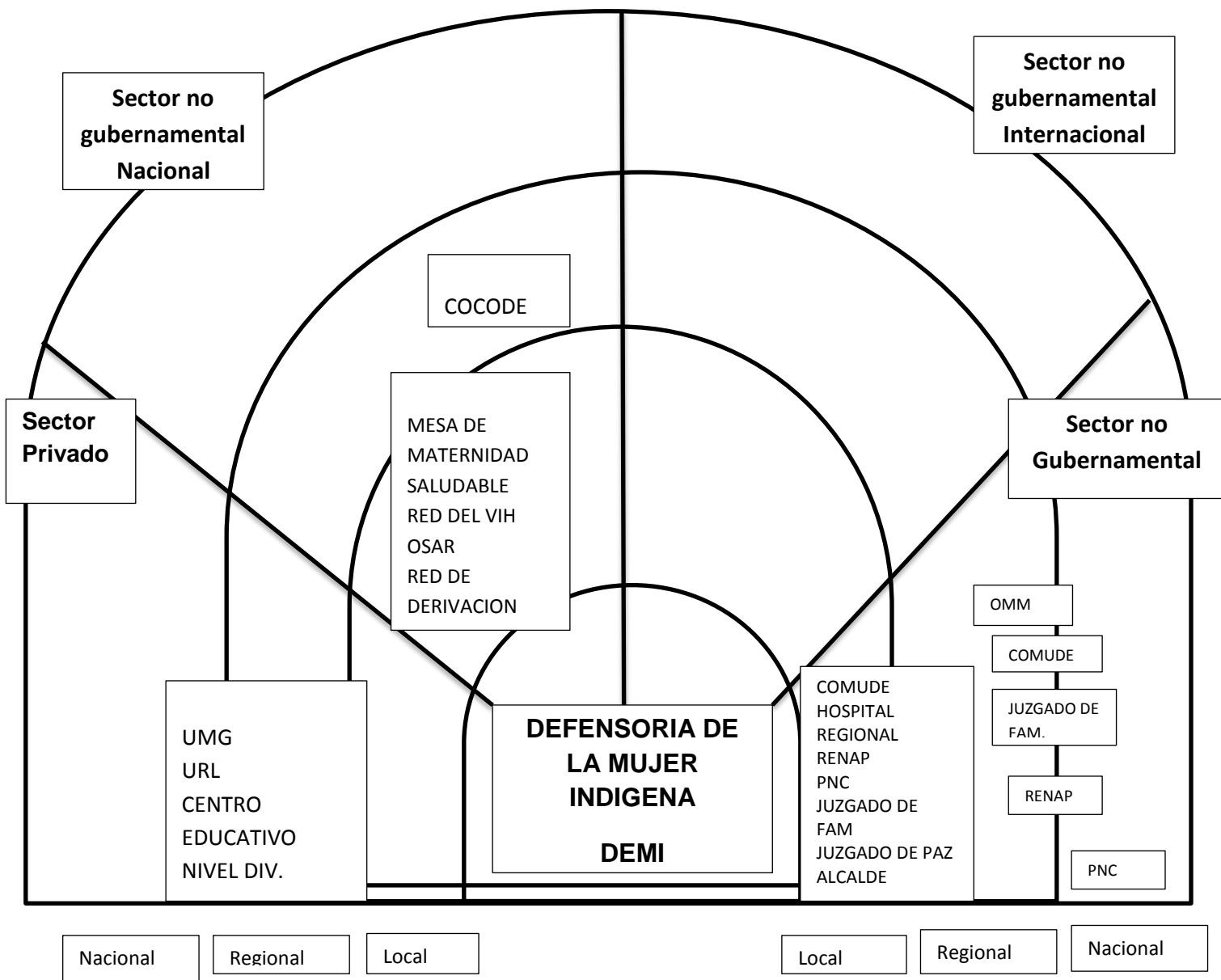


Figura 6. Panorama Organizacional
Fuente: Elaboración Propia. Agosto 2016.

Capítulo III

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

La aplicación de esta herramienta consiste en examinar la realidad por la cual está atravesando la institución, para lograr este análisis es preciso identificar cuatro elementos principales que encierra el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), mediante este proceso se obtienen una serie de ideas principales que permiten la obtención de datos que generen estrategias que permitan disminuir las debilidades más fuertes que posee la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Tabla 4

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Profesionales en trabajo social abordan diferentes casos y brindan atención desde la pertinencia cultural de las usuarias.	O1. Buena apertura y coordinación con los operadores de justicia en el abordaje de diferentes casos.
F2. Es una institución legalmente constituida en el acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas.	O2. Apertura y coordinación con líderes comunitarios COCODE/ALCALDE AUXILIAR para la intermediación entre usuaria y demandado.
F3. Atención a las usuarias desde los idiomas de la región facilita la obtención de información.	O3. Coordinación con centros de salud y hospital Regional para solicitar certificación de nacimiento.
F4. Aplicación de métodos de resolución de conflictos, mediación y conciliación en los casos que se abordan.	O4. Apoyo de estudiantes de universidades del medio, para el desarrollo de actividades en el área
F5. Coordinación interna con las	

<p>unidades jurídica y psicológica para la solución de casos.</p> <p>F6. Resultados favorables hacia la reivindicación de los derechos de las mujeres indígenas.</p>	<p>social, jurídicas y psicológicas.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. Deficiencia en la metodología para impartir talleres, charlas y capacitaciones que son impartidas por el área social.</p> <p>D2. Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias que recopile información de las intervenciones que realiza la unidad social.</p> <p>D3. Ausencia de una unidad específica para la prevención de la violencia.</p> <p>D4. Presentación débil de los resultados, a pesar de contar con resultados favorables.</p> <p>D5. Escasos recursos didácticos para la realización de actividades.</p> <p>D.6 Ausencia de vehículos para el traslado de usuarias.</p>	<p>A1. Afluencia de personas debilita la atención a usuarias en el área social.</p> <p>A2. La reducción del presupuesto debilita las acciones del que hacer de la institución.</p> <p>A3. Destitución de personal con experiencia por razones políticas perjudicaría la atención a usuarias víctimas.</p> <p>A4. Escaso personal para la atención de los 17 municipios, dificulta la atención en la parte preventiva ante la afluencia de personas que solicitan el servicio.</p> <p>A5. No visibilizar el accionar de la Unidad Social, podría surgir cuestionamiento a pesar de contar con resultados favorables.</p>

Fuente: Elaboración propia. Agosto 2016.

3.1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL FODA

3.1.1. Análisis de fortalezas:

De acuerdo a las fortalezas que se identificaron en la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, es una institución legalmente constituida en el acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, específicamente en el área social, se cuenta con profesionales que abordan diferentes casos (tipologías) a través de una serie de métodos de resolución de conflictos, estos mismos son atendidos a través de la pertinencia cultural de las personas (usuarias), lo que facilita y amplía la obtención de información y por ende resultados satisfactorios para el beneficio de las mujeres indígenas. Cabe mencionar que para la obtención de resultados satisfactorios el área social, cuenta con una coordinación interna en lo psicológico y jurídico, lo que favorece la reivindicación de los derechos de las mujeres indígenas.

3.1.2 Análisis de oportunidades:

La Defensoría de la Mujer Indígena para el logro satisfactorio de muchos casos ha tenido y tiene coordinación externa con instituciones de justicia que velan por el cuidado y resguardo de las personas, sobre todo de la población femenina indígena, también se puede mencionar que los Consejos Comunitarios de Desarrollo desempeñan un papel fundamental en las comunidades debido a que son ellos los intermediarios entre las usuarias y los demandados, evitando de esta forma ellas puedan ser violentadas en sus derechos. Las universidades del medio brindan apoyo de estudiantes para el desarrollo de diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, de esta forma los/as estudiantes van fortaleciendo sus conocimientos a través de la práctica.

3.1.3. Análisis de debilidades:

Es una entidad gubernamental que depende directamente del gobierno, los procesos que se coordinan en su mayoría cuentan con resultados satisfactorios, sin embargo existen ciertos aspectos que vuelven deficiente el que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz, la debilidad en la metodología con la que se realizan los talleres, charlas y capacitaciones a personas (usuarias) y grupos de mujeres sobre la prevención de la violencia, impide que los temas puedan ser atendidos de manera eficiente por los participantes.

La Inexistencia de un proceso de sistematización de experiencias es un factor que muestra debilidad en el área social como también a nivel institucional, este proceso es elemental debido a que a través de este se realiza una investigación cualitativa donde se conocen los puntos de vista de los principales actores que participan en el desarrollo de los procesos que se abordan dentro del área social.

La carencia de los recursos didácticos para la realización de diferentes actividades es un problema que limita el desempeño y desarrollo de buenas actividades para la población con la cual se trabaja, el recurso económico limita el poseer un vehículo con el cual poder trasladar a las usuarias, dificulta los procesos, los hace más deficientes y de larga duración, debido a que muchas veces las instituciones con las cuales se coordinan quedan alejadas de la Defensoría de la Mujer indígena.

3.1.4. Análisis de amenazas:

Hoy en día la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz es una institución reconocida por la sociedad, es por ello que existe mayor afluencia de personas (usuarias) que visitan la institución, lo que debilita la atención adecuada y pertinente a los casos que se presentan.

El presupuesto dentro de toda institución, es un elemento primordial para el desarrollo de las diferentes actividades, sin embargo dentro de la Defendería de la

Mujer Indígena en Alta Verapaz, el presupuesto ha sufrido de reducciones anuales lo que debilita las acciones y el que hacer de las profesionales que tiene a cargo la institución.

Se cuenta con personal adecuado y de calidad para el abordaje de los casos que se presentan dentro del área social, pero por la afluencia de personas (usuarias) de los diecisiete municipios se debilita el proceso debido a que se abordan los casos de manera más rápida sin poder indagar o profundizar, lo que conlleva a no requerir con la información necesaria.

La Defensoría de la Mujer indígena es una institución dependiente del Estado del Guatemala, esto representa que cada cambio de gobierno existe movimiento del personal, lo que viene a perjudicar los procesos que se realizan porque no se cuenta con un seguimiento de dichos procesos.

3.2. Estrategias de Acción

3.2.1. Fortalezas –Oportunidades (MAXI-MAXI)

V1. Profesionales en Trabajo Social abordan diferentes casos desde la pertinencia cultural de las usuarias, lo que facilita la coordinación con los operadores de justicia para la solución de los casos que se presentan.

P. Plan de capacitación sobre procesos de coordinación con los diferentes operadores de justicia a mujeres usuarias en su idioma materno.

V2. Institución legalmente constituida en el acuerdo de Identidad y derechos de los pueblos indígenas favorece la coordinación con líderes comunitarios.

P. Plan de divulgación sobre los derechos de los pueblos indígenas a sectores vulnerables de la región de Alta Verapaz para reducir los índices de violencia de las mujeres indígenas.

V3. Aplicación de diferentes métodos de resolución de conflictos utilizados por las Trabajadoras sociales en el área social crea mejores lazos de coordinación con los operadores de justicia para la solución de casos.

P. Plan de capacitación sobre métodos de resolución de conflictos y el uso de otras estrategias para la obtención de mejores resultados de los casos que se abordan en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.

V4. Coordinación interna con las unidades jurídica y psicológica genera mayor obtención de conocimientos en los estudiantes universitarios que apoyan en el que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

P. Fortalecimiento en las capacidades del personal del área social, jurídica y psicológica para la coordinación adecuada de los procesos de trabajo que se realizan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

3.2.2. Fortalezas – Amenazas (MAXI-MINI)

V1. Profesionales en Trabajo Social abordan diferentes casos por la afluencia de las usuarias, lo que impide que la atención sea de manera eficiente y de calidad.

P. Diseño de metodología que reúna la información necesaria para la recolección de información del área social, psicológica y jurídica.

V2. Institución legalmente constituida propicia el aumento del presupuesto y mejoras de las acciones del que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena.

P. Diseño y creación de un plan operativo para la descripción de las actividades que se desarrollan en el área social de la Defesaría de la Mujer Indígena.

V3. Atención a usuarias desde los idiomas de la región mejora la atención en la parte preventiva de la violencia.

P. Fortalecimiento de las mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz en su idioma materno sobre la defensa y promoción de sus derechos.

V4. Aplicación de métodos de resolución de conflictos mejora el abordaje de diferentes casos y la atención de usuarias víctimas de la violencia.

P. Plan de capacitación al personal del área social sobre nuevas estrategias de resolución de conflictos que beneficien a las mujeres Indígenas de Alta Verapaz.

V5. Coordinación interna con la unidad jurídica y psicológica incrementa los resultados favorables para la visibilización del accionar de la Unidad Social.

P. Difusión y promoción de los resultados que se coordinan con las unidades psicológico, jurídica para visibilizar el accionar de la Unidad Social.

3.2.3. Debilidades – Oportunidades (MINI MAXI)

V1. Escasos recursos didácticos impiden la buena realización de actividades de parte de las profesionales del área social y de los estudiantes que dan acompañamiento en la Defensoría de la Mujer Indígena.

P. Fortalecimiento al personal del área social sobre el buen desempeño de las actividades para la buena determinación del que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.

V2. La ausencia de una unidad específica para la prevención de la violencia aumenta la coordinación con los líderes comunitarios para la intermediación entre usuaria y demandado.

P. Creación de un manual sobre estrategias para la prevención de la violencia a mujeres víctimas de este flagelo.

P. Promoción y divulgación de una ruta de denuncia sobre la violencia para sensibilizar a las mujeres indígenas sobre su importancia.

P. Plan de capacitación a mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sobre la Prevención de la Violencia.

3.2.4. Debilidades – Amenazas (MINI-MINI)

V1. Inexistencia de procesos de sistematización de experiencias impide visibilizar el accionar de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

P. Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

V2. Ausencia de unidad sobre prevención de la violencia aumenta los casos de vulnerabilidad en usuarias víctimas de violencia.

P. Plan de capacitación a usuarias indígenas vulnerables ante las distintas formas de violencia (psicológica, física y sexual).

V3. Deficiencia en la metodología para impartir talleres, charlas y capacitaciones se debe al poco presupuesto anual con el que cuenta la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

P. Guía metodológica de capacitación de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz sobre Derechos de la mujer y Prevención de la Violencia.

V4. Ausencia de vehículo para el traslado de usuarias debilita la atención adecuada con los operadores de justicia en el abordaje de los casos.

P. Gestión de apoyo a la central de la Defensoría de la Mujer Indígena para la obtención de un vehículo en beneficio de las usuarias.

V5. Presentación débil de los resultados por el escaso personal dentro de las áreas de trabajo con las que cuenta la Defensoría de la Mujer Indígena para la atención adecuada a los 17 municipios.

P. Sistematización de experiencias sobre los casos que se abordan dentro del área social para la presentación de resultados que se obtienen a través de los diferentes procesos que se coordinan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

3.3 Definición del área de intervención:

Con base en los resultados que se obtuvieron en el análisis situacional y estratégico, se ve la necesidad de intervenir en el área social a través de una sistematización de experiencias que recopile la información de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Un trabajador Social con énfasis en gerencia para el desarrollo, es un ente de cambio; por tal razón cuenta con el compromiso fundamental de potencializar el entorno donde se desenvuelve como también de los sectores vulnerables que atiende, es por ello que el proyecto se encamina a realizar una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos para recopilar información y a partir de ese proceso identificar acciones positivas y negativas para mejorar futuras prácticas que beneficien a mujeres indígenas de la región.

3.4.Propuesta de proyectos de intervención en el área social:

- Plan de capacitación sobre procesos de coordinación con los diferentes operadores de justicia dirigido a mujeres usuarias en su idioma materno.
- Plan de divulgación sobre los derechos de los pueblos indígenas para reducir los índices de violencia de las mujeres indígenas.
- Plan de capacitación sobre métodos de resolución de conflictos y el uso de otras estrategias para el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.
- Fortalecimiento en las capacidades del personal del área social, jurídica y psicológica para la coordinación adecuada de los procesos de trabajo que se realizan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.
- Diseño de metodología que reúna la información necesaria para la recolección de información del área social, psicológica y jurídica.

- Diseño y creación de un plan operativo para la descripción de las actividades que se desarrollan en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Fortalecimiento de las mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz en su idioma materno sobre la defensa y promoción de sus derechos.
- Plan de capacitación al personal del área social sobre nuevas estrategias de resolución de conflictos que beneficien a las mujeres Indígenas de Alta Verapaz.
- Difusión y promoción de los resultados que se coordinan con las unidades psicológico, jurídica para visibilizar el accionar de la Unidad Social.
- Fortalecimiento al personal del área social sobre el buen desempeño de las actividades para la buena determinación del que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.
- Creación de un manual sobre estrategias para la prevención de la violencia a mujeres víctimas de este flagelo.
- Promoción y divulgación de una ruta de denuncia sobre la violencia para sensibilizar a las mujeres indígenas sobre su importancia.
- Plan de capacitación a mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sobre la Prevención de la Violencia.
- Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Plan de capacitación a usuarias indígenas vulnerables ante las distintas formas de violencia (psicológica, física y sexual).
- Guía metodológica de capacitación de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz sobre Derechos de la mujer y Prevención de la Violencia.
- Gestión de apoyo a la central de la Defensoría de la Mujer Indígena para la obtención de un vehículo en beneficio de las usuarias.

- Sistematización de experiencias sobre los casos que se abordan dentro del área social para la presentación de resultados que se obtienen a través de los diferentes procesos que se coordinan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.

3.5. Priorización del proyecto de intervención:

El haber concluido con el proceso de realización de líneas estratégicas que se combinan entre fortalezas y oportunidades, entre debilidades y amenazas, entre fortalezas y amenazas, entre debilidades y oportunidades que son vinculaciones que responden coherentemente a las necesidades que afecta al área social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.

Se llega a la priorización de un proyecto, mediante una matriz llamada "PROIN" donde se colocan ponderaciones numéricas asignadas por el equipo técnico de la Unidad Social, con la realización de esta matriz se pretende llegar a seleccionar un proyecto que esté relacionado y oportuno a las necesidades de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

TABLA 5

PRIORIZACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

NO.	Nombre del Proyecto	Carácter social	Interés para la institución	Posibilidad de obtener recursos para la ejecución	Ejecutar en un plazo de 14 semanas	Facilita aprendizaje	Total
		5	5	5	5	5	25
1.	Plan de capacitación sobre procesos de coordinación con los diferentes operadores de justicia a mujeres usuarias en su idioma materno.	4	3	3	4	4	18
3.	Plan de divulgación sobre los derechos de los pueblos indígenas a sectores vulnerables de la región de Alta Verapaz para reducir los índices de violencia de las mujeres indígenas.	3	3	2	3	3	14
4.	Plan de capacitación sobre métodos de resolución de conflictos y el uso de otras estrategias para la obtención de mejores resultados de los casos que se abordan en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz.	4	4	4	4	4	20
5.	Fortalecimiento en las capacidades del personal del área social, jurídica y psicológica para la coordinación adecuada de los procesos de trabajo que se realizan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.	3	4	3	4	3	17
5.	Diseño de metodología que reúna la información necesaria para la recolección de información del área social, psicológica y jurídica.	4	4	3	4	4	19
6.	Diseño y creación de un plan operativo para la descripción de las actividades que se desarrollan en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena.	2	2	2	2	2	10
7.	Fortalecimiento de las mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz en su idioma materno sobre la defensa y promoción de sus derechos.	3	3	3	3	3	15
8.	Plan de capacitación al personal del área social sobre nuevas estrategias de resolución de conflictos que beneficien a las mujeres Indígenas de Alta Verapaz.	3	3	3	3	3	15
9.	Difusión y promoción de los resultados que se coordinan con las unidades psicológico, jurídica para visibilizar el accionar de la Unidad Social.	3	4	3	2	3	15
10.	Fortalecimiento al personal del área social sobre el buen desempeño de las actividades para la buena determinación del que hacer de la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta	4	4	3	2	3	16

	Verapaz.						
11.	Creación de un manual sobre estrategias para la prevención de la violencia a mujeres víctimas de este flagelo.	3	3	3	3	3	15
12	Promoción y divulgación de una ruta de denuncia sobre la violencia para sensibilizar a las mujeres indígenas sobre su importancia.	2	3	3	3	2	13
13	Plan de capacitación a mujeres indígenas usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena sobre la Prevención de la Violencia.	3	2	2	2	2	11
14	Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz	5	5	5	5	5	25
15.	Plan de capacitación a usuarias indígenas vulnerables ante las distintas formas de violencia (psicológica, física y sexual).	3	3	3	3	3	15
16.	Guía metodológica de capacitación de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz sobre Derechos de la mujer y Prevención de la Violencia.	4	4	4	4	4	20
17.	Gestión de apoyo a la central de la Defensoría de la Mujer Indígena para la obtención de un vehículo en beneficio de las usuarias.	3	3	3	3	3	15
18.	Sistematización de experiencias sobre los casos que se abordan dentro del área social para la presentación de resultados que se obtienen a través de los diferentes procesos que se coordinan en la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.	5	4	5	5	5	24

Fuente: Elaboración propia. Septiembre, 2016

3.6. Resultados esperados del proyecto en la PPS II

3.6.1. Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.

3.6.2. Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.

3.6.3. Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de 1 taller con el personal de la institución y usuarias.

3.7. Alcances y límite de los resultados:

Los alcances que se desea obtener en el proceso de Práctica Profesional Supervisada II son los siguientes:

En el año 2,017 se contará con un proceso de sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social en base a los casos que se abordan por parte del equipo técnico, para lo cual será indispensable poder construir una guía práctica de sistematización para identificar que metodología implementar y facilitar el proceso de sistematización de experiencias.

Contando ya con la estructura del primer resultado, se diseñaran los instrumentos para la recopilación de información, estos serán aplicados a las usuarias beneficiadas, teniendo la información, se procederá a analizar la información para que posteriormente se pueda realizar un informe de sistematización de experiencias.

Se procederá a realizar un taller de socialización y validación de hallazgos y resultados con el equipo técnico de la Unidad Social y usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

3.8. Límites que podrían anteponerse para el alcance de los resultados:

Limitada participación del equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, por la afluencia de usuarias a la unidad, lo que impide que se puedan tener espacios de diálogo para la socialización de actividades.

Capítulo IV

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

4.1. Ficha Técnica del Proyecto

Nombre del proyecto:

Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz

Objetivo del Proyecto:

Contribuir con la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

4.2. Descripción del proyecto:

El enfoque del proyecto se basa en la realización de una sistematización de experiencias para que el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz cuente con medios documentados que visibilicen las intervenciones que realiza la Unidad Social en beneficio de la Mujer Indígena, a través de este proceso se recopilará información de la ruta de atención de los casos que se abordan en la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Lo importante de este proceso es que se encuentra orientado de una manera participativa, donde se pretende recopilar información y conocer los resultados y de esta manera mejorar futuras prácticas en beneficio de la Unidad Social de la DEMI, como también de las mujeres indígenas que son atendidas día a día.

Para la ejecución del proyecto se tiene prevista una primera intervención que consiste en la realización de una guía práctica para la sistematización de experiencias, donde se acudirá a tener reuniones con el equipo técnico de la unidad social para socializar la ejecución del proyecto, así mismo también se consultaran fuentes bibliográficas y metodológicas para la construcción de la guía de sistematización.

Y para recabar información sobre dicho proceso, será indispensable el diseño de instrumentos para la recopilación de información, aplicar los mismos y a partir de ello consolidar la información a través de un informe de sistematización de experiencias.

Por último realizar un taller de socialización y validación de hallazgos con el equipo técnico de la Unidad Social y usuarias.

Periodo de ejecución:

Enero – Mayo 2,017

Institución responsable del proyecto:

Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz y Estudiante de PPS.

Ubicación:

3ra. calle 6-72 D zona 2 Cobán A.V.

Telefono: 9752-9866

Persona responsable del proyecto:

Zolayns Viviana Winter Cú, Trabajadora Social en PPS.

Beneficiarios:

Equipo técnico de la Unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena y usuarias beneficiarias.

Total del proyecto:

Q. 38,850.00

4.2.1. Ámbito Institucional, Social político y cultural en el que se inserta.

La Defensoría de la Mujer Indígena es una entidad gubernamental regida por el Estado de Guatemala, con el único fin de hacer valer los derechos de las mujeres víctimas de violencia y de esta forma contribuir con dicha población para que pueda desenvolverse en cualquier ámbito de la sociedad. Promoviendo de esta forma la equidad de género y el respeto de los derechos humanos, para crear una sociedad más justa y humana.

4.2.1.1 Institucional

El área en el que se inserta el proyecto a nivel institucional es amplia, debido a que tendrá incidencia en el área programática de la unidad social, donde en coordinación con las unidades psicológica y jurídica tendrá mayor solidez los procesos de sistematización.

4.2.1.2 Social

El proyecto coadyuvará a mejorar aspectos internos de área social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, así mismo se contribuirá a mejorar las acciones prospectivas sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social en beneficio de mujeres indígenas.

4.2.1.3 Político

El proyecto se llevará a cabo en un ambiente político, debido a que es una entidad eminentemente política, que es un factor que contribuye con las acciones que se realicen en el proyecto debido a que se rige a las áreas con los que cuenta la Defensoría de la Mujer Indígena.

4.2.1.4 Cultural

El proyecto se desarrollara desde la pertinencia cultural de los pueblos, para que la recopilación de información se eficiente y se pueda desarrollar una buena sistematización de experiencias.

4.2.2. Plan o programa en el que se inserta:

El proyecto se inserta en el área programática de atención integral de casos de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.

4.3. Justificación del proyecto

La Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, es un ente regido por el gobierno de Guatemala, con la finalidad de hacer valer los derechos de las mujeres vulnerables ante las distintas formas de violencia que existen, es por ello que a través de la atención de casos el equipo técnico de la Unidad social puede indagar y conocer las necesidades que presenta cada mujer indígena.

La sistematización es un proceso de interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, se descubre o explica la lógica del proceso vivido en un ciclo de trabajo, los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de experiencias produce conocimientos y aprendizajes y la realización de nuevas prácticas significativas que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

En la actualidad la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz, presenta demandas poblacionales por el incremento de la violencia y violación a los derechos de la mujer, ante esta situación el sector femenino se encuentra en altos índices de vulnerabilidad, lo que hace pensar que se deben tomar medidas específicas y concretas como institución y presentar acciones encaminadas que se dirijan a mejorar las condiciones de vida de las mujeres; por tal razón es importante la implementación de una sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza Unidad social para conocer los resultados que se obtienen y de esta forma contar con información documentada sobre los casos

y mejorar las acciones prospectivas que se realizan en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

4.4. Objetivos del proyecto

a). Objetivo general:

Contribuir con la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

b). Objetivo específico:

- Especifico 1: Diseñar instrumentos para la recolección de información que consoliden la información de casos que maneja el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.
- Especifico 2: Establecer el proceso de sistematización de experiencias como medio eficaz para la obtención de información documentada de la Unidad Social.
- Especifico 3: Fortalecer las capacidades del equipo técnico de la Unidad Social para la realización de sistematización de experiencias que les permita visibilizar las acciones que realizan.

• 4.5. Población destinataria:

a). La población beneficiaria directa del proyecto está conformada por: la unidad social de la Defensoría de la Mujer indígena (DEMI).

b). La población beneficiaria indirecta del proyecto está conformada por: usuarias y grupos de mujeres de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI).

4.6. Fases del proyecto:

4.6.1. Fase 1: Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social sobre la ejecución del proyecto y forma de realizarlo.

- Socialización del proyecto de intervención con la persona enlace.
- Socialización del proyecto con el equipo técnico de la Unidad Social.

4.6.2. Fase: 2 Una guía práctica para la sistematización de experiencias, diseñada y validada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena del municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz.

- Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social sobre la ejecución del proyecto y forma de realizarlo.
- Revisión bibliográfica de autores y propuestas metodológicas.
- Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias.
- Socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias con el equipo técnico de la Unidad Social.

4.6.3. Fase3: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.

- Diseño de instrumentos para la recolección de la información.
- Aplicación de los instrumentos para la recolección de información.
- Analizar y sintetizar la información recopilada.
- Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

4.6.4. Fase 4: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de un taller con el personal del equipo técnico de la unidad social y usuarias beneficiadas.

- Planificación del taller de socialización con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.
- Convocatoria de usuarias atendidas por la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena.
- Realización del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

4.6.5. Fase 5: Elaboración de un informe final para consolidar el proceso de sistematización de experiencias en el proceso de Práctica Profesional II.

- Consolidado de informe final de PPS II.
- Entrega del informe final a las autoridades de la facultad de ciencias políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.
- Entrega del informe final a la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Regional de Alta Verapaz.

4.7. MATRIZ DE MARCO LÓGICO
Tabla 6
MARCO LÓGICO

Nombre del Proyecto: Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz			
Objetivo General: Contribuir con la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.			
Jerarquía de objetivos	Indicador objetivamente verificable (I.O.V.)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Propósito: a). Sistematizar las experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”.</p>	<p>a) Finalizada la práctica en su segunda fase se contará con una sistematización de experiencias que revele los resultados que se obtienen a partir de los casos que se abordan.</p>	<p>a. 1 Fotografías a. 2. Planillas de asistencia a. 3. Informe</p>	<p>Las profesionales del área social de la Defensoría de la Mujer Indígena están conscientes de la participación activa para la realización de una sistematización de experiencias.</p>
<p>Resultado 1: Una guía práctica para la sistematización de experiencias, diseñada y validada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena del municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz.</p>	<p>R.1. A finales del mes de febrero de 2,017 se obtendrá una guía práctica de sistematización de experiencias a través de la entrega de un informe a la Unidad Social.</p>	<p>R.1.1. Guía práctica de sistematización de experiencias. Fotografías Bitácora.</p>	<p>Disponibilidad tiempo y acceso a la información del equipo de la unidad social para la realización de la sistematización de experiencias.</p>
<p>Resultado 2: Una</p>	<p>R.2.1.</p>	<p>R.2.1.</p>	<p>Espacios de</p>

sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.	En la tercera semana de marzo se entregó un informe sobre la sistematización de experiencias al equipo técnico de la Unidad Social.	Validación de la sistematización de experiencias. Fotografías. Bitácora.	participación para la recopilación de información para la construcción de la sistematización de experiencias.
Resultado3: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de un taller con el personal del equipo técnico de la unidad social y usuarias beneficiadas.	R.3.1. En la cuarta semana de abril se socializó y validó los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias con el equipo técnico de la unidad social y las usuarias de la DEMI.	R.3.1. Planillas de asistencia. Agenda de taller. Fotografías.	Disponibilidad del equipo técnico de la Unidad social y usuarias para la realización de taller.
Actividades	Indicador objetivamente verificable (I.O.V.)	Medios de Verificación	Supuestos
Actividades R.1. 1.1. Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social sobre la ejecución del proyecto y forma de realizarlo. 1.2. Revisión bibliográfica de autores y propuestas metodológicas. 1.3. Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias. 1.4. Socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias con el equipo	En la tercera semana de enero se realizó la revisión de fuentes bibliográficas de autores. En la cuarta semana de enero se construyó la guía práctica de sistematización de experiencias. En la primera semana de febrero se socializó y validó la guía práctica de	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. • Planilla de asistencia. • Guía práctica de sistematización. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración de la Unidad Social para la ejecución del proyecto de intervención.

técnico de la Unidad Social.	sistematización.		
Actividades	Indicador objetivamente verificable (I.O.V.)	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Actividades R.2.</p> <p>2.1. Diseño de instrumentos para la recolección de la información.</p> <p>2.2. Aplicación de los instrumentos para la recolección de información.</p> <p>2.3. Analizar y sintetizar la información recopilada.</p> <p>2.4. Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.</p>	<p>En la segunda semana de febrero se realizó un diseño de instrumentos.</p> <p>En la tercera y cuarta semana de febrero se aplicaron los instrumentos para la recopilación de información.</p> <p>En la primera y segunda semana de marzo se analizó y sintetizó la información recopilada.</p> <p>En la tercera semana de marzo se entregó un informe de sistematización de experiencias sobre las intervenciones de la Unidad social de la DEMI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos. • Carta de validación • Fotografías. • Bitácora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con la disponibilidad económica para la reproducción del informe de sistematización de experiencias para las diferentes áreas de atención de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.
<p>Actividades R.3.</p> <p>3.1. Planificación del taller de socialización con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.</p> <p>3.2. Convocatoria de usuarias atendidas por la Unidad Social</p>	<p>En la cuarta semana de marzo y la primera de abril se realizó la planificación para la realización del taller.</p> <p>En la segunda y tercera semana de abril se</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de asistencia. • Agenda del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización 	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación de la sistematización de experiencias aumentara la visibilización de las acciones que realiza la Unidad Social de la

<p>de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p> <p>3.3. Realización del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.</p> <p>3.4. Presentar informe final</p>	<p>realizó la convocatoria de usuarias.</p> <p>En la cuarta semana de abril se realizó el taller de socialización sobre los resultados que se obtuvieron de la sistematización de experiencias.</p>	<p>de experiencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • fotografías. • informe físico. 	<p>Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.</p>
--	---	---	--

Fuente: elaboración propia. Septiembre de 2016.

TABLA 7

4.8. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

PROYECTO: Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

HORIZONTE DEL PROYECTO: ENERO 2017 - JUNIO 2017.

Actividades	Meses																				Indicadores		Responsable
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Descripción	Meta	
Resultado 1	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1.1. Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social sobre la ejecución del proyecto y forma de realizarlo.																					Con las profesionales en trabajo social en la 2da. semana de Enero se socializará la ejecución del proyecto.	Socialización del proyecto a ejecutar.	Unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena. Practicante de PPS
1.2. Revisión bibliográfica de autores y propuestas metodológicas.																					Revisión bibliográfica para la metodología a utilizar.	Metodología adecuada para la realización de sistematización.	Practicante de PPS
1.3. Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias.																					Construcción de la guía práctica para la realización de la sistematización.	Información oportuna a través de la información bibliográfica que se realiza.	Practicante de PPS
1.4. Socialización y validación de la guía práctica de																					Validación de la guía práctica de sistematización de	Elaboración de una guía práctica para la sistematización de experiencias.	Unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena.

sistematización de experiencias con el equipo técnico de la Unidad Social.																				experiencias.		Practicante de PPS	
Resultado 2																							
2.1. Diseño de instrumentos para la recolección de la información.																					Diseño de instrumentos para la recopilación de información.	Obtención de información.	Practicante de PPS
2.2. Aplicación de los instrumentos para la recolección de información.																					Se aplicará a población beneficiaria de la DEMI.	Obtención de información.	Unidad Social Practicante de PPS
2.3. Analizar y sintetizar la información recopilada.																					Se consolida toda la información que se recopilo.	Información recopilada de los datos.	Estudiante de PPS
2.4. Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta																					Con la unidad social se socializara y se validara la guía metodológica.	Entrega de una guía metodológica a la Unidad social para la realización de capacitaciones dirigido a grupos de mujeres.	Unidad Social Estudiante de PPS

4.9. Entorno Externo e interno

El proyecto de intervención se estima que tendrá entornos internos y externos debido que para la realización de sistematización de experiencias requiere que una parte del proceso se desarrolle en la institución, pero también de manera externa porque se abordaran a grupos de usuarias beneficiarias para poder obtener información, generando de esta manera una proyección a futuro que busca que el trabajo sea eficiente para dar a conocer a nivel local y regional, los resultados que se obtienen a través de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

4.9.1. Posición del proyecto en la organización interna

La propuesta de la PPS I se encuentra validada en el centro de práctica, por parte del personal que labora para la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz específicamente en el área social, por la necesidad identificada de realizar una sistematización de experiencias que permita mostrar resultados sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

La implementación del proyecto es importante para la institución porque a través de este proceso se tendrán resultados que permitirán mejorar acciones a futuro.

4.9.2. Funciones específica del estudiante y otros involucrados

Para el diseño y ejecución del proyecto es importante que se tome en consideración las siguientes funciones:

4.9.2.1. Estudiante de PPS

- a. Participar en reuniones mensuales con el equipo del proyecto.

- b. Coordinar actividades del proyecto con el equipo de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI).
- c. Recopilación de información para el proyecto de intervención.
- d. Diseño y ejecución del proyecto.
- e. Rendir mensualmente informes técnicos a la entidad y al supervisor de PPS.

4.9.2.2. Persona enlace:

- a. Autorización para la realización de talleres con la unidad social.
- b. Validación de la sistematización de experiencias.
- c. Análisis de resultados.

4.9.2.3. Funciones de otros involucrados

- a. Apoyo técnico de profesionales que se apropian de los temas que se abordan en el proyecto de intervención.

4.10. Coordinación interna:

El proyecto será ejecutado dentro de la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, con el apoyo directamente del área social para la coordinación adecuada de las actividades en donde los actores involucrados tendrán a cargo funciones para el desarrollo y cumplimiento del proyecto.

4.10.1 Coordinación con red externa:

Se coordinara con grupos de usuarias beneficiarias para la aplicación de instrumentos y recolección de información.

4.10.2. Incidencia del proyecto en la región

El proyecto de intervención contribuirá a la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz; permitirá crear una mirada prospectiva para mejorar futuras prácticas en beneficio de las mujeres de la región.

4.10.3. Implicaciones éticas a considerar:

Trabajo social es una disciplina científica que se une con otras ciencias para identificar de manera clara y precisa los principales problemas que agobian a la sociedad, es por ello que a través de una serie de pasos busca promover el cambio y desarrollo social en base a principios de justicia y crear una sociedad con igualdad de género, por tal razón un trabajador social está comprometido con la sociedad a crear espacios de participación donde se fortalezcan las capacidades y habilidades de los seres humanos y especialmente de las mujeres y partir de ello se promueva la toma de decisiones de los sectores vulnerables.

Para ello se contribuirá a mejorar el proceso de sistematización de experiencias para la recopilación de información que permita consolidar una dinámica de conocimientos y aprendizajes significativos, donde las mujeres tengan voz y voto, que sus derechos sean respetados y sobre todo que puedan ser valoradas en todo sentido.

4.10.4. Identificación de conflictos que el desarrollo del proyecto puede provocar:

Para la ejecución del proyecto se prevé que no existirá ningún conflicto que amenace la proyección del proyecto de intervención.

4.11. Recurso y Presupuesto

4.11.1. Recursos técnicos y humanos:

Se integra a las seis personas que actualmente laboran para la Defendería de la Mujer Indígena para realizar futuras prácticas de sistematización de experiencias en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

4.11.2. Recurso material y monetario:

Entre estos recursos se pueden hacer mención de los siguientes:

- a. Material didáctico y de oficina
- b. Equipo de computo
- c. equipo audiovisual
- d. cámara fotográfica

4.11.3. PRESUPUESTO PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Tabla 8
PRESUPUESTO GENERAL

NOMBRE DEL PROYECTO: Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

PERIODO DE EJECUCION: Enero 2,017- Junio 2,017.

Rubros	Presupuesto		General por fuentes de financiamiento							
	Base	Cantidad	Valor Unitario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Personal										
Personal de la Institución	Costo/ día/ persona	12	Q150.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q2,100.00
Equipo evaluador	Costo/ día/ persona	3	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q600.00
Total gastos por mes.				Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q2,700.00
Compras										
Suministros y útiles de oficina	Costo/ día/ persona	5	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q.600.00
Suministros para reuniones y capacitaciones	Costo/ día/ persona	5	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q1,200.00
Total compras al mes				Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q1,800.00
Asesoría y Capacitación										
Asesoría técnica de personal	Costo /mes	7	Q2800.00		Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q14,000.00
Uso de computadoras e impresoras.	Mes	3	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q1,800.00
Renta de cañonera.	Mes	3	Q250.00		Q250.00	Q250.00	Q250.00	Q250.00		Q1,000.00
Reproducción y encuadernado de documentos	Unidad	3	Q450.00		Q450.00	Q450.00		Q450.00	Q450.00	Q1,800.00
Total Asesoría y Capacitación				Q300.00	Q3800.00	Q3800.00	Q3350.00	Q3800.00	Q3550.00	Q18,600.00
Manutención y transporte										
Alimentación para talleres y reuniones	Días	12	Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00		Q2550.00	Q2550.00	Q12,750.00
Total manutención y transporte				Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00		Q2550.00	Q2550.00	Q12,750.00

Comunicaciones generales										
Internet y telefono	Mes	5	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q3,000.00
Total comunicaciones generales al mes				Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q3,000.00
TOTAL RUBROS PRESUPUESTARIOS										Q.38,850.00

Fuente: elaboración propia. Septiembre de 2016

Tabla 9

PRESUPUESTO POR FUENTES DE FINANCIAMIENTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

PERIODO DE EJECUCION: Enero 2,017- Junio 2,017.

Rubros	Presupuesto		General por fuentes de financiamiento							
	Base	Cantidad	Valor Unitario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Personal										
Personal de la Institución	Costo/ día/ persona	12	Q150.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q350.00	Q2,100.00
Equipo evaluador	Costo/ día/ persona	3	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q600.00
Total gastos por mes.				Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q450.00	Q2,700.00
Compras										
Suministros y útiles de oficina	Costo/ día/ persona	5	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q100.00	Q.600.00
Suministros para reuniones y capacitaciones	Costo/ día/ persona	5	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q200.00	Q1,200.00
Total compras al mes				Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q1,800.00
Asesoría y Capacitación										
Asesoría técnica de personal	Costo /mes	7	Q2800.00		Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q2800.00	Q14,000.00
Uso de computadoras e impresoras.	Mes	3	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q300.00	Q1,800.00
Renta de cañonera.	Mes	3	Q250.00		Q250.00	Q250.00	Q250.00	Q250.00		Q1,000.00
Reproducción y encuadernado de documentos	Unidad	3	Q450.00		Q450.00	Q450.00		Q450.00	Q450.00	Q1,800.00
Total Asesoría y Capacitación				Q300.00	Q3800.00	Q3800.00	Q3350.00	Q3800.00	Q3550.00	Q18,600.00
Manutención y transporte										
Alimentación para talleres y reuniones	Días	12	Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00		Q2550.00	Q2550.00	Q12,750.00
Total manutención y transporte				Q2550.00	Q2550.00	Q2550.00		Q2550.00	Q2550.00	Q12,750.00

Comunicaciones generales										
Internet y telefono	Mes	5	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q3,000.00
Total comunicaciones generales al mes				Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q500.00	Q3,000.00
TOTAL RUBROS PRESUPUESTARIOS										Q.38,850.00

Fuente: elaboración propia. Septiembre de 2016.

**TABLA 10
RESUMEN DE PRESUPUESTO**

RUBROS	TOTAL
Personal	Q2,700.00
Compras	Q1,800.00
Asesoría y Capacitación	Q18,600.00
Manutención y transporte	Q12,750.00
Comunicaciones generales	Q3,000.00
	Q.38,850.00

Fuente: elaboración propia. Septiembre de 2016.

4.12. Monitoreo y evaluación:

El proceso de PPS tendrá monitoreo y evaluación y se realizará a través de la coordinación de la estudiante de PPS y el tutor de práctica profesional supervisada I de la Universidad Rafael Landívar, así como la persona enlace de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

El proceso de PPS también se irá monitoreando mediante el cronograma de actividades ya elaborado, informe de avances y medios de verificación, que darán a conocer las actividades ya realizadas y lograr el alcance de los resultados y objetivos planteados.

4.12.1. Indicadores de éxito específico

1. Se cuenta con un cronograma de actividades que oriente el proceso de PPS y el trabajo que se realiza para la institución.
2. Para la segunda semana de enero de 2,017 se realizará una reunión con el equipo técnico de la unidad social sobre la ejecución del proyecto.
3. En la tercera semana de enero de 2,017 se procederá a realizar la revisión bibliográfica de autores para identificar la metodología a trabajar.
4. En la cuarta semana de enero de 2017 se construirá la guía práctica de sistematización de experiencias.
5. En la primera semana de febrero de 2,017 se socializará y validará la guía práctica de sistematización de experiencias.
6. En la segunda semana febrero de 2,017 se realizará el diseño de instrumentos para la recolección de información.
7. En la tercera y cuarta semana de febrero de 2017 se aplicarán los instrumentos a grupos y usuarias beneficiarias para la recolección de información.
8. En la primera y segunda semana de marzo de 2,017 se analizará y sintetizará la información recopilada.
9. En la tercera semana de marzo de 2,017 se presentará el informe de sistematización de experiencias para su validación.

10. En la cuarta semana marzo y la primera de abril de 2,017 se realizara la planificación del taller de socialización con el equipo técnico de la Unidad Social.
11. En la segunda y tercera semana de abril de 2,017 se realizara la convocatoria de usuarias atendidas por la Unidad social.
12. en la cuarta semana de abril de 2,017 se realizara el taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.
13. En la primera semana de mayo de 2,017 se presentara el informe final.

4.12.2. Indicadores de éxito generales

La sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos, responde a las necesidades de la unidad social para obtener información documentada y se puedan visibilizar las acciones que desarrolla la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Tabla 11
4.12.3 PLAN DE MONITOREO DEL PROYECTO

Fase/ Actividades	Indicador objetivamente verificable (I.O.V.)	Medios de Verificación	Fecha de Evaluación	Responsable
<p>Fase 1: Socialización del proyecto de intervención con el equipo técnico de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del proyecto de intervención con la persona enlace. 	<p>A la segunda semana de enero se socializara directamente con la persona enlace para la realización del proyecto.</p>	<p>Fotografías. Bitácora.</p>	<p>Enero de 2017.</p>	<p>Estudiante de PPS, persona enlace y tutor de práctica.</p>
<p>Fase: 2 Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.</p>	<p>En la primera semana de febrero se presentó la guía práctica de sistematización de experiencias.</p>			
<p>Actividades R.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica de autores y propuestas metodológicas. • Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias. • Socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias con el equipo técnico de la Unidad Social. 	<p>En la tercera semana de enero se realizó la revisión de fuentes bibliográficas de autores.</p> <p>En la cuarta semana de enero se construyó la guía práctica de sistematización de experiencias.</p> <p>En la primera semana de febrero se socializó y validara la guía práctica de sistematización.</p>	<p>Fotografías. Bitácora Guía práctica de sistematización de experiencias.</p>	<p>Febrero de 2017.</p>	<p>Estudiante de PPS, persona enlace y tutor de práctica.</p>

<p>Fase3: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz</p> <p>Actividades R2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de instrumentos para la recolección de la información. • Aplicación de los instrumentos para la recolección de información. • Analizar y sintetizar la información recopilada. • Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz. 	<p>En la segunda semana de febrero se realizó un diseño de instrumentos.</p> <p>En la tercera y cuarta semana de febrero se aplicaron los instrumentos para la recopilación de información.</p> <p>En la primera y segunda semana de marzo se analizó y sintetizó la información recopilada.</p> <p>En la tercera semana de marzo se entregó un informe de sistematización de experiencias sobre las intervenciones de la Unidad social de la DEMI.</p>	<p>Carta de validación.</p> <p>Informe de sistematización de experiencias.</p> <p>Fotografías.</p> <p>Bitácora</p>	<p>Febrero –marzo de 2,017</p>	<p>Estudiante de PPS, persona enlace y tutor de práctica.</p>
<p>Fase 4: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de 1 taller con el personal de la</p>			<p>Abril- Mayo de 2017</p>	<p>Estudiante de PPS, persona enlace y tutor de</p>

<p>institución y usuarias.</p> <p>Actividades del R3.</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación del taller de socialización con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI. Convocatoria de usuarias atendidas por la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena. Realización del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias. <p>Fase 5: Elaboración de un informe final para consolidar el proceso de sistematización de experiencias en el proceso de práctica profesional II.</p> <ul style="list-style-type: none"> Consolidado de informe final de PPS II. Entrega del informe final a las autoridades de la facultad de ciencias políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar. Entrega del informe final a la institución de la Defensoría de la Mujer Indígena de la 	<p>En la cuarta semana de marzo y la primera de abril se realizó la planificación para la realización del taller.</p> <p>En la segunda y tercera semana de abril se realizó la convocatoria de usuarias.</p> <p>En la cuarta semana de abril se realizó el taller de socialización sobre los resultados que se obtuvieron de la sistematización de experiencias.</p> <p>En la primera semana de mayo se consolidó el proceso de sistematización de experiencias del proceso de PPS II</p>	<p>Planillas de asistencia.</p> <p>Agenda del taller de capacitación.</p> <p>Fotografías.</p>	<p>Mayo- Junio de 2017.</p>	<p>Estudiante de PPS, persona enlace y tutor de práctica.</p>
---	---	---	-----------------------------	---

Regional de Alta Verapaz.				
------------------------------	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia. Septiembre de 2016.

Tabla 12

4.12.4 PLAN DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto: Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.			
Objetivo General: Contribuir con la generación de información documentada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.			
Jerarquía de objetivos	Indicador objetivamente verificable (I.O.V.)	Medios de Verificación	Supuestos
Propósito: a). Sistematizar las experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”.	a) Finalizada la práctica en su segunda fase se contara con un informe de sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer indígena.	a. 1 Fotografías a. 2. Planillas de asistencia a. 3. Informe	Las profesionales del área social de la Defensoría de la Mujer Indígena están conscientes de la importancia de la realización de experiencias.
Resultado 1: Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.	R.1. A finales del mes de enero se obtendrá una guía práctica para la realización de una sistematización de experiencias.	R.1.1. Informe Impreso. (Guía práctica. Bitácora	Disponibilidad del equipo técnico de la unidad social para la construcción de la guía metodológica.
Resultado 2: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.	R.2.1. En la tercera semana de marzo se hará entrega un informe de sistematización de experiencias de la Unidad Social.	R.2.1. Validación del informe de sistematización de experiencias. Fotografías.	Espacios de participación de la unidad social y usuarias para la realización de la sistematización de experiencias.
Resultado3: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de 1 taller con el personal de la institución y usuarias.	R.3.1. En la cuarta semana de abril se realizó un taller para la presentación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.	R.3.1. Planillas de asistencia. Agenda de taller. Fotografías. Bitácora.	Disponibilidad del equipo técnico para la realización del taller.

Fuente: Elaboración propia. Septiembre de 2016.

Capítulo V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describirán los resultados de las distintas actividades desarrolladas en el proceso de ejecución del proyecto que tiene por nombre: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ”.

La implementación del proyecto a través de los productos alcanzados permite contribuir con la generación de información sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la DEMI, aumentando a futuro la realización de la práctica de sistematización y a partir de ello mejorar las intervenciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

5.1. Resultado 1:

“Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.

5.1.2. Indicador de éxito:

Se cuenta con una guía para la sistematización de experiencia diseñada, socializada y validada por el equipo técnico de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

5.1.3. Actividades del resultado 1:

Actividad 1: Reunión con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.

A través de una reunión con el equipo técnico de la Unidad social de la DEMI, se socializó y se brindó información en cuanto a la realización de la guía de sistematización de experiencias.

5.1.4. Actividad 2: Revisión de diversas fuentes bibliográficas y propuestas metodológicas.

Para la elaboración de la guía metodológica fue necesario realizar la consulta de varias fuentes bibliográficas y propuestas metodológicas para la construcción de la guía de sistematización de experiencias.

Se tomó en consideración que la guía de sistematización de experiencias fuera una guía práctica para utilidad y fácil uso del equipo técnico de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena como un instrumento que permita fortalecer y poner en práctica la sistematización de experiencias y tener mejores resultados de las acciones a futuro que realice la Unidad Social.

La guía de sistematización de experiencias tiene fundamento metodológico en la propuesta del autor Oscar Jara de 2,006 que enumera cinco momentos para realizar una sistematización de experiencias; primer momento se encuentra: punto de partida, vivir la experiencia, segundo momento: preguntas iniciales, tercer momento: recuperación del proceso vivido, cuarto momento: reflexiones de fondo, quinto momento: puntos de llegada.

5.1.5. Actividad 3: Construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias.

Para la construcción de la guía práctica de sistematización de experiencias, se realizó la revisión de diversas fuentes bibliográficas y metodológicas, que facilitaron el proceso; inicialmente toda la información obtenida se contextualizó a las necesidades de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

La guía de sistematización de experiencias se divide en dos unidades, la primera unidad se compone de conceptos básicos sobre la sistematización de experiencias, en dicho apartado se describen ideas y conceptos claros sobre el tema, la segunda unidad describe la metodología del autor antes mencionado donde se mencionan los cinco momentos o tiempos para la realización de una sistematización de experiencias.

5.1.6. Actividad 4: Socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias con el equipo técnico de la Unidad Social.

La actividad de socialización y validación se planificó para dar a conocer la guía práctica de sistematización de experiencias, se presentó a la persona enlace institucional el documento, a partir de la revisión que realizó, brindo algunas sugerencias y modificaciones, lo cual permitió mejorar la estructura y contextualización de la guía de sistematización, a partir de las observaciones y correcciones nuevamente se presentó el documento; esto permitió obtener la validación de la guía práctica de sistematización de experiencias.

5.2. Resultado 2:

“Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz”

5.2.1 Indicadores de éxito: Un documento de sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

5.2.2. Actividades del resultado 2

5.2.3. Diseño de instrumentos para la recolección de la información.

Para llevar a la práctica la sistematización de experiencias y adquirir información sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la DEMI, fue necesario concretar la experiencia a sistematizar, se definió con el equipo técnico de la unidad social el abordaje del manual o ruta de atención, específicamente la asesoría y acompañamiento que utilizan las profesionales de la unidad social para la atención de diferentes tipologías, así también se eligieron a usuarias de diferentes tipologías que cerraron con satisfacción su caso, esto con la finalidad de enriquecer el proceso de sistematización de experiencias y conocer la

experiencia de las usuarias en cuanto a la intervención de asesoría y acompañamiento que recibieron de la Unidad Social.

Contando ya con el eje de sistematización de experiencias, se diseñaron y presentaron los instrumentos al equipo técnico de la Unidad Social para la recolección de información, quienes realizaron algunas modificaciones y sugerencia.

Se presentaron los instrumentos nuevamente, en este caso ya con las modificaciones y sugerencias, la validación de los instrumentos estuvo a cargo de la persona enlace institucional.

5.2.4. Aplicación de los instrumentos para la recolección de información.

Al contar ya con los instrumentos validados se procedió a la aplicación de los mismos, para obtener la información, se entrevistaron a dos profesionales de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, el proceso de entrevista mostró dificultad debido a que la Unidad Social solo cuenta con dos profesionales para la atención de casos y por otro lado la afluencia de usuarias que demanda el proceso que se realiza en la unidad social de la DEMI; sin embargo se buscó la estrategia que se adaptará con las profesionales para obtener de esta manera la información relevante para el ejercicio de sistematización de experiencias.

Así mismo se realizó una revisión a los expedientes de las usuarias de diferentes tipologías que fueron seleccionadas, esto con la finalidad de poder ubicarlas y obtener su no. de teléfono, se procedió a llamar a cada una, sin embargo este proceso mostro limitantes, debido a que las usuarias seleccionadas ya no contaban con el mismo número de teléfono y eran de diferentes municipios de Alta Verapaz.

Sin embargo se buscaron estrategias que dieran solución a las limitantes que se presentaban, 4 usuarias de la unidad social de las tipologías de Pensión

Alimenticia, Pensión Alimenticia Atrasada, Reconocimiento voluntario y Guarda y custodia fueron entrevistadas pertenecientes de Cobán, Carcha y Chamelco.

Para la obtención de la información se llevó a cabo la técnica de la entrevista, en un caso se realizó visitas domiciliarias para obtener mayor información, sin embargo llevar a cabo los grupos focales se hizo imposible, debido a situaciones laborales, económicas y por la lejanía de las usuarias no se logró realizar esta técnica, de igual forma con el equipo técnico de la unidad social de la DEMI fue imposible desarrollar la técnica debido a la afluencia de usuarias y el reducido personal que labora en el área.

5.2.5. Analizar y sintetizar la información recopilada.

Este proceso, se realizó a través del orden en que se entrevistaron las usuarias, para luego vaciar la información recopilada a través de los actores seleccionados por la Unidad Social.

Para analizar y seleccionar la información, fue importante la entrevista a los actores seleccionados, a través de este proceso se obtuvo información relevante que permitió identificar lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones y otros aspectos importantes sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Es importante mencionar que se obtuvo información de diversas fuentes, entre las cuales esta, la entrevista al equipo de la Unidad Social de la DEMI, donde se destacó información relevante e importante para el desarrollo del proceso de sistematización de experiencias.

5.2.6. Presentar informe de sistematización de experiencias para su validación con el equipo técnico de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Al contar con toda la información, recolectada a través de los instrumentos que se realizaron, se procedió a presentar específicamente el informe de sistematización de experiencias a la persona enlace, quien por su parte realizó la revisión respectiva del documento, de esta forma se obtuvieron sugerencias y modificaciones, con la finalidad de enriquecer de manera técnica el proceso de sistematización de experiencias.

Se enlistaron una serie de lecciones aprendidas y recomendaciones que se obtuvieron en el proceso de sistematización de experiencias que vienen a fortalecer futuras intervenciones de la Unidad Social para el beneficio de las mujeres indígenas.

Previo a la validación de los resultados de la sistematización de experiencias, se realizaron otras actividades, que seguidamente se darán a conocer.

5.3. Resultado 3

Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de 1 taller con el personal de la institución y usuarias.

5.3.1. Indicadores de éxito: Validación de los resultados y hallazgos que se obtuvieron en el proceso de sistematización de experiencias.

5.3.2. Actividades del resultado 3

5.3.3. Planificación del taller de socialización con el equipo técnico de la Unidad Social de la DEMI.

Se planificó con el equipo técnico de la unidad social de la DEMI el taller de socialización, al momento de planificar la actividad, se acordó fecha, hora, día y

puntos importantes que debían ser expuestos, se elaboró una agenda para llevar a cabo la actividad de manera ordenada, debido a que la institución cuenta con demasiada afluencia de usuarias, y de esta forma no perjudicar el desarrollo de las actividades específicas de la Unidad Social.

5.3.4. Convocatoria de usuarias atendidas por la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Se tomó en cuenta a las usuarias beneficiarias y que participaron en el proceso de sistematización de experiencias debido a que formaron una pieza importante para el desarrollo del taller de socialización y validación de resultados, gracias a ellas se enriqueció el proceso de sistematización de experiencias, por tal razón se hizo la cordial invitación a cada una, a través de una llamada telefónica, donde se le indicó la fecha y hora para que se presentaran a la DEMI.

5.3.5. Realización del taller de socialización de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

En esta etapa, se realizó una mirada retrospectiva del todo el proceso de Práctica Profesional Supervisada en su fase I y II, con la finalidad que todo el personal que labora en la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz tuviera conocimiento de lo que realiza un Trabajador Social egresado de la Universidad Rafael Landívar.

La presentación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias se inició explicando el proceso de sistematización de experiencias que se realizó para la obtención de los resultados, se procedió a la entrega de pequeños folletos en el que constaba las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas, donde cada una tuvo el espacio y tiempo de leer, posteriormente se promovió la metodología participativa, donde surgió la

participación de las profesionales de la DEMI, donde cada una expreso sus ideas, modificaciones y sugerencias que vinieron a fortalecer cada uno de los resultados.

La persona enlace y todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, validaron los resultados satisfactoriamente.

Para terminar el proceso de socialización, se brindó el tiempo a la delegada regional de la DEMI, como también de la persona enlace, donde tuvieron a bien reiterar la importancia del proyecto y los resultados obtenidos que sin duda vendrán a fortalecer el que hacer institucional.

Capítulo VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Trabajo Social es una profesión que se vincula con otras y esto la hace ser multidisciplinaria; a través de las múltiples acciones que realiza, busca promover el cambio y el desarrollo social, creando en los individuos o grupos, formación adecuada para la integración al contexto, permitiendo así que la población más vulnerable sea siempre participe de su propio desarrollo.

El Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo, impartida por la Universidad Rafael Landívar, en el proceso de formación académica, busca proporcionar e instalar en los estudiantes las herramientas gerenciales, técnicas, estratégicas y sobre todo conocimientos de la realidad social, permitiendo así que el profesional egresado, tenga la oportunidad de colaborar con la sociedad de una manera eficiente y eficaz, brindando soluciones, alternativas y propuestas que vengán a propiciar cambios y desarrollo sostenible.

Un profesional de Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo cuenta con un campo de intervención amplio, puede desenvolverse en ámbitos gubernamentales y no gubernamentales desarrollando funciones como: atención directa, docente, mediación, evaluación, investigación, planificación, inserción social, supervisión gerencial y coordinación, promoviendo en dichos ámbitos acciones que fortalezcan el cambio social y el desarrollo comunitario, regional y nacional.

Por tal razón, la Práctica Profesional Supervisada busca insertar al alumno a un ambiente institucional, donde pueda realizar acciones e intervenga de manera concreta y eficiente, manifestando los conocimientos adquiridos en todo su proceso de formación académica, es por ello que la PPS se llevó a cabo en la “Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”.

La intervención que se desarrolló en la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, se dio directamente en la Unidad Social, donde se obtuvo información relevante para el desarrollo de PPS I y II, y a través de la atención de casos y acompañamiento a usuarias víctimas de violencia se generaron mayor y mejor conocimientos sobre el que hacer de un profesional en Trabajo Social.

La práctica profesional supervisada se desarrolló en dos fases:

La primera fase fue Práctica Profesional Supervisada I, donde se aplicaron herramientas gerenciales que permitieron desarrollar un diagnóstico institucional, a través de las herramientas aplicadas se obtuvo el problema “Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información que revele los resultados de las acciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz” la propuesta a desarrollar para brindar solución al problema fue: “Sistematización de Experiencias de las Intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz” para ejecutar dicho proyecto se plantearon resultados concretos para llegar alcanzar la propuesta y contribuir a reducir el problema.

La segunda fase fue Práctica Profesional Supervisada II consistió en ejecutar el proyecto antes mencionado, para ejecutar el proyecto fue necesario establecer tres resultados concretos, los cuales son:

Resultado 1: “Una guía práctica para la sistematización de experiencias, diseñada y validada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena del municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz” para la construcción de esta guía práctica de sistematización se consultaron varias fuentes bibliográficas, se tomó en cuenta la propuesta de Jara Oscar (2006), se adaptó y contextualizó a la Unidad Social y a las necesidades de la institución, se presentó el documento a la persona enlace, se realizaron algunas modificaciones y se brindaron sugerencias por su parte, realizadas las modificaciones y sugerencias hechas por la persona enlace, se aprobó y validó la

guía práctica de sistematización de experiencias, que será un documento útil para la institución.

Resultado 2: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.

Para la ejecución del resultado dos, fue importante definir a los actores participantes en el proceso de sistematización de experiencias, los actores principales fueron el equipo técnico de la Unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz así mismo se consideró pertinente tomar en cuenta a 4 usuarias que cerraron con satisfacción su caso, esto con la finalidad de enriquecer el proceso de sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos; a través de ello se obtuvo información valiosa que posteriormente se analizó para luego sintetizarla y plasmarla en un informe escrito que conlleva una serie de lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

Resultado 3: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de un taller con el personal del equipo técnico de la unidad social y usuarias beneficiadas.

Para la socialización y validación de resultados, se realizó una planificación con la persona enlace, donde se estableció fecha, hora y puntos a tratar, para consolidar dicha información se elaboró una agenda. Al momento de la presentación de resultados estuvo presente todo el personal que integra la Defensoría de la Mujer Indígena y las usuarias invitadas.

Es importante mencionar que al ejecutar los resultados previstos en el proyecto de intervención, cada uno se llevó a cabo según el orden en que se establecieron en el marco lógico, en virtud que la guía práctica de sistematización de experiencias brindo un enfoque teórico como también una base fundamental para llevar a la practica la experiencia, en este caso se tomó en cuenta las

intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias, se desarrolló todo un proceso de sistematización de experiencias que dio paso al tercer resultado, en donde se socializaron y validaron los resultados obtenidos por parte de todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Entre los factores que fortalecieron el proceso de práctica profesional supervisada en su fase II fue la anuencia, colaboración de la persona enlace para la ejecución de los tres resultados.

Otro factor importante para el logro de los resultados previstos durante la práctica profesional supervisada, fue estar involucrada en la Unidad Social de la DEMI, donde se conoció el que hacer de la institución que permitió fortalecer las ideas y nociones que se tenían acerca de la labor que realiza un Trabajador Social .

El desarrollar la práctica profesional supervisada en la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, tuvo a bien fortalecer el crecimiento académico como futura profesional, como también dejar aportes significativos y evidentes, donde se pudo destacar que al problema identificado en la fase I “Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información” fue reducido en virtud que se brindó una guía práctica de sistematización experiencias, en ella la base teórica y práctica para realizar dicha práctica, esto con la finalidad de que se obtenga información que pueda evidenciar las intervenciones de la unidad social de la DEMI.

6.1. Resultado 1: “Una guía práctica para la sistematización de experiencias, diseñada y validada sobre las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena del municipio de Cobán del departamento de Alta Verapaz”.

6.1.1 El primer resultado se basó en una guía práctica para la sistematización de experiencias, que se adaptó y contextualizó a las necesidades de la unidad

social de la DEMI, será una herramienta útil para identificar debilidades y proponer soluciones viables que mejoren futuras prácticas de intervención por parte de las profesionales de la unidad social.

La estructura de la guía práctica de sistematización de experiencias se divide en dos unidades, las cuales se describen a continuación:

- **Unidad I:** Conceptos básicos de sistematización de experiencias.
- **Unidad II:** Metodología ¿cómo sistematizar una experiencia? tomada del autor Oscar Jara.

6.1.2. Antecedentes de la institución en relación a la guía práctica de sistematización de experiencias que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias.

La Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, es una entidad gubernamental que trabaja y desarrolla todas sus acciones para hacer cumplir los derechos de la mujeres indígenas y cerrar las brechas de desigualdad existentes entre el género femenino y masculino, sin embargo al desarrollar acciones e intervenciones para la reivindicación de los derechos de las mujeres la unidad social, y la DEMI como institución no cuenta con metodologías para la recolección de información que permita el análisis y la reconstrucción de la experiencia para fomentar nuevas prácticas.

6.1.3. Análisis del proceso

Para la construcción y diseño de la guía práctica de sistematización de experiencias, fue elemental la realización de una reunión con el equipo técnico de la unidad social y específicamente con la persona enlace, se les brindo información sobre la ejecución del proyecto y la forma de realizarlo.

Seguidamente la estudiante de PPS II realizó la revisión de fuentes bibliográficas y propuestas metodológicas, para luego realizar la construcción de la guía de sistematización de experiencias donde se contextualizo a las

necesidades de la unidad social para que fuera una herramienta de fácil uso para todo el personal de la institución.

Por último, se procedió a realizar una socialización y validación de la guía práctica de sistematización de experiencias, la cual se realizó directamente con la persona enlace, quien por su parte realizó algunas modificaciones y sugerencias, lo que permitió mejorar el documento para luego presentarse nuevamente y poder ser socializado y validado por el equipo técnico de la unidad social de la DEMI.

6.1.4. Resultados obtenidos:

Socializada y validada 1 guía práctica de sistematización de experiencias por la unidad social.

La guía práctica de sistematización de experiencias vino a contribuir con la unidad social y a reducir el problema que en la fase I de la práctica profesional supervisada se pudo identificar, ahora será una herramienta de utilidad que permitirá a la unidad social y a las demás unidades de la DEMI, poder documentar información sobre las intervenciones que realizan para poder generar nuevas prácticas y por ende nuevos aprendizajes para el crecimiento institucional.

La guía práctica de sistematización de experiencias, fue contextualizada y adaptada a las necesidades de la unidad social, con la finalidad de poder ser una herramienta de utilidad y facilidad de uso; los principales beneficiarios serán las profesionales de la unidad social y personal que integra la DEMI.

6.2. Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.

6.2.1. Los procesos de sistematización de experiencias permite a las personas o grupos que lo ejecutan poder analizar y reflexionar sobre las prácticas o experiencias que han realizado, colocando así su mirada de una manera

retrospectiva, esto a su vez viene a proponer nuevos aprendizajes, creando así una mirada prospectiva a futuro para mejorar dichas prácticas o experiencias.

El haber diseñado y construido ya una guía práctica de sistematización de experiencias, vino a fortalecer la dinámica de la institución para la realización de la sistematización de experiencias en base a las intervenciones que realiza la Unidad social en los casos de usuarias, se establecieron con la persona enlace los objetos con los cuales se iba a realizar el proceso.

El proceso de sistematización de experiencias se llevó a cabo en el mes de abril, donde inicialmente se entrevistaron a las profesionales de la Unida Social de la DEMI, vale la pena resaltar que la información se obtuvo fue a través de entrevistas; grupos focales y otras técnicas para la recolección de información fue imposible aplicar debido al poco personal que labora en la Unidad Social, como también de la afluencia de usuarias que se presentan día con día a la institución, para enriquecer este proceso de sistematización de experiencias se tomaron en cuenta a usuarias, se citaron a la institución y con disponibilidad se presentaron a la DEMI, otras usuarias manifestaron que por situaciones económicas y laborales y de tiempo no se presentaron, sin embargo para obtener la información se realizaron visitas domiciliarias con la finalidad de obtener información relevante y adecuada.

El informe de la sistematización quedó integrado en 3 capítulos: el primero describe el proceso metodológico de la sistematización de la experiencia; el segundo aborda la descripción de la institución, y el tercer capítulo, pone de manifiesto el análisis del proceso, las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones que en corto y mediano plazo serán de utilidad para la toma de decisiones en el área social de la DEMI.

6.2.2. Antecedentes de la organización en relación a sistematizar sus propias prácticas.

Según lo establecido en el marco lógico, en el resultado 2, se contempló desarrollar una sistematización de experiencias, a través de este resultado se dio respuesta al problema identificado en el diagnóstico realizado en PPS I, a partir de dicho proceso se evidenció que la unidad social no contaba con metodologías que permitieran obtener información de las intervenciones que realiza la unidad social, a partir de la aplicación del proceso de sistematización de experiencias, mejorarán futuras prácticas para el beneficio de las mujeres indígenas.

6.2.3. Análisis del proceso:

El tiempo es un factor que limitó en gran parte el desarrollo de este proceso de sistematización de experiencias, sin embargo en coordinación con la persona enlace se identificaron cada uno de los actores que se involucrarían el proceso, teniendo en cuenta que los actores seleccionados ya habían sido participes de la experiencia.

Los actores, profesionales de la Unidad Social de la DEMI y usuarias beneficiarias pertenecían a varias tipologías como: pensión alimenticia, pensión alimenticia atrasada, reconocimiento voluntario y guarda y custodia con las que se desarrolló el proceso de sistematización de experiencias.

Para obtener la información, se diseñó un instrumento por cada una de las tipologías que se abordaron, esto con la finalidad de poder obtener información oportuna y concreta, los grupos focales en este proceso no se realizaron debido a que las usuarias eran procedentes de distintos municipios de Alta Verapaz, esto impidió poder tenerlas en grupos, a esto se propuso realizar visitas domiciliarias para obtener la información.

Al realizar todo el proceso de la obtención de información por parte de las usuarias, toda la información obtenida se plasmó en un informe escrito, donde se

describen cada uno de los datos, conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones.

6.2.4. Resultados obtenidos:

Un documento socializado y validado por todo el personal de la DEMI, sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos.

6.3. Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de un taller con el personal del equipo técnico de la unidad social y usuarias beneficiadas.

6.3.1. Se planificó con el equipo técnico de la unidad social de la DEMI el taller de socialización, al momento de planificar la actividad, se acordó fecha, hora, día y puntos importantes que debían ser expuestos, se elaboró una agenda para llevar a cabo la actividad de manera ordenada.

Se tomó en cuenta que las usuarias debían participar en el desarrollo del taller de socialización y validación de resultados, por tal razón se hizo la cordial invitación a cada una, a través de una llamada telefónica, donde se le indicó la fecha y hora para que se presentaran a la DEMI.

6.3.2. Análisis del proceso

Se inició con la presentación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, al explicar todo el proceso de sistematización de experiencias que se realizó para la obtención de los resultados, se procedió a la entrega de pequeños folletos en el que constaba las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas, donde cada una tuvo el espacio y tiempo de leer, posteriormente se promovió la metodología participativa, donde surgió la participación de las profesionales de la DEMI, donde cada uno expuso sus ideas, recomendaciones y sugerencias que vinieron a fortalecer cada uno de los resultados.

Por parte de mi persona enlace y todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, se validaron los resultados satisfactoriamente.

Para terminar el proceso de socialización, se le brindó el tiempo a la delegada regional de la DEMI, como también de la persona enlace, donde tuvieron a bien reiterar la importancia del proyecto y los resultados obtenidos que sin duda vendrán a fortalecer el que hacer institucional para el fiel cumplimiento de las mujeres indígenas de la región.

6.3.3. Resultados obtenidos:

Validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

Capítulo VII

PLAN DE SOSTENIBILIDAD

El plan de sostenibilidad, es un medio que utilizan organizaciones e instituciones para potencializar sus capacidades a futuro, lo que permite crear acciones que fortalecen parámetros que identifiquen a los principales actores involucrados y obtener resultados sostenibles a través del tiempo.

Es importante que el plan de sostenibilidad sea real, que se adapte a las necesidades de la institución y se establezca de manera concreta para verificar el avance y cumplimiento de las acciones.

Para la Unidad Social de la DEMI, se proyectaron tres líneas de acción que se realizaran en determinado tiempo para verificar avances, que vendrán a fortalecer las intervenciones a futuro que realiza institución en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

Tabla 13

PLAN DE SOSTENIBILIDAD

¿Que van hacer?	¿Cómo lo van hacer?	¿Con que lo harán?	¿Quién lo hará?	¿Cuándo lo harán?
Proceso de sistematización de experiencias por parte de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.	A través de metodologías adecuadas de sistematización de experiencias.	A través de la creación de instrumentos que permitan recolectar información necesaria.	Las profesionales encargadas de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.	Una vez al año.

<p>Seguimiento y evaluación a los procesos de sistematización de experiencias para contar con información documentada de las diferentes intervenciones que realiza la DEMI.</p>	<p>A través de una planificación donde se establezca todo el proceso de sistematización de experiencias e instrumentos de evaluación.</p>	<p>A través de un proceso de monitoreo y evaluación.</p>	<p>Las profesionales encargadas de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.</p>	<p>Una vez al año.</p>
<p>Actualización de la metodología de sistematización de experiencias por parte de las profesionales de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de A.V.</p>	<p>A través de fuentes bibliográficas y metodológicas.</p>	<p>A través de una investigación cualitativa para la obtención de información donde se verifiquen los aspectos más importantes para integrar a la sistematización de experiencias.</p>	<p>Las profesionales encargadas de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.</p>	<p>Una vez al año</p>

Fuente: elaboración propia. Septiembre 2016

CONCLUSIONES

- Desarrollar el proyecto de intervención: **“Sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”** permitió el fortalecimiento de la unidad social de la DEMI para la realización de nuevas prácticas a futuro en beneficio de muchas mujeres indígena de la región de Alta Verapaz.
- El proyecto diseñado y ejecutado con los tres resultados dieron respuesta al problema identificado en la primera fase de PPS I, donde se aplicaron herramientas de gerencia social y se constató la necesidad de aplicar una sistematización de experiencias para la generación de información documentada, lo que se logró durante el proceso de PPS II.
- La Defensoría de la Mujer Indígena es una entidad gubernamental al servicio del género femenino, busca hacer cumplir los derechos de las mujeres indígenas a partir de las intervenciones que realiza, sin embargo dichas intervenciones no han sido documentadas, al no contar con una guía de sistematización de experiencias, por tal razón el proyecto ejecutado permitirá brindar un soporte teórico y práctico que guie a la unidad social para la realización de este proceso.
- El proceso de sistematización de experiencias realizado, será un precedente que permitirá guiar a la unidad social para realizar dicha práctica, que permitirá la construcción y generación de información que visibilice las intervenciones que realiza la Unidad Social para la dignificación de los derechos de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

- El proceso de sistematización de experiencias permitió desarrollar un proceso participativo con el equipo técnico de la unidad social de la DEMI y usuarias, permitiendo valorar la información obtenida para luego sintetizarla e identificar aspectos relevantes para propiciar nuevos aprendizajes y nuevas prácticas a futuro.
- El estudio realizado puede servir a la organización como fuente de consulta para la implementación de nuevas propuestas de intervención para mejorar la articulación social a través de acciones que pongan de manifiesto los derechos, respeto y equidad de género para la creación de una sociedad más justa.

RECOMENDACIONES

- La Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz planifique y ejecute el proceso de sistematización de experiencias por lo menos una vez al año.
- Implementar un proceso de sistematización de experiencias para la recopilación de información que puedan visibilizar las intervenciones que se tiene en el abordaje de los casos que se trabajan en las diferentes unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz.
- Brindar seguimiento y evaluación a los procesos de sistematización de experiencias que se implementen dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz con la finalidad de conocer los resultados que se obtienen de dicha práctica.
- Actualizar de manera anual los procesos de sistematización de experiencias con la finalidad de obtener documentada las intervenciones que realiza la Unidad Social en conjunto con las otras unidades que integran la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Involucrar a todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz para ejecutar el proceso de sistematización de experiencias y obtener nuevas prácticas para el crecimiento institucional.

Capítulo IX

MARCO TEÓRICO

9. MARCO TEÓRICO

9.1. Trabajo social:

“Es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social”. (International Federation of Social Workers)

Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

9.2. Gerencia social:

“La Gerencia Social es una estrategia que se base en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados”. (es.scribd) Es un instrumento para el diseño e implementación de políticas sociales con el fin de dar respuesta a las necesidades de la población.

Es un conjunto integrado de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación, producir cambios significativos en al menos una condición de bienestar en la población objetivo a la que es referido, mediante el uso efectivo y racional de los recursos.

9.3. Funciones Estratégicas del Gerente Social:

Desde una perspectiva del más alto nivel gerencial, hay por lo menos seis funciones importantes en las que están:

- 9.3.1.** Supervisar el medio ambiente se relaciona con la identificación y el conocimiento actualizado sobre la administración pública, sobre el medio ambiente político, social y económico, y prioridades de la sociedad.

Por lo que debe comprender a cabalidad el ámbito socio-político donde se desarrollan las políticas, programas y proyectos sociales. Con la finalidad de ser capaz de establecer alianzas o convenios con los diferentes actores sociales.

- 9.3.2.** Conocer el ámbito en el que se desenvuelven las políticas sociales de tal modo que le sea posible reconocer las oportunidades que se presentan e igualmente, prever el lapso de tiempo que tomarán las decisiones sobre asuntos planificados.

- 9.3.3.** Conformar instancias administrativas con el objeto de explicar, promover y defender sus actividades ante las autoridades del sector público y frente los ciudadanos. Esto implica el manejo de una instancia institucional.

- 9.3.4.** Ejercer funciones de vinculación e integración al interior de la instancia administrativa y las actividades con las otras instancias. Protegiendo su continuidad debido al mantenimiento del flujo del sistema y de su estructura.

- 9.3.5.** Planificar las metas, objetivos y prioridades de largo y mediano plazo, a partir de la misión y establecer estrategias que promuevan el logro de lo pautado.

- 9.3.6.** El gerente coordina el equipo de trabajo, estableciendo objetivos y prioridades de corto, mediano y largo plazo y supervisar la organización y la delegación de funciones. (virtual.urbe.edu)

9.4. Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI):

La creación de la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI, es un logro sin precedentes en Guatemala, como resultado en el cumplimiento de los Acuerdos de Paz.

Es un ente gubernamental, con dependencia directa de la presidencia de la República de Guatemala; cuyo objetivo es impulsar acciones para la promoción, defensa y pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas.

9.5. Ley que sustenta la Defensoría de la Mujer Indígena:

9.5.1. Marco Legal:

Mediante Acuerdo Gubernativo Número 525- 99 de fecha 19 de julio de 1999, creó la Defensoría de la Mujer Indígena, con el objeto de atender situaciones de discriminación y vulnerabilidad de la mujer indígena promoviendo el pleno ejercicio de los derechos de éstas.

Artículo 1. Creación. Se crea la Defensoría de la Mujer Indígena, como dependencia de la Presidencia de la República, con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos

Artículo 2. La Defensoría de la Mujer Indígena se integra por la Defensora de la Mujer Indígena, las Delegadas Regionales de la Defensora de la Mujer Indígena, la Junta Coordinadora y el Consejo Consultivo, los que se integrarán en la forma que se establece en el presente Acuerdo.

Artículo 3. Atribuciones de la Defensoría de la Mujer Indígena. Son atribuciones de la Defensoría de la Mujer Indígena, en adelante denominada DEMI, las siguientes:

- Promover y desarrollar con entidades gubernamentales y no gubernamentales, acciones tendientes a la propuesta de políticas públicas, planes y programas para la prevención, defensa y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena;
- Recibir y canalizar, a donde correspondan, las denuncias de mujeres indígenas violentadas en sus derechos y darles el ordenado seguimiento;
- Proporcionar servicio de asesoría jurídica a mujeres indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos y dar seguimiento a los casos que le sean planteados;
- Proporcionar atención y servicio social y psicológico a las mujeres indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos, y dar seguimiento a los casos que sean planteados,
- Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación y divulgación de los derechos de la mujer indígena;
- y
- Proponer al Presidente de la República, anteproyectos de iniciativa de ley en materia de derechos humanos de la mujer indígena.

Artículo 4. Atribuciones de la Defensora de la Mujer Indígena: Son atribuciones de la Defensora de la Mujer Indígena, las siguientes:

- Representar a la Defensoría de la Mujer Indígena;

- Coordinar las acciones en su oficina central y en sus oficinas regionales;
- Nombrar a las Delegadas Regionales de la Defensora de la Mujer Indígena y al personal técnico seleccionado con la Junta Coordinadora;
- Aprobar con la Junta Coordinadora, los planes y programas anuales de la Defensoría de la Mujer Indígena; Diseñar y coordinar proyectos y acciones en materia de asesoría jurídica y servicio social, con las unidades respectivas;
- Aprobar con la Junta Coordinadora, el proyecto de presupuesto de la Defensoría de la Mujer Indígena, propuesto por su Unidad Administrativa Financiera, tomando en cuenta los requerimientos regionales y la disponibilidad del presupuesto de ingresos y egresos del Estado;
- Velar por la ejecución de los planes y programas de la Defensoría de la Mujer Indígena;
- Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias a la Junta Coordinadora y al Consejo Consultivo; y Participar en cualquier junta de Gabinete o de los Ministros de Estado, cuando sea invitada por el Presidente de la República, con voz pero sin voto.

Artículo 5.- Atribuciones de las Delegadas Regionales.

Son atribuciones de las Delegadas Regionales de la Defensora de la Mujer Indígena, las siguientes:

Conocer y dar adecuado seguimiento a los asuntos sometidos a su consideración en su región;

- Identificar las violaciones a los derechos de la mujer indígena y proponer medidas y programas para la defensa y pleno ejercicio de

tales derechos en su región, proponiendo a la Defensora las acciones pertinentes;

- Ejecutar los planes, programas y proyectos emanados de la Defensora;
- Representar a la Defensora en su respectiva región;
- Proponer al personal de la oficina regional;
- Coordinar las actividades de su respectiva oficina regional; y otros que le asigne la Defensora.

Artículo 6.- Junta Coordinadora.

La Junta Coordinadora estará conformada por ocho representantes de las organizaciones de mujeres indígenas, electos por el Consejo Consultivo, considerando criterios lingüísticos y organizativos establecidos en el reglamento de funcionamiento interno de la Defensoría de la Mujer Indígena, debiéndose renovar la mitad de sus miembros cada dos años. La Junta Coordinadora sesionará ordinariamente una vez por mes y extraordinariamente, cuando lo requieran por lo menos cuatro de sus integrantes. Cada uno de los miembros de la Junta Coordinadora devengarán dietas por un monto de Q.500.00 por cada sesión a la que asistan y el monto total no excederá de Q.1, 500.00 al mes por cada integrante.

A las reuniones de la Junta Coordinadora podrá invitarse a otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Son atribuciones de la Junta Coordinadora las siguientes:

- Asesorar a la Defensora de la Mujer Indígena, en la defensa y promoción de los derechos de la mujer indígena;
- Proponer programas y acciones para una mejor defensa de tales derechos;
- Apoyar las actividades de la Defensora de la Mujer Indígena;

- Asesorar a la Defensora de la Mujer Indígena en materia de proyectos y programas para la prevención, defensa y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena;
- Revisar y evaluar el desarrollo de los planes y programas de la Defensoría de la Mujer; y
- Elaborar y aprobar el reglamento de funcionamiento interno de la Defensoría de la Mujer Indígena, previa opinión del Consejo Consultivo y en consulta con la Defensora de la Mujer Indígena.

Artículo 7.- Consejo Consultivo.

El Consejo Consultivo estará conformado por un representante de cada comunidad lingüística, será convocado y consultado ordinariamente cada seis meses y extraordinariamente cuando se requiera. Su instalación será gradual la que deberá estar concluida en un máximo de tres años a partir de la vigencia del presente Acuerdo Gubernativo, debiéndose renovar la mitad de sus miembros cada dos años.

Son atribuciones del Consejo Consultivo las siguientes:

- Discutir, proponer e informar a las comunidades lingüística sobre los planes de la Defensoría de la Mujer Indígena;
- Elegir a la Junta Coordinadora;
- Opinar sobre el proyecto del presupuesto anual de la Defensoría de la Mujer Indígena, en sus respectivas regiones;
- Recibir de la Defensora de la Mujer Indígena, los informes anuales sobre el tema, trasladándolos a las comunidades lingüísticas;

Artículo 8. Derogado

Artículo 9. Estructura Administrativa. La Defensoría de la Mujer Indígena tendrá una oficina central asentada en la Región

Metropolitana, así como oficinas regionales ubicadas en el interior del país, donde se atenderá a las diversas comunidades lingüísticas de la región de que se trate.

En la oficina central de la Defensoría de la Mujer Indígena funcionará una Unidad de Asesoría Jurídica, una Unidad de Servicio Social y una Unidad Administrativa Financiera, la Unidad Psicológica y otras que se requieran.

Las oficinas regionales de la Defensoría de la Mujer Indígena estarán integradas por una representante de la Defensora de la Mujer Indígena, un asesor en el área jurídica, otro en el área social y los auxiliares lingüísticos que sean necesarios de acuerdo a la región que se trate.

Artículo 10.- Nombramiento de la Defensora de la Mujer Indígena. La Defensora de la Mujer Indígena será nombrada por el Presidente de la República para ejercer el cargo por un plazo de cuatro años, el cual no podrá ser renovado.

Artículo 11.- Funcionamiento y Presupuesto. El Ministerio de Finanzas Públicas y la Oficina Nacional del Servicio Civil, efectuarán las acciones, conforme a la Ley Orgánica del Presupuesto, que sean necesarias para garantizar el funcionamiento de la Defensoría de la Mujer Indígena;

Artículo 12.- Recursos. La Defensoría de la Mujer Indígena podrá gestionar nacional o internacionalmente los recursos técnicos y financieros que sean necesarios para el logro de su objetivo de conformidad con el artículo uno del presente acuerdo. (Defensoría de la Mujer Indígena)

9.6. **Violencia contra la Mujer:**

“La violencia contra las mujeres es de muchas formas: física, sexual, psicológica y económica. Estas formas de violencia se interrelacionan y afectan a las mujeres desde el nacimiento hasta la edad mayor. Algunos tipos de violencia, como el tráfico de mujeres, cruzan las fronteras nacionales.

Las mujeres que experimentan violencia sufren de una variedad de problemas de salud y se disminuye su capacidad para participar en la vida pública.

La violencia contra las mujeres afecta a familias y comunidades de todas las generaciones y refuerza otros tipos de violencia prevalecientes en la sociedad.

La violencia contra las mujeres también agota a las mujeres, a sus familias, comunidades y naciones. La violencia contra las mujeres no se confina a una cultura, región o país específico, ni a grupos particulares de mujeres en la sociedad. Las raíces de la violencia contra la mujer yacen en la discriminación persistente contra las mujeres”. (UN Department, 2009)

9.7. **Tipos de Violencia:**

La violencia suele combinarse de forma tal que se denigran los derechos de las mujeres hasta lo más profundo y puede dividirse en:

- **Violencia física:** comprende cualquier acto no accidental, que provoque o pueda producir daños en el cuerpo de la mujer, tales como: bofetadas, golpes, palizas, fracturas y quemaduras.
- **Violencia Psíquica:** se trata de algo más serio que un insulto. Vendrían a ser aquellos actos o conductas que producen desvalorización o sufrimiento a las mujeres; comprenden amenazas, humillaciones, exigencias de obediencia, culpabilizarían de la víctima en torno a cualquier problema.
- **Violencia Sexual:** violencia que imponga a una mujer una relación sexual contra su voluntad.

9.8. Metodología:

“Se entiende por metodología el conjunto de pautas y acciones orientadas a describir un problema. Por la general, la metodología es un apartado de la investigación científica. En este sentido, el científico parte de una hipótesis como posible explicación de un problema e intenta hallar una ley que lo explique. Entre la hipótesis y la resolución final, el científico deberá seguir un camino, es decir, un método de investigación. Y el estudio de los métodos es lo que se conoce como metodología. En otras palabras, la metodología responde al "cómo" de un estudio o investigación.”
(definicionabc.com)

9.9 Sistematización de experiencias:

La palabra sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a ponerlos en sistema.

Es la noción más común y difundida de este término. Sin embargo en el campo de la educación popular y de trabajo en procesos sociales, lo utilizamos en un sentido más amplio, referido no sólo a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino a obtener aprendizajes críticos de nuestras experiencias.

Por eso, no decimos sólo “sistematización”, sino “sistematización de experiencias”. Las experiencias son procesos históricos y sociales dinámicos: están en permanente cambio y movimiento.

Las experiencias son procesos complejos: intervienen una serie de factores objetivos y subjetivos que están en interrelación:

- a) Condiciones de contexto o momento histórico en que se desenvuelven.
- b) Situaciones particulares que la hacen posible.
- c) Acciones intencionadas que realizamos las personas con determinados fines (o inintencionadas que se dan sólo como respuesta a situaciones).
- d) Reacciones que se generan a partir de dichas acciones.
- e) Resultados esperados o inesperados que van surgiendo.

f) Percepciones, interpretaciones, intuiciones y emociones de los hombres y las mujeres que intervenimos en él.

g) Relaciones que se establecen entre las personas que somos sujetos de estas experiencias. (Biblioteca virtual)

Las experiencias son procesos vitales y únicos: expresan una enorme riqueza acumulada de elementos y, por tanto, son inéditos e irrepetibles.

9.10. Momentos de la sistematización:

Una sistematización puede llevarse a cabo de múltiples formas, y además puede ser llevada a cabo por cualquier persona sin necesidad de ser especialista en la materia. Se propone los siguientes pasos según Oscar Jara:

1. Punto de partida: Haber vivido la experiencia es indispensable para sistematizarla y poseer documentos registrados que faciliten su construcción.

2. Preguntas iniciales: Plantear preguntas que nos ubican de forma objetiva en los propósitos de la sistematización.

3. Recuperación del proceso vivido: Revisar de forma ordenada lo que pasó clasificando la información disponible e identificando las etapas del proceso.

4. La reflexión de fondo: Este es el momento más importante del proceso, ya que se realiza la interpretación crítica de la información recolectada.

5. Los puntos de llegada: Se formulan conclusiones y comunican aprendizajes. (Biblioteca virtual)

FUENTES CONSULTADAS

- Biblioteca virtual. (s.f.). *Sistematización de experiencias* . Recuperado el 16 de Septiembre de 2,016, de http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_sistematizar_experiencias.pdf
- Defensoria de la Mujer Indígena . (s.f.). *Portal de la Defensoria de la Mujer Indígena DEMI*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2,016, de <http://demi.gob.gt/site/marco-legal/>
- definicionabc.com. (s.f.). *Metodología*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2,016, de <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodologia.php>
- es.scribd. (s.f.). *Que es la gerencia social* . Recuperado el 16 de Septiembre de 2,016, de <https://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>
- International Federation of Social Workers. (s.f.). *Propuesta de definición del trabajo social*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2,016, de <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- UN Department. (Noviembre de 2009). *UNITe to end violence against women*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2016, de http://www.un.org/es/events/endviolenceday/pdfs/unite_the_situation_sp.pdf
- virtual.urbe.edu. (s.f.). *Aspectos fundamentales de la gerencia social*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2,016, de <http://virtual.urbe.edu/eventostexto/MJC/URB-002.pdf>

Anexo 1. Evaluación Cualitativa



Cobán, Alta Verapaz 05 de mayo del 2017


Lda. Aura Violeta Caal Jucub
Docente PPS II
Carrera de Trabajo Social con énfasis en gerencia para el desarrollo
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Universidad Rafael Landívar.

Reciba un cordial saludo en nombre de la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI, regional, Alta Verapaz.

Me permito notificarle la evaluación cualitativa de la estudiante: Zolayns Viviana Winter Cú Carné: 2359712, estudiante de la carrera Licenciatura de Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo, ha culminado su proceso de práctica profesional supervisada en la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz, con la propuesta de PPS: "Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz" que formuló y ejecuto la misma, a continuación se presenta la evaluación cualitativa en los siguiente aspectos:

- Asistencia: Estudiante asistió con frecuencia a la institución, para su proceso de práctica y colaboración a la unidad social
- Identificación con la institución: Se identificó con la unidad social, conociendo las acciones que realiza la unidad social.
- Relaciones interpersonales: Sostuvo buenas relaciones interpersonales, convivencia de paz, armonía.
- Colaboración: Estuvo anuente en colaborar en lo que se le solicitaba e iniciativa propia en la atención de casos entre otros.
- Liderazgo: Se le identificó liderazgo dentro estándar normal.
- Gestión y manejo de los recursos: Tuvo iniciática propia en gestión a usuarias necesitadas y el buen manejo de los recursos de la institución.
- Ejecución y aporte de la propuesta: Propuesta es de suma importancia para la unidad social, herramienta que será utilizada periódicamente y modelo para las otras unidades.
- Participación en reuniones institucionales: Fue escasa en virtud que las reuniones se realizaba al final de la tarde, estudiante se le dificultada en ese horario.
- Otras actividades y coordinaciones: Anuencia en los requerimientos que se le solicitaba.




Lda. Luvia Esperanza Xoná Jom
Enlace Institucional-DEMI
Unidad Social

DEMI Alta Verapaz
3ª. Calle 6-72 D Zona 2 Cobán, Alta Verapaz
Tel: 7952-9866
altaverapaz@demigob.gt
www.demigob.gt

18 Años trabajando para las mujeres Mayas, Garifunas y Xinkas

Anexo 2. Carta de aceptación



Cobán Alta Verapaz, 05 de Julio del 2016

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

Reciba un cordial saludo de parte de la Defensoría de la Mujer Indígena, Regional de Alta Verapaz, deseándole éxitos en la formación de profesionales.

Por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: **Zolayns Viviana Winter Cú, carne: 2359712**, se presentó a nuestra institución con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada I y II, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el **área de atención de casos en la Unidad Social**.

Lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como persona enlace es la Licda. Lubia Esperanza Xoná Jom quien se desempeña en el área de Social.

Atentamente,

Licda. Dalila Macz

Defensoría de la Mujer Indígena
Delegada Regional de Alta Verapaz
Correo: altaverapaz@demigob.gt
Tel: 79529866



Anexo 3. Validación del primer resultado




Cobán Alta Verapaz, 05 de Mayo de 2,017.


Por medio de la presente se hace constar que la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz, tuvo conocimiento de la construcción de la "Guía práctica de sistematización de experiencias", documento que consta de 37 paginas; diseñado con el propósito de brindar conocimiento teórico del proceso de sistematización de experiencias, para aplicarlo dentro de la Unidad Social de la DEMI, respondiendo al primer resultado del proyecto de intervención de "Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz" realizado en la PPS II de la alumna Zolayns Viviana Winter Cú, con No. de carné 2359712.

Por lo anterior previa socialización y revisión se valida el documento por medio de la presente.

Y para los usos legales que a la interesada convenga extiendo la presente en una hoja membretada, firmada y sellada, a los ocho días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.


Lcda. Luvia Esperanza Xoná Jom
Enlace Institucional
Unidad Social, DEMI, A.V.




Vo. Bo. Lcda. Vilma Dalila Macz Coy
Delegada DEMI, A.V.

DEMI Alta Verapaz
3ª. Calle 6-72 D Zona 2 Cobán, Alta Verapaz
Tel: 7952-9866
altaverapaz@demigob.gt
www.demi.gob.gt

18 Años trabajando para las mujeres Mayas, Garifunas y Xinkas



DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA
REGIÓN DE ALTA VERAPAZ.

GUÍA PRÁCTICA PARA LA SISTEMATIZACIÓN
DE EXPERIENCIAS DE LA UNIDAD SOCIAL DE LA
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA



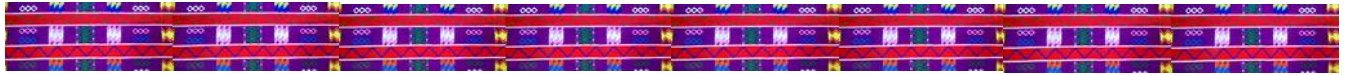
UNA RECOPIACIÓN DE:
ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ
COBÁN A.V. FEBRERO DE 2,017

GUÍA PRÁCTICA PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS



ÍNDICE

Presentación	1
Objetivos	2
UNIDAD 1	
Conceptos básicos de sistematización de experiencias.....	3
1. ¿Qué es una sistematización de experiencias?	4
2. ¿Qué no es sistematizar?	5
3. Características de la sistematización de experiencias.....	6
4. ¿Para qué sirve sistematizar las experiencias?	6
5. Condiciones Para sistematizar Experiencias.....	7
5.1. Condiciones personales.....	7
5.2. Condiciones institucionales	7
6. ¿Quién puede sistematizar una experiencia?.....	7
7. ¿Qué vamos a sistematizar?	8
7.1. ¿Qué vamos a sistematizar?	8
UNIDAD 2	
Metodología ¿Cómo sistematizar una experiencia?.....	9
Momentos de una sistematización de experiencias	10
1. Punto de partida Vivir la experiencia	11
1.1 Punto de partida: Vivir la experiencia	12
2. Preguntas Iniciales	14
2.1. ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?.....	15
2.2. ¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?.....	15
2.3. ¿Qué aspectos de la(s) experiencia(s) nos interesan más?.....	16
2.4. ¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?.....	16
2.5. ¿Qué procedimientos vamos a seguir?	17
3. Recuperación del proceso vivido	18
3.1 Reconstruir la historia.....	19
3.2 Ordenar y clasificar la información.	19
4. Reflexiones de fondo	21



4.1. Realizar análisis y síntesis	22
4.2. Interpretación crítica.....	22
5. Puntos de llegada	23
5.1. Formular conclusiones y recomendaciones.....	24
5.2. Elaborar productos de comunicación de los aprendizajes.....	25
ANEXOS.....	26
Formato de registro diario.....	27
Formato de registro semanal	28
Formato de registro de actividades	29
Técnica: ficha de recuperación de aprendizajes.....	30
Técnica: matriz de ordenamiento y reconstrucción.....	31
Propuesta de sistematización	32
Bibliografía.....	33

PRESENTACIÓN

La Defensoría de la Mujer Indígena, conocida como DEMI, es una dependencia de la Presidencia de la República, con capacidad de gestión para atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual promueve las acciones de la defensa y pleno ejercicio de los Derechos de las mujeres indígenas.

La Defensoría de la Mujer Indígena con el apoyo de la Política Nacional de la Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas, busca cerrar las brechas de desigualdad e inequidad existente entre los géneros masculino y femenino.

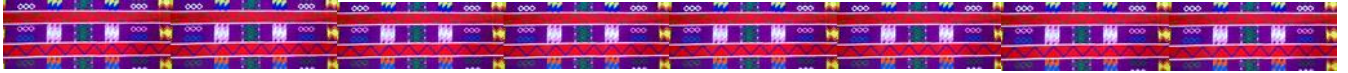
La intervención de la DEMI en A.V. ha sido relevante para la reducción de la discriminación, desigualdad y la violencia que sufren las mujeres en el departamento, cabe mencionar que los procesos de sistematización de experiencias permite recuperar las experiencias y conocer las intervenciones que realizan así como generar aprendizaje institucional de las acciones

realizadas y como parte del proyecto de intervención de PPS II, se ha contemplado la elaboración de una guía práctica de sistematización de experiencias.

La guía de sistematización de experiencias fue elaborada con la finalidad de brindar apoyo a la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena, para conocer los resultados de las intervenciones de dicha entidad del Estado hacia las mujeres del departamento.

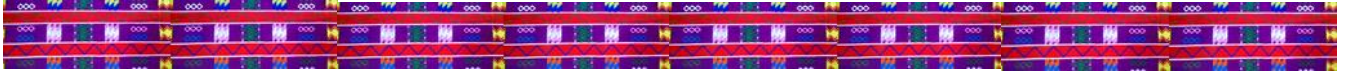
Realizar un proceso de sistematización de experiencias en la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz permitirá la reconstrucción y el análisis de las experiencias en las que se interviene, esto con la finalidad de mejorar futuras prácticas de gestión y garantizar los derechos de las mujeres indígenas.

Tiene como objetivo principal servir como una herramienta de consulta y de uso para la Unidad Social y estimular la práctica de Sistematización de experiencias de los casos y generar nuevas experiencias.



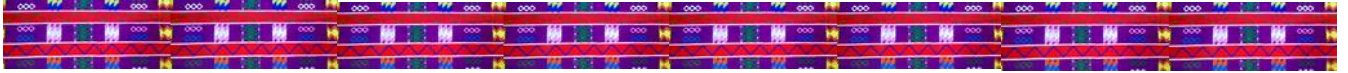
OBJETIVOS

- Proporcionar una guía práctica para la sistematización de experiencias a la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Generar un proceso de sistematización de experiencias que permita la reconstrucción y análisis de las intervenciones que realizan las profesionales de la unidad social en la atención de casos para potencializar nuevas prácticas a futuro.



UNIDAD I

CONCEPTOS BÁSICOS DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS



1. ¿QUÉ ES UNA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS?

Se entiende por sistematización de experiencias el proceso en el cual se reconstruye y se reflexiona de manera analítica sobre hechos y acciones para luego interpretarlas y comprenderlas.

Es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.¹

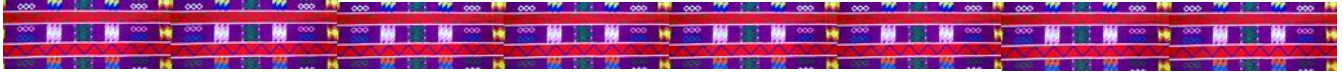
Un proceso permanente y acumulativo de producción de conocimientos a partir de las experiencias de intervención en una realidad social.

La sistematización es un proceso de interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica.



¹ Jara O. (1998). Dilemas y desafíos de la sistematización de experiencias.





También Sergio Martinic presenta la sistematización de experiencias en la siguiente definición:

La Sistematización es un proceso de reflexión que pretende ordenar u organizar lo que ha sido la marcha, los procesos, y los resultados de un proyecto, buscando en tal dinámica las dimensiones que puedan explicar el curso que asumió el trabajo realizado.

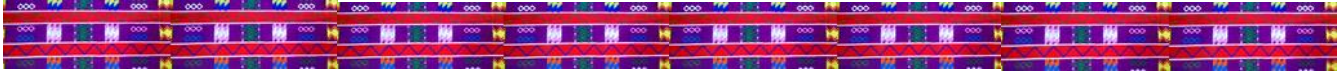
2. ¿QUÉ NO ES SISTEMATIZAR?

Es importante identificar cual es el proceso que se realiza en una sistematización de experiencias para que no se tienda a confundir entre lo que es y no es sistematización.

¿Qué es sistematización de experiencias?	¿Qué no es sistematización de experiencias?
Es un ejercicio que se desarrolla sobre experiencias y prácticas.	No es pasar la información a un computador.
La sistematización es el proceso permanente, acumulativo, de creación de conocimientos a partir de una experiencia de intervención en una realidad social.	No es solo narrar o escribir actividades desarrolladas.
	No es sólo un método para recoger datos o registrar la experiencia (entrevistas, grupos focales, fotos y videos).
	No es un ejercicio para explicar o demostrar desde la práctica teorías o hipótesis establecidas por otros. ²



²http://www.iered.org/archivos/Convenio_UnicaucaCPE/EFA2010/CursoVirtual/CV-Semana02_Quées-y-Quénoes_Sistematizar_v2.pdf



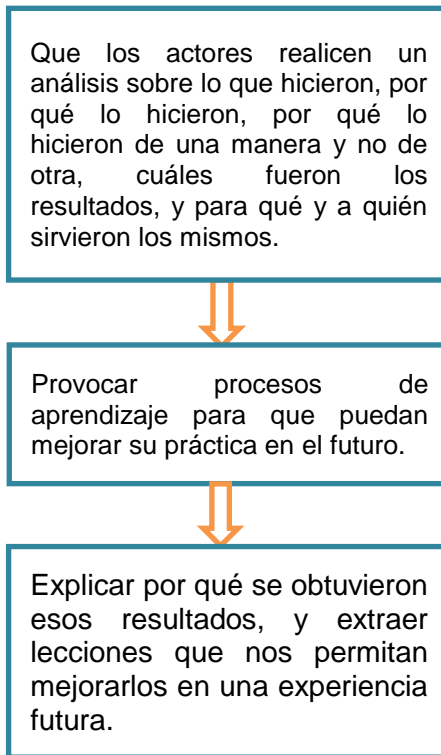
3. CARACTERÍSTICAS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

Produce conocimientos desde la experiencia, pero que apuntan a trascenderla.

- Recupera lo sucedido, reconstruyéndolo históricamente, pero para aprenderlo y obtener aprendizajes.
- Valoriza los saberes de las personas que son sujetos de las experiencias.
- Produce conocimientos y aprendizajes significativos desde la particularidad de las experiencias, apropiándose de su sentido.
- Construye una mirada crítica sobre lo vivido, permitiendo orientar las experiencias en el futuro con una perspectiva transformadora.³

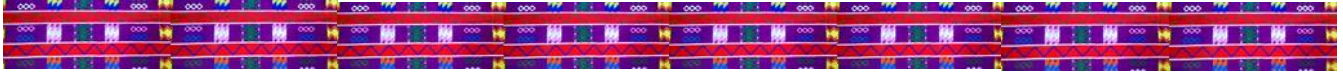
4. ¿PARA QUÉ SIRVE SISTEMATIZAR LAS EXPERIENCIAS?

Un proceso de sistematización se rige bajo ciertos objetivos que permiten que los actores se involucren en la generación de aprendizajes, ideas y estrategias que fortalezcan nueva experiencia



Jara, Oscar. Orientaciones Teórico- Práctico **Gráfico 1:** Acosta, Luis A. Guía práctica de para la Sistematización de experiencia. Sistematización de proyectos y programas. 2, 005.

³ Jara, O. Orientaciones Teórico- Práctico para la Sistematización de experiencias.



5. CONDICIONES

PARA SISTEMATIZAR EXPERIENCIAS

Para la realización de una sistematización de experiencias en la Defensoría de la Mujer Indígena se debe de tomar en cuenta ciertas condiciones que son necesarias, algunas de ellas son:

5.1 CONDICIONES PERSONALES:

- Interés en aprender de la experiencia, valorándola como fuente de aprendizaje. Se debe tener claro que solo a través de los procesos vividos se obtiene la riqueza de los aprendizajes, por ello se debe de valorar todo conocimiento.
- Sensibilidad para dejarla hablar por sí misma, buscando no influir la observación y el análisis con prejuicios o justificaciones. La información que se obtiene no debe de ser manipulada por nuestro punto de vista, debe de ser real y concreta lo que significa que debe de ser plasmada como se obtenga.
- Habilidad para hacer análisis y síntesis, que garantice rigurosidad en el manejo de las informaciones y capacidad de abstracción. Poseer instrumentos adecuados permitirá recabar y manejar adecuadamente la información.

5.2 CONDICIONES INSTITUCIONALES

- Búsqueda de coherencia para el trabajo en equipo, ubicándola como una oportunidad de reflexión crítica, de inter-aprendizaje y de construcción de un pensamiento compartido.
- Impulsar en la organización procesos acumulativos, que den cuenta del camino andado y que busquen avanzar a nuevas etapas.
- Darle prioridad real, asignando tiempo y recursos que garanticen que se pueda realizar adecuadamente.⁴

6. ¿QUIÉN PUEDE SISTEMATIZAR UNA EXPERIENCIA?

Para sistematizar una experiencia se deben contar con los actores elementales para confrontar, compartir y discutir la información de los casos que se han abordado.

⁴ Jara, O. Orientaciones Teórico- Práctico para la Sistematización de experiencias.

Actores que deben participar en la sistematización de experiencias en la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena:

- **Actores claves de la DEMI:**
Profesionales de Trabajo Social, bajo su coordinación se iniciará el proceso de sistematización de experiencias, para la recolección y análisis de la información.
- Usuaris de la Unidad social.

7. ¿QUÉ VAMOS A SISTEMATIZAR?

Para la realización de una sistematización de experiencias un punto importante es elegir qué se va a sistematizar.

7.1 ¿CÓMO ELEGIR LAS EXPERIENCIAS A SISTEMATIZAR?

En la Defensoría de la Mujer Indígena específicamente en la Unidad Social, se manejan diversos casos y proyectos en beneficio a mujeres indígenas y una sistematización de experiencias se realizará a partir de los objetivos que se tengan desde la institución, así también una sistematización de experiencias se puede dar desde dos enfoques que se presentan a continuación:

Enfoque de Casos

Existen experiencias que debido a los resultados que han generado o debido a los métodos utilizados, llaman la atención. Puede suceder que la experiencia aún no haya finalizado y que por lo tanto no se pueda evaluar si será o no exitosa. Sin embargo, el técnico o coordinador del proyecto puede que se considere importante capturar y registrar los métodos utilizados debido a su carácter innovador.

Enfoque de temas

En esta ocasión, la motivación puede partir de un tema específico que es importante, estratégico o de especial interés para una institución u organización.⁵



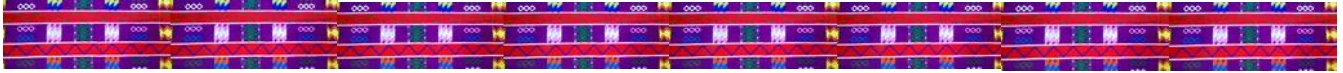
⁵Acosta, Luis A. Guía práctica de sistematización de proyectos y programas. 2005.



UNIDAD II

METODOLOGÍA

¿CÓMO SISTEMATIZAR UNA EXPERIENCIA?



MOMENTOS DE UNA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

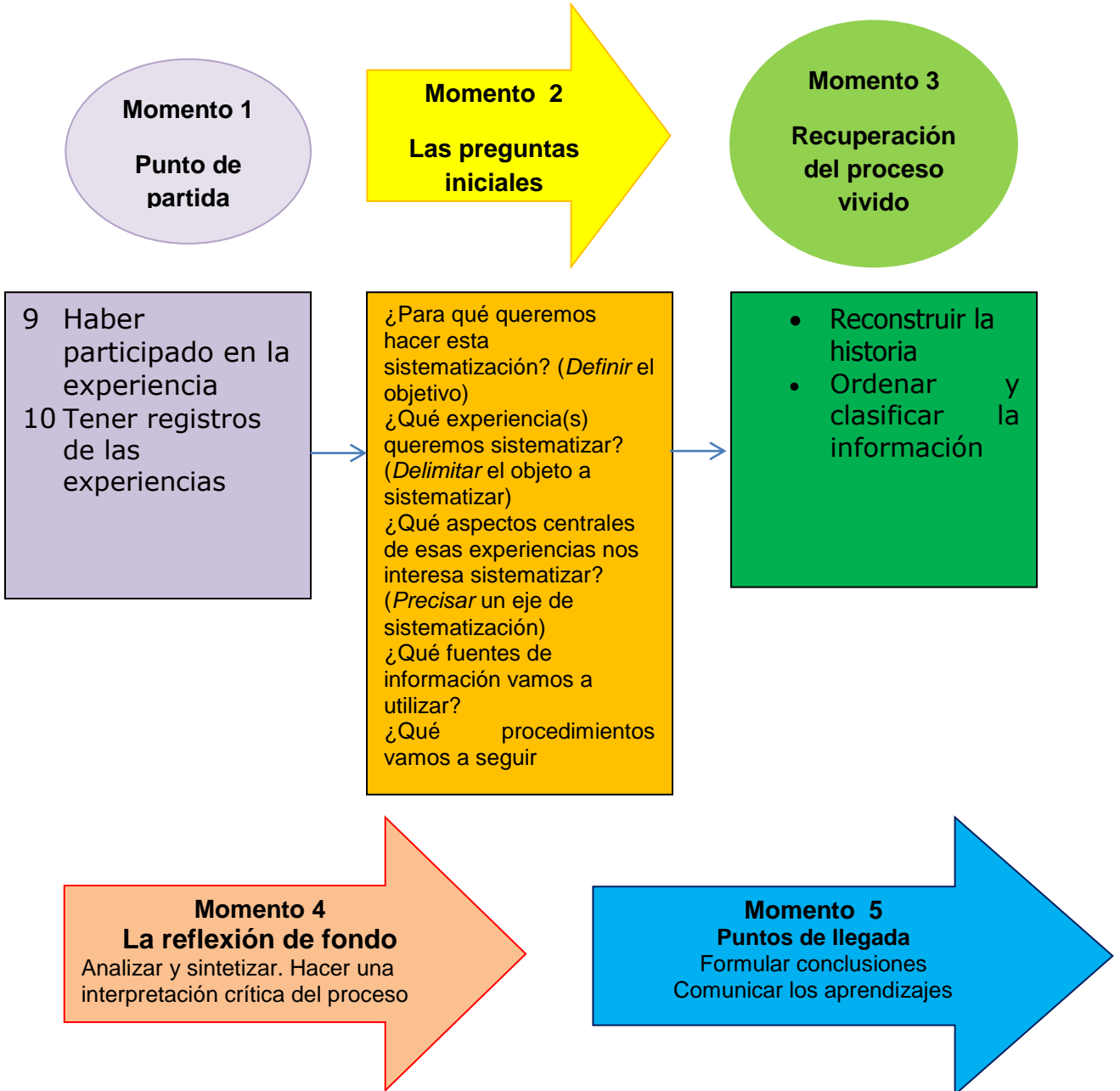


Gráfico 2: Jara, Oscar. Orientaciones teórico-práctico para la sistematización de experiencias.



MOMENTO 1

PUNTO DE PARTIDA
VIVIR LA EXPERIENCIA

1. 1. PUNTO DE PARTIDA: VIVIR LA EXPERIENCIA

Para la sistematización de experiencias del área social de la Defensoría de la Mujer Indígena la metodología a utilizar, será la de Oscar Jara que se desarrollará en cinco tiempos o momentos como: punto de partida, preguntas iniciales, recuperación del proceso vivido, reflexión de fondo y puntos de llegada para la obtención de información; se conocerán los objetivos alcanzados y a partir de ello realizar nuevas prácticas en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

Para la realización de este primer punto de la sistematización de experiencias se debe contar con algunos criterios a considerar como:

- Se trata de partir de nuestra propia práctica, de lo que hacemos, de lo que pensamos, de lo que sentimos.

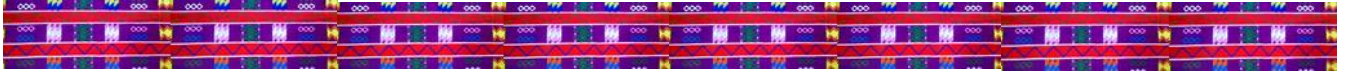


- Es indispensable haber participado de alguna manera en la experiencia que se va a sistematizar para que la información que se recolecte

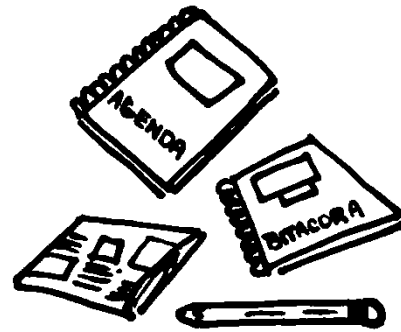


sea la que se necesita para sistematizar la experiencia.

- El equipo técnico de la Unidad Social, protagonistas de la experiencia deben ser las principales autoras de la sistematización. (Sin embargo, en muchos casos será necesario contar con apoyo.



- Externos: para coordinar la metodología, para organizar la información, para profundizar en temas de reflexión, para elaborar los productos comunicativos, pero en ningún caso estos apoyos podrán “sustituir” a las personas que han vivido la experiencia (profesionales de la Unidad Social) en hacer la sistematización.
- Es fundamental que se vayan realizando y guardando registros de lo que acontece durante la experiencia: cuadernos de anotaciones, fichas, informes, actas, documentos que se van produciendo. También fotografías, grabaciones, vídeos, dibujos, recortes de periódico⁶



Recursos para el registro de información.

⁶ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



MOMENTO 2

PREGUNTAS INICIALES



2.1 ¿PARA QUÉ QUEREMOS HACER ESTA SISTEMATIZACIÓN?

- Se trata de definir el objetivo de esta sistematización, teniendo muy clara la utilidad que va a tener hacer esta sistematización de experiencias para la unidad social de la DEMI.
- Pueden tomarse como referencia los distintos tipos de objetivos mencionados en: “Para qué sirve sistematizar experiencias”
- Para definir el objetivo es importante tomar en cuenta la misión y la estrategia institucional.

- **2.2 ¿QUÉ EXPERIENCIA(S) QUEREMOS SISTEMATIZAR?**

- Se trata de delimitar el objeto a sistematizar: escoger la o las experiencias concretas que se van a sistematizar, indicando el lugar donde se ha llevado a cabo, así como el período de tiempo que se va a escoger para esta sistematización.
- No se trata de cubrir toda la experiencia desde sus orígenes hasta el momento actual, sino aquella parte que

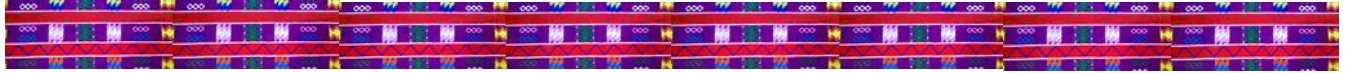
sea más relevante en este caso.

- Los criterios para la delimitación dependerán del objetivo definido, ruta de atención (asesoría y acompañamiento) en la atención de casos atendidos por la unidad social de la DEMI a partir del contexto en que se dio y su relevancia actual⁷.

Ruta de atención de casos	
1	Apoyo
2	Asesoría
3	Acompañamiento
4	Seguimiento integral

Delimitación De Casos	
1	Pensión alimenticia
2	Pensión alimenticia atrasada
3	Aumento de pensión alimenticia
4	Reconocimiento de preñez
5	Reconocimiento voluntario de hijo
6	Guarda Custodia

⁷ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



2.3 ¿QUÉ ASPECTOS DE LA(S) EXPERIENCIA(S) NOS INTERESAN MÁS?

- Se trata de precisar un eje de sistematización, un hilo conductor que atraviesa la(s) experiencia(s), referida a los aspectos centrales que nos interesan sistematizar en este momento (normalmente no es posible sistematizar todos los aspectos que estuvieron presentes en una experiencia).
- Nos permite concentrarnos en algunos elementos y evitar que nos dispersemos en el análisis y reflexión crítica.

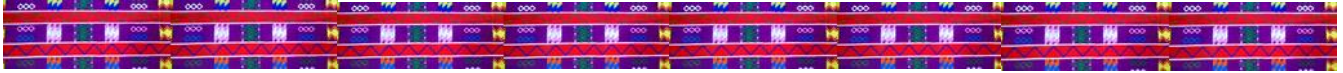
- Además, identificar qué información sería necesaria conseguir a través de la vía de entrevistas a las profesionales de la Unidad Social de la DEMI, revisión de archivos (Ruta de atención).
- En este momento es importante centrarse en aquellos registros referidos al objeto que se ha delimitado y los que se refieren al eje de sistematización, para no perder tiempo en recopilar información que no se va a utilizar⁸

2.4 ¿QUÉ FUENTES DE INFORMACIÓN VAMOS A UTILIZAR?

- Se trata de identificar y ubicar dónde se encuentra la información que se necesita para recuperar el proceso de la experiencia y ordenar sus principales elementos.



⁸ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



2.5 ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS VAMOS A SEGUIR?

- Se trata de hacer un plan de sistematización de experiencias en la unidad social de la DEMI para definir las tareas a realizar, quiénes serán responsables de cumplirlas, quiénes serán las personas que van a participar, cuándo y cómo. Qué instrumentos y técnicas se van a utilizar. Asimismo, con qué recursos se cuenta y cuál será el cronograma de actividades.⁹

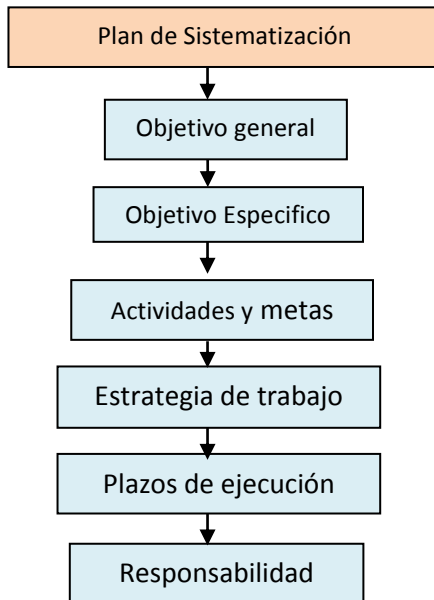
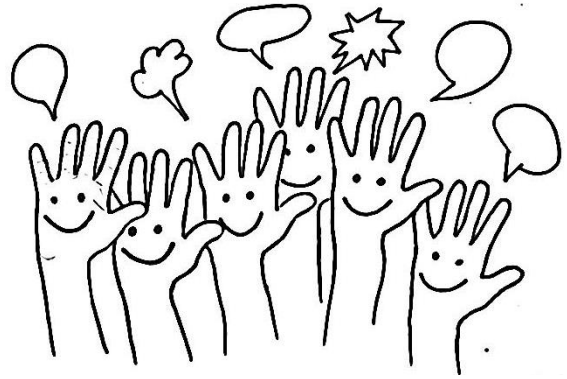


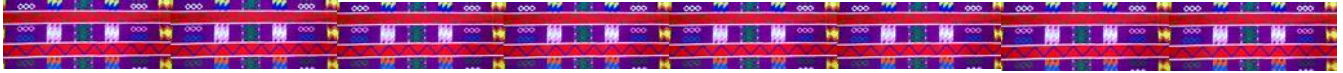
Grafico 2: <https://es.slideshare.net/PedroPoma/plan-operativo-27253981>

⁹ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



MOMENTO 3

RECUPERACIÓN
DEL
PROCESO VIVIDO



3.1 RECONSTRUIR LA HISTORIA

- Se trata de hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, tal como sucedió, normalmente de forma cronológica, de acuerdo al periodo limitado.
- Permite tener una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron en el periodo.
- Momentos en el que se pueden identificar los momentos significativos, las principales opciones realizadas, los cambios que fueron marcando el ritmo del proceso y llegar a ubicar las etapas que siguió el proceso de la experiencia.¹⁰

- Se pueden utilizar técnicas gráficas (por ejemplo, línea del tiempo) o narrativas (cuentos, historias).

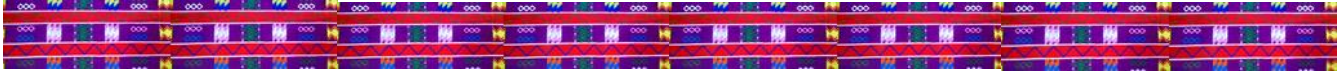


Fuente: elaboración propia. Febrero 2017

3.2 ORDENAR Y CLASIFICAR LA INFORMACIÓN.

- Se trata de organizar toda la información disponible sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo como guía el eje de sistematización (los aspectos que interesan más).
- Es importante determinar con claridad las variables y las categorías para ordenar y clasificar.

¹⁰ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



- En este momento se trata de ser lo más descriptivo posible, buscando no emitir conclusiones o interpretaciones adelantadas, aunque sí pueden irse anotando ya temas a profundizar o preguntas críticas que se trabajarán en la fase interpretativa.
- Se pueden utilizar matrices o cuadros, que ayuden a ubicar los distintos componentes por separado, lo que favorecerá el análisis de aspectos particulares posteriormente.¹¹

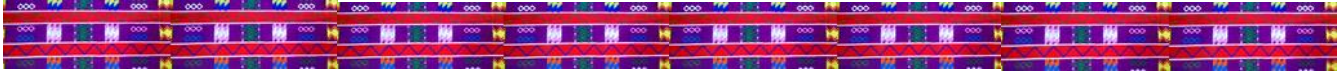


¹¹ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



MOMENTO 4

REFLEXIONES DE FONDO



4.1 REALIZAR ANÁLISIS Y SÍNTESIS

- Se trata de iniciar la fase interpretativa sobre todo lo que se ha descrito y reconstruido previamente de la experiencia.
- Analizar el comportamiento de cada componente por separado y luego establecer relaciones entre esos componentes. Ahí surgen puntos críticos e interrogantes.
- Mirar las particularidades y el conjunto; lo personal y lo colectivo.

- Es el momento de confrontar esos hallazgos con otras experiencias y establecer relaciones.¹²



4.2 INTERPRETACIÓN CRÍTICA

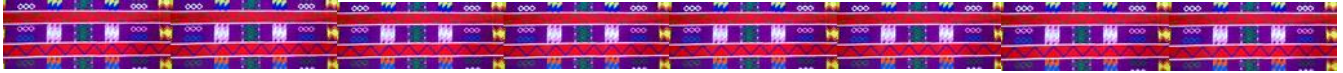
- Se trata de retomar las interrogantes, preguntándonos por las causas de lo sucedido.
- Permite identificar las tensiones y contradicciones, las interrelaciones entre los distintos elementos objetivos y subjetivos.
- Busca entender los factores claves o fundamentales; entender, explicitar o descubrir la lógica que ha tenido la experiencia (¿por qué pasó lo que pasó y no pasó de otro modo?).

¹²Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



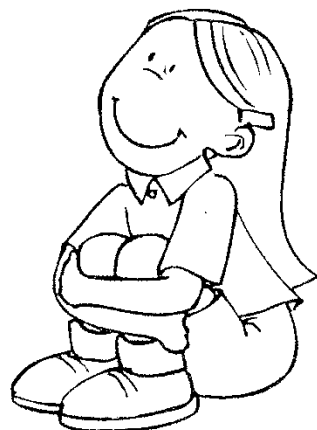
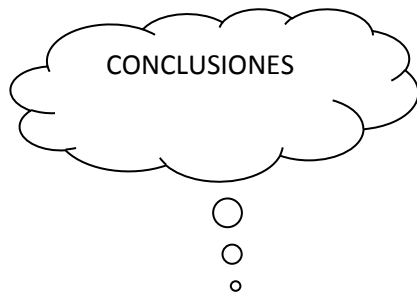
MOMENTO 5

PUNTOS DE LLEGADA



5.1 FORMULAR CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se trata de arribar a las principales afirmaciones que surgen como resultado del proceso de sistematización de experiencias.
- Pueden ser formulaciones teóricas o prácticas.
- Son punto de partida para nuevos aprendizajes, por lo que pueden ser inquietudes abiertas pues no se trata de conclusiones “definitivas”.
- Deben responder a los objetivos que nos planteamos con esta sistematización de experiencias.
- Mirar lo que enseña esta experiencia para el futuro de ella misma y para el de otras experiencias.¹³



¹³ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



5.2 ELABORAR PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

de un proceso educativo más amplio.



- Recurrir con todo el material recopilado e interpretado a formas diversas y creativas: vídeo, teatro, foros de debate, colección de folletos, foto novelas, programas radiales, etc.¹⁴

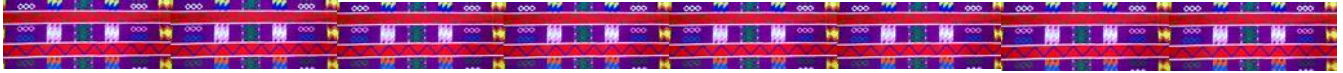
- Se trata de hacer comunicables los aprendizajes.
- Permite compartir las lecciones aprendidas, a la vez que dialogar y confrontarse con otras experiencias y aprendizajes.
- No debemos limitarnos a un solo producto (“el documento” final) sino diseñar una estrategia de comunicación que permita compartir los resultados con todas las personas involucradas y con otros sectores interesados, pensándola en función de a quién va dirigida y que sea



¹⁴ Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



ANEXOS



FORMATO DE REGISTRO DIARIO

Este formato esta diseñado para ser llenado de manera individual y diaria, donde se describen cada uno de las actividades realizadas desde la Unidad Social de la Defensoria de la Mujer Indígena.

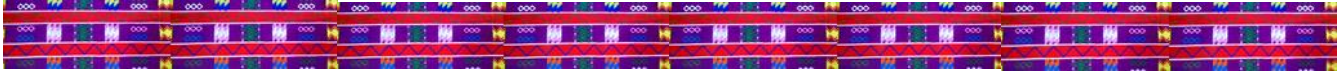
Nombre: _____

Fecha: _____

Proyecto/ area/ programa o seccion:

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para que lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Observaciones e impresiones.

Fuente: Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



FORMATO DE REGISTRO SEMANAL



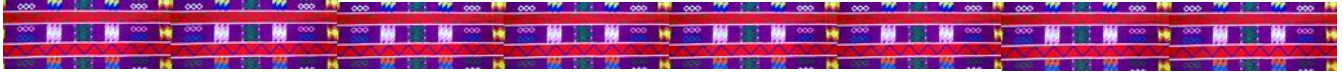
Este formato está diseñado para ser llenado en equipo semanalmente, a partir de los registros individuales de cada una de las personas integrantes de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Proyecto/ area/ programa o seccion:

Semana: del al mes año.

Actividades desarrolladas	Fecha	Objetivos	Responsable	Participantes	Resultados

Fuente: Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.

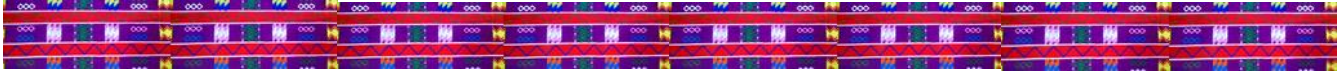


FORMATO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES

Este formato está diseñado para ser llenado una vez completada cualquier actividad. Puede hacerlo de forma individual una persona, o se puede realizar como parte de un trabajo colectivo de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena.

		Descripción
	Nombre (s):	
	Proyecto/Área/ Programa/Sección:	
	Fecha:	
1	¿Qué se hizo (título, tipo de actividad) ?:	
1.1.	Dónde se realizó:	
1.2.	Quiénes y cuántas personas participaron:	
1.3.	Duración:	
1.4.	Descripción de la actividad (una página máx.):	
2.	Si la actividad había sido programada con anticipación:	
2.1	Objetivos que se tenían planificados para ella:	
2.2.	Resultados alcanzados a) Con relación a los objetivos previstos: b) Resultados no previstos anteriormente:	
3.	Si la actividad no había sido programada previamente:	
3.1.	¿Cómo y por qué se decidió realizar / participar en esta actividad?	
3.2	Resultados alcanzados:	
4.	Impresiones y observaciones sobre la actividad	
5.	Documentos de referencia sobre esta actividad (diseños metodológicos, grabaciones, transcripciones, convocatoria, material utilizado en ella, etc.)	

Fuente: Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



TÉCNICA: FICHA DE RECUPERACIÓN DE APRENDIZAJES



Objetivos:

1. Recuperar lecciones de momentos significativos para ir conformando un banco de información de aprendizajes, que pueda usarse en la sistematización y pueda ser compartido con otras personas interesadas en las experiencias que realizamos.

FORMATO DE LA FICHA

Título de la ficha (que dé una idea de lo central de la experiencia):

Nombre de la persona que la elabora:

Organismo /institución:

Fecha y lugar de elaboración de la ficha:

a) **Contexto de la situación** (1 ó 2 frases sobre el contexto en que se dio el momento significativo: dónde, cuándo, quiénes participaron, con qué propósito; es decir, una referencia que ubique lo que se va a relatar en un contexto más amplio).

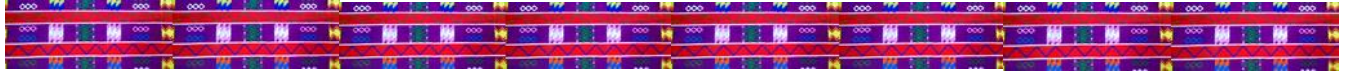
b) **Relato de lo que ocurrió** (1 a 2 páginas máximo *describiendo* lo que sucedió, narrado de tal manera que se pueda dar cuenta del desarrollo de la situación, su proceso, el rol jugado por los diferentes actores involucrados).

c) **Aprendizajes** (1/2 página sobre las enseñanzas que ese momento nos ha dejado y cómo nos podrían servir para un futuro.)

d) **Recomendaciones** (1/2 página expresando qué le recomendamos a alguien que quisiera, en un futuro, realizar una experiencia similar)

Palabras Claves: (descriptor/es que nos permitan identificar los temas centrales a los que se refiere la experiencia) – Permitirán luego de tener un conjunto, clasificarla por temas comunes.

Fuente: Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.



TÉCNICA: MATRIZ DE ORDENAMIENTO Y RECONSTRUCCIÓN



Objetivos:

- a) Permite tener una síntesis visual de lo realizado en la experiencia ordenada cronológicamente.
- b) Identifica momentos significativos.
- c) Identifica etapas
- d) Permite ver continuidades y discontinuidades.
- e) Facilita el analizar aspectos por separado.

Fecha	Actividad	Participante	Objetivo	Método	Resultados	Contexto	Observaciones

Fuente: Jara, O. Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.

Esta Matriz se debe construir con flexibilidad. El número y tipo de columnas dependerá de la necesidad e interés en cada proceso de sistematización.

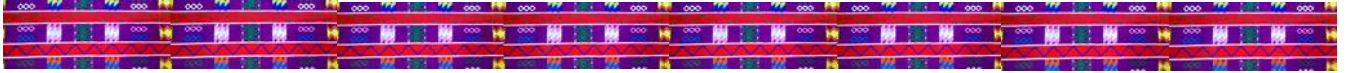


PROPUESTA DE SISTEMATIZACIÓN



1	ASPECTOS GENERALES
1.1.	Título de las propuestas
1.2.	Elabora por
1.3.	Fecha
2	SOBRE LA EXPERIENCIA A SISTEMATIZAR
2.1.	Qué experiencia se quiere sistematizar (delimitar el objeto):
2.2.	Por qué es importante sistematizarla:
2.3.	Breve resumen de la experiencia (dos párrafos indicando dónde y cuándo se realizó, quienes participaron, qué pretendía y algunas otras informaciones muy generales de ubicación).
3.	SOBRE EL PLAN DE SISTEMATIZACIÓN
3.1.	Para qué se quiere realizar esta sistematización (objetivos):
3.2.	Qué aspectos centrales de la experiencia nos interesa sistematizar (eje):
3.3.	Qué elementos habría que tomar en cuenta en la recuperación histórica (un párrafo con algunas ideas claves)
3.4.	Qué elementos habría que tomar en cuenta para ordenar y clasificar la información (un párrafo con algunas ideas claves)
3.5.	Qué elementos interesa abordar en la interpretación crítica (un párrafo con algunas ideas claves):
3.6.	Qué fuentes de información vamos a utilizar y cuáles necesitaríamos elaborar (registros)
3.7.	Cómo se va a realizar esta sistematización (indicar las etapas, técnicas y procedimientos que se utilizarán y quiénes van a participar)
3.8.	Productos que deberían surgir de esta sistematización:
4.	PLAZOS Y CRONOGRAMA
4.1.	Fecha
4.2.	Actividad
4.3.	Participantes
4.4.	Observaciones

Fuente: Morgan, M.L. (1998). La producción de conocimientos de sistematización.



BIBLIOGRAFÍA



- Acosta, L.A. (2005). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. Oficina Regional de la FAO para América Latina y El Caribe.
- Alegría, F. I. (2008). Manual para la sistematización de experiencias de fé y alegría. Quito Ecuador.
- Jara, O. (2006). Orientaciones teórica- práctica para la sistematización de experiencias.
- Morgan, M.L. (1998). La producción de conocimientos de sistematización. Medellín.

Anexo 4. Validación del segundo resultado




Cobán Alta Verapaz, 05 de Mayo de 2,017.


Por medio de la presente se hace constar que la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz, tuvo conocimiento del "Proceso de sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz", documento que consta de 75 paginas; respondiendo al segundo resultado del proyecto de intervención "Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz" PPS II de la alumna Zolayns Viviana Winter Cú, con No. de carné 2359712.

Por lo anterior previa socialización y revisión se valida el documento por medio de la presente

Y para los usos legales que a la interesada convenga extiendo la presente en una hoja membretada, firmada y sellada, a los ocho días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.


Lcda.-T.S. Lubia Esperanza Xoná Jom
Enlace Institucional
Unidad Social, DEMI, A.V.




Lcda. Vilma Dalila Macz Coy
Delegada DEMI, A.V.

DEMI Alta Verapaz
3ª. Calle 6-72 D Zona 2 Cobán. Alta Verapaz
Tel: 7952-9866
altaverapaz@demigob.g
www.demi.gob.g

18 Años trabajando para las mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas



SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA UNIDAD SOCIAL DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA.

PROCESO DE ASAESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO DE USUARIAS.

SISTEMATIZADORA: ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ, ESTUDIANTE DE PPS II
URL.

DEMI- UNIDAD SOCIAL

LCDA. T.S LUBIA ESPERANZA XONÁ JOM.

LICDA. T.S. MIRIAM ARACELY MUS COY

USUARIAS DE LA UNIDAD SOCIAL

COBÁN, A.V. ABRIL DE 2,017

INTRODUCCIÓN

En el proceso que se desarrolló durante la primera fase de PPS I de la carrera de Trabajo Social, se llevó a cabo un diagnóstico participativo en el área social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz; en donde se desarrollaron una serie de herramientas de gerencia social y se determinó que el problema que afecta directamente el área social es “Debilidad en el uso de metodologías para la recolección de información que revele los resultados de las acciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena en Alta Verapaz”.

Con base al problema que se identificó, se determinó realizar un proyecto que permitiera contribuir con la unidad social y se consideró pertinente realizar el proyecto “Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz”.

En dicho proyecto se establecieron tres resultados:

Resultado 1: Una guía práctica para la sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, diseñada y validada.

Resultado 2: Una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas de la región de Alta Verapaz.

Resultado3: Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de 1 taller con el personal de la institución y usuarias.

El primer resultado fue diseñar una guía práctica para la sistematización de experiencias con el objetivo de que la unidad social cuente con información teórica de cómo realizar una sistematización de experiencias y en base a ello

crear nuevas prácticas en beneficio a las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

El presente informe de sistematización de experiencias se convierte en el segundo resultado planteado anteriormente, desarrollado a través de entrevistas al personal de la Unidad Social de la DEMI y a un grupo de usuarias de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Este ejercicio permitió confirmar la importancia de documentar y sistematizar la atención que realiza la DEMI, a partir de este proceso se logró identificar lecciones aprendidas y se llegaron a conclusiones y recomendaciones que vendrán a fortalecer el que hacer institucional de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Los resultados de esta sistematización de experiencias fueron plasmados de manera escrita con el objetivo de que la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz pueda contar con información sobre las acciones que realizan en beneficio de las mujeres indígenas de la región.

El presente informe está conformado en 3 capítulos:

En el primer capítulo se encuentra la descripción del proceso metodológico de la sistematización de la experiencia; en el segundo capítulo se describe a la institución donde se realizó la experiencia de sistematización (DEMI), y el tercer capítulo, se describe la presentación y análisis del proceso, lecciones aprendidas conclusiones y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN

Guatemala es un país que en los últimos años ha registrado altos índices de violencia, lamentablemente los grupos más vulnerables ante este problema social son las mujeres, niños/as y jóvenes que se encuentran expuestos ante dicha situación.

Hoy en día lo que se considera como la base de una sociedad “la familia” ha degradado a través de los años, llegando a tener como consecuencia la desintegración familiar, donde la mujer se convierte en el centro del hogar y sobre ella todas las responsabilidades que conlleva mantener una familia numerosa y sumado a esto, una serie de problemas sociales como el desempleo, la pobreza, los altos precios de la canasta básica, la delincuencia y la migración interna y externa.

Ante esta situación de vulnerabilidad que presenta la sociedad guatemalteca, que afecta directamente al género femenino, el estado de Guatemala en conjunto con otras instituciones descentralizadas, buscan ejercer principalmente acciones encaminadas a mejorar las situaciones de las mujeres indígenas y por ende brindar seguridad y bienestar, por tal razón la Defensoría de la Mujer Indígena fue creada en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Paz, que se caracteriza por ser un ente gubernamental.

En respuesta a las demandas que se dan día con día de parte del género femenino a las diferentes unidades social, psicológica y jurídica de la Defensoría de la Mujer Indígena, se abre un proceso de acompañamiento y seguimiento personalizado a los casos que se presentan con el objetivo dignificar la vida de muchas mujeres indígenas como de igual forma de la familia (niños, niñas y jóvenes) que tienen a su cargo, convirtiéndose estos procesos en experiencias fundamentales del que hacer institucional.

Es por ello, la importancia de ejecutar un proceso de sistematización de experiencias, para contar con lecciones, conclusiones y recomendaciones que sin duda vendrán a fortalecer las acciones que realiza la DEMI para el fiel cumplimiento de los derechos de las mujeres indígenas.

Para este proceso de sistematización de experiencias fueron seleccionadas una serie de casos en coordinación con el personal de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena, con la finalidad de visualizar de una manera retrospectiva las acciones que ha realizado la unidad social y a partir de ello generar nuevos conocimientos que fortalezcan las acciones prospectivas para el que hacer institucional en beneficio del género femenino de la región de Alta Verapaz.

OBJETIVOS

- Generar nuevas prácticas a través del proceso de sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la defensoría de la mujer indígena de la región de Alta Verapaz”
- Identificar lecciones aprendidas y recomendaciones para mejorar las intervenciones prospectivas de la Unidad Social para el fiel cumplimiento de los Derechos de las mujeres indígenas de Alta Verapaz.

CAPÍTULO I

PROCESO METODOLÓGICO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

Metodología implementada en el proceso de sistematización de experiencias en la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Para realizar el proceso de sistematización de experiencias en la unidad social de la DEMI, se tomó en cuenta la metodología del autor Oscar Jara (2006), que en su base teórica indica que la sistematización de experiencias consiste en “Un proceso en el cual se reconstruye y se reflexiona de manera analítica sobre hechos y acciones para luego interpretarlas y comprenderlas” basándose siempre en la misma metodología, el autor refiere que para realizar una sistematización de experiencias se tiene que realizar cinco tiempos o momentos para recopilar toda la información necesaria, dentro de ellos están: punto de partida, preguntas iniciales, recuperar el proceso vivido, reflexión de fondo y puntos de llegada.

A continuación se presentan cada uno de los momentos que se realizaron en

- 1. Punto de partida:** en este primero momento, se identificaron a los actores que estarían involucrados en el proceso de sistematización de experiencias, según la metodología antes mencionada requiere que los participantes a dicho proceso hayan vivido la experiencia para que la información que se le solicite y se recopile sea de acuerdo a lo que nos interesa recabar.
- 2. Preguntas iniciales:** para este segundo momento, se procedió a delimitar la experiencia a sistematizar de experiencias. ¿Para qué queremos hacer esta sistematización?, ¿Qué experiencia queremos sistematizar?, ¿Qué aspectos de la sistematización nos interesa más?, ¿Qué procedimientos vamos a seguir?

2.1. Definición del objetivo de la sistematización:

- Obtener la experiencia de asesoría y acompañamiento que realiza la Unidad Social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

2.2. Delimitación del Objeto de sistematización:

- Experiencia de asesoría y acompañamiento en la atención de casos que realiza la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

2.3. Precisión del eje de sistematización:

- Asesoría y acompañamiento que realiza la Unidad social en la atención de casos de usuarias de la Demi de Alta Verapaz.
- Casos cerrados con satisfacción.

2.4. Con quienes/ participantes:

Para que la sistematización de experiencias tuviera un carácter participativo se identificó actores claves para este proceso, que brindaron información para su posterior proceso.

2 profesionales de la unidad social por las intervenciones que realizan en la atención de casos de usuarias.

4 usuarias que han recibido asesoría y seguimiento de la unidad social de la Demi de A.V.

3. Recuperación del proceso vivido:

3.1. Reconstruir la Historia:

Antes de realizar la recuperación del proceso vivido, se definieron las técnicas o instrumentos que se utilizarían para la recolección de la información, definiendo que se elaborarían entrevistas para que la atención fuera individual en el abordaje de los casos de las tipologías seleccionadas, así también se utilizó la entrevista con el equipo técnico de la Unidad social, desarrollar grupos focales fue imposible debido a que las Unidad Social de la DEMI día con día presenta afluencia de usuarias y debido al poco personal que atiende la unidad, no se logró realizar esta técnica; de igual forma los grupos focales con las usuarias seleccionadas, no fue posible llevarlo a cabo debido a que las usuarias que se entrevistaron eran de diferentes municipios de Alta Verapaz, lo que impidió la realización de esta técnica, porque no todas contaban con la disponibilidad, el tiempo y los recursos; pero para obtener la información en algunos casos se realizó visitas domiciliarias a usuarias para poder tener la información que se necesitaba.

Las fuentes consultadas en el proceso de sistematización de experiencias fueron:

Fuentes primarias: se obtuvo a través de las entrevistas al equipo técnico de la unidad social así como también entrevistas dirigidas a usuarias seleccionadas de diferentes tipologías de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Fuentes secundarias: se obtuvo a través de la revisión del manual de atención que utilizan las profesionales de la Unidad social para la atención de casos.

3.2. Ordenar y clasificar la información:

Este proceso, se realizó a través de la matriz de ordenamiento y reconstrucción que facilitó sintetizar la información, y se tomó el orden en que se entrevistaron a las profesionales de la Unidad Social y las usuarias seleccionadas, para luego vaciar la información recopilada en dicha matriz.

4. Reflexión de fondo:

4.1. Análisis y síntesis de la información:

Para la realización de este tiempo, fue importante la entrevista a los actores seleccionados, gracias a este proceso se obtuvo información relevante que permitió identificar lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones y otros aspectos importantes sobre las intervenciones que realiza la Unidad en la atención de casos a usuarias que visitan la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

5. Puntos de llegada:

5.1. Formulación de lecciones aprendidas, conclusiones:

A partir de todo el proceso realizado, se concluye con un informe de sistematización de experiencias que contiene información relevante obtenida a través de los actores que participaron en el proceso, así mismo se presentan las lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones a la Unidad Social de la DEMI, que serán puntos de partida para fortalecer el que hacer institucional de manera prospectiva.

CAPÍTULO II
DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ
LA EXPERIENCIA

INFORMACIÓN GENERAL DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Con la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena, como dependencia de la Presidencia de la República, con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, con el fin de atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual promueve las acciones de la defensa y pleno ejercicio de sus derechos. En esa dirección el Estado guatemalteco mediante la DEMI y con el apoyo de la Política Nacional de la Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas, PNPDIM, y Plan de Equidad de Oportunidades PEO, 2008-2023, busca cerrar las brechas de desigualdad e inequidad existente entre los géneros masculino y femenino¹⁵

1. Áreas de intervención:

- 1.1. Promoción y Desarrollo Político y Legal:** Promover, desarrollar y coordinar propuestas de políticas públicas, planes y programas e iniciativas de ley para la prevención y defensa de todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas.
- 1.2. Atención Integral de Casos:** Proporcionar servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos, social, jurídico y psicológico.
- 1.3. Formación, Divulgación e Investigación:** Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, capacitación y divulgación de los Derechos Humanos de las mujeres indígenas.

¹⁵ <http://demi.gob.gt/site/#>

1.4. Desarrollo Organizacional: Reorganizar y fortalecer las unidades programáticas y administrativas para lograr la implementación del Plan Estratégico Institucional.

2. Unidades de atención a usuarias:

2.1. Unidad Social: brinda atención social a mujeres indígenas vulnerables en sus derechos mediante la ruta o manual de atención de casos, que brinda apoyo, asesoría, acompañamientos y seguimiento integral con calidad y calidez. La unidad social cuenta con un manual de atención casos de la unidad y una ruta de atención para los diferentes casos que se presentan a la Unidad Social de la DEMI. Se atiende en dos momentos individual y colectivo.

2.2. Área programática de atención integral de casos: proporciona servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos, siendo esta área una de las más sustantivas, la atención integral de casos, siendo las unidades que la integran social, jurídica y psicológica quienes tienen como función de brindar apoyo, acompañamiento y asesoría y seguimiento integral a problemáticas de mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

2.3. Abordaje individual/casos para atención a usuaria en la unidad social utilizando el método alternativo de resolución de conflictos, acompañamientos a usuarias víctimas de violencia.

2.4. Abordaje colectivo/ talleres de prevención: Coadyuvar en la reconstrucción del tejido social, sin embargo se coordina acciones con otras instituciones afines para la implementación de talleres

charlas principalmente con centros educativos y/o lideresas (estas acciones no cuenta con un rubro financiero).

La Defensoría de Mujer Indígena en la unidad social desarrolla acciones específicas de acuerdo a las necesidades de cada caso en particular. Las acciones están divididas en dos líneas de trabajo:

- La primera contempla acciones previstas para la Atención Directa a la usuaria y sus familiares más cercanos y vulnerables y tiene como objetivo satisfacer necesidades puntuales, usualmente es la parte inicial de la intervención, se ocupa de las situaciones urgentes.
- La segunda define las acciones que se realizan para generar condiciones favorables al desarrollo social de las mujeres indígenas que acuden a solicitar apoyo.

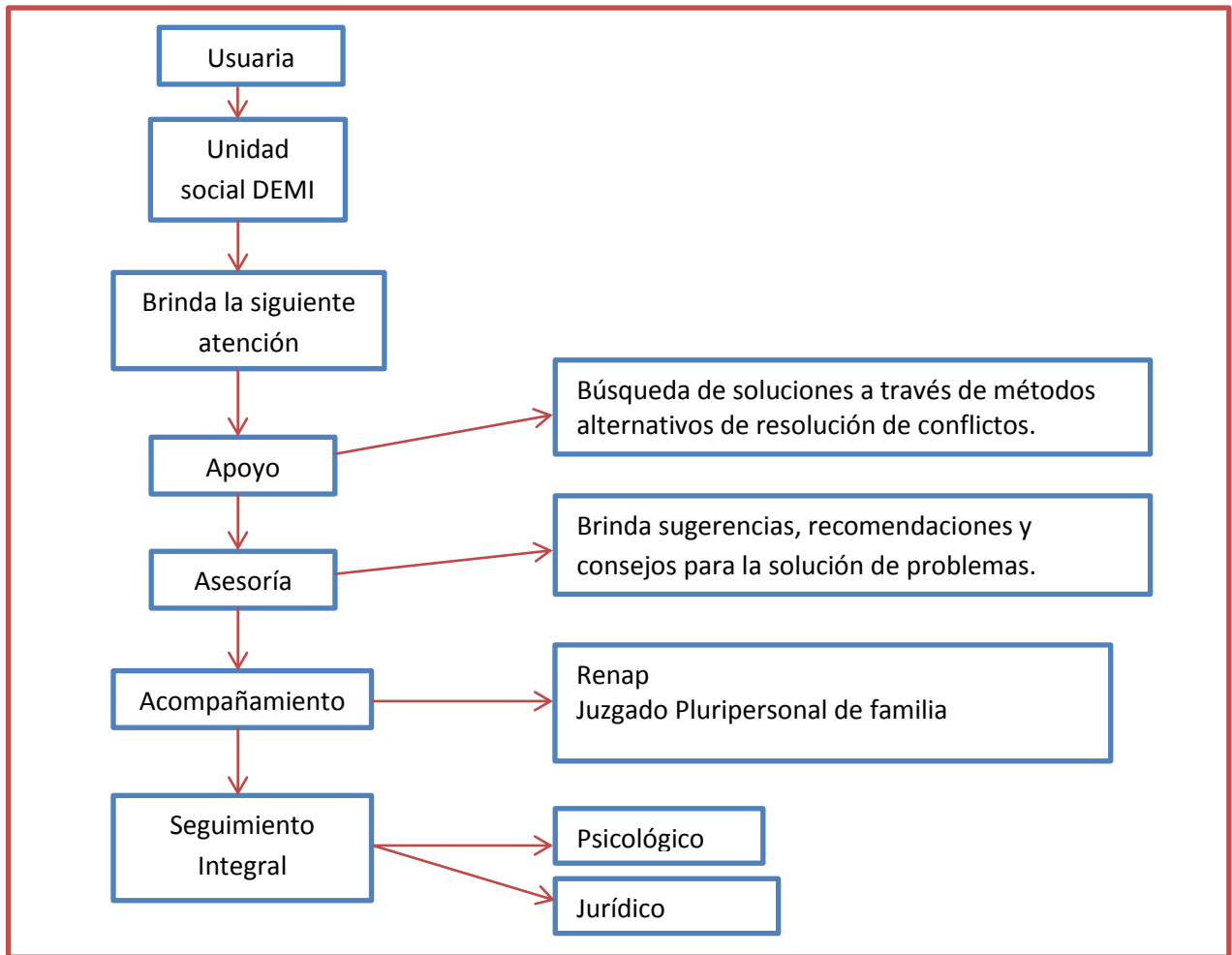
La unidad social cuenta con una ruta de atención para abordar cada una de las tipologías:

Ruta de atención de casos (tipologías)	
1.	Apoyo
2.	Asesoría
3.	Acompañamiento
4.	Seguimiento Integral

Fuente: Zolayns Winter. Practicante de PPS II

La unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, al abordar un caso (tipología) cuenta con una ruta de atención, esto se realiza con la finalidad de que cada caso pueda ser atendido de la mejor manera y sobre todo para que los derechos de las mujeres indígenas sean reivindicados.

Ruta de atención de casos a usuarias de la Unidad Social de la DEMI de A.V.



Fuente: Elaboración de la unidad social de la DEMI.

Herramientas que utiliza la U.S. en la asesoría y acompañamiento de casos

1. Ficha de Entrevista
2. Escucha Activa
3. Folder de recepción de documentos de manera física (Acompañamiento).
4. Sistema digital(todos los datos de las usuarias)

Fuente: Zolayns Winter. Practicante de PPS II

En la unidad social se atienden diferentes tipologías entre las cuales están:

Tipologías de la Unidad Social	
1.	Pensión Alimenticia
2.	Pensión Alimenticia atrasada
3.	Aumento de Pensión Alimenticia
4.	Reconocimiento Voluntario de Hijo
5.	Reconocimiento de Preñez
6.	Guarda y Custodia

Fuente: Zolayns Winter. Practicante de PPS II

Para la atención de los casos (tipologías) que se presentan a la Unidad social de la DEMI, se utiliza la ruta de atención y para ello herramientas denominadas ficha de entrevista donde se recolectan datos importantes para la apertura del expediente, escucha activa (Asesoría) y folder de recepción de documentos para el acompañamiento a otras instancias que el caso requiera, así mismo se requieren de algunos documentos imprescindibles para sustentar el proceso y con ello conformar el expediente respectivo, tomando en cuenta que cada caso es especial pero lo básico e indispensable son:

Documentos para la apertura de expediente	
1	Fotocopia de DPI
2.	Certificación de nacimiento reciente
3.	Certificación de matrimonio
4.	Dirección exacta del demandado
5.	Certificación medica de embarazo.
6.	Certificación de convenio de alimentos.

Fuente: Zolayns Winter. Practicante de PPS II

3. Unidad Psicológica: Brinda atención para la reivindicación de valores y principios de las mujeres indígenas, a través de la implementación de terapias: individual y grupal (autoayuda y ocupacional), encaminadas a la recuperación emocional que le permita la interacción dentro del círculo familiar y social de manera positiva.

La atención psicológica se brinda únicamente en los casos en que la usuaria lo requiera o se identifiquen por el nivel de afectación emocional.

4. Unidad Jurídica: Es la Unidad encargada de asesorar, defender y remitir a donde corresponda los casos de violencia hacia los derechos de las mujeres indígenas, por medio de asesoría jurídica, procuración, auxilio y acompañamiento ante los diversos operadores de justicia, así como también en las instituciones públicas y privadas.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

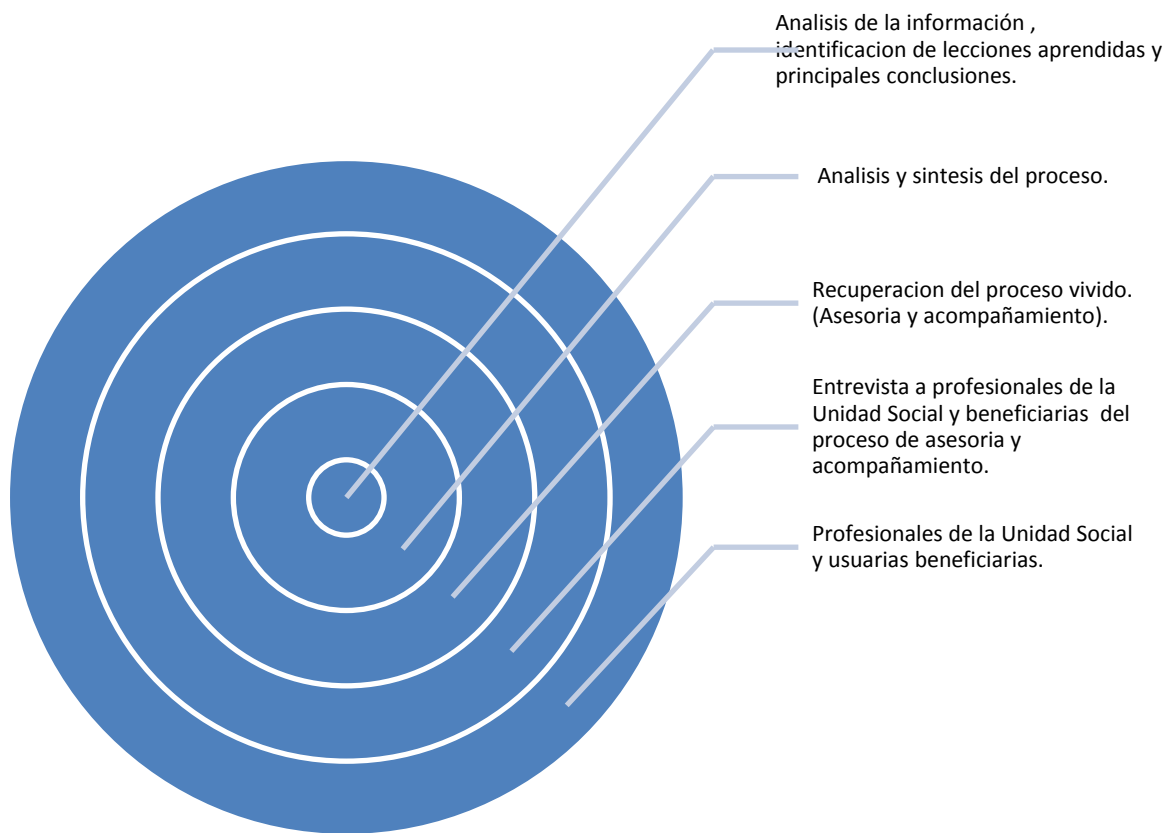
Para la realización del proceso de recolección de información fue preciso definir las técnicas apropiadas para los actores que se abordarían, se definió trabajar con entrevistas, de esta manera obtener información precisa y concreta.

Se diseñaron instrumentos adecuados (entrevistas) para abordar a las profesionales de la Unidad Social de la DEMI y a usuarias de diferentes tipologías, se presentaron los diseños de entrevistas y se aprobaron dichos instrumentos por parte de la persona enlace quien validó los instrumentos para poder trabajarlos con cada uno de los actores antes seleccionados.

La recolección de información se inició con las profesionales de la Unidad social, se diseñó un instrumento con la cual se obtuviera información de interés, no se logró realizar grupos focales debido a la afluencia de usuarias a la institución y por no contar con el personal suficiente para darse abasto en cuanto a la atención de usuarias se refiere.

Así mismo también se abordó a un grupo de usuarias de diferentes tipologías que ya habían cerrado con satisfacción su caso, esto con la finalidad de conocer su punto de vista en cuanto a las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos, con el grupo de usuarias solo se logró realizar entrevistas, debido a que eran de diferentes municipios de Alta Verapaz, muchas de ellas no contaban con el tiempo, la disponibilidad y el recurso económico y por tal razón no se realizó un grupo focal con todas las usuarias seleccionadas.

Este proceso permitió obtener información significativa, porque a partir de ella se identificaron lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones para mejorar las futuras prácticas en beneficio de la unidad social de la DEMI y de usuarias beneficiarias.



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Con los actores ya seleccionados, profesionales de la Unidad Social de la DEMI se procedió a realizar las entrevistas correspondientes, el proceso permitió obtener información relevante y enriquecedora para el proceso de sistematización de experiencias, a continuación se comparte información cualitativa que se obtuvo a través de las preguntas planteadas a los actores antes mencionados.

Profesionales de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Profesionales de la Unidad Social	Cargo en la Unidad Social
Licda. Miriam Araceli Mus Coy	Coordinadora de la Unidad Social
Licda. Lubia Esperanza Xoná Jom	Asistente de la Unidad Social

1. ¿Cuál es su opinión en cuanto a la intervención que realiza la Unidad social para la atención de los casos que se presentan?

Las profesionales de la Unidad Social, consideran que la intervención que realizan en la atención de casos es buena, debido a que se cuenta con una ruta de atención de casos (Apoyo, Asesoría, Acompañamiento y seguimiento integral) que fortalece cada una de las actividades que se realizan en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz, así mismo hacen mención que al contar con la herramienta de la ficha de entrevista que contiene una guía de preguntas, pueden determinar a profundidad la situación que presentan las usuarias y utilizando el método de resolución de conflictos: conciliación, mediación y negociación, les ha permitido dar respuestas inmediata a las demandas que se presentan por parte del género femenino.

2. A su criterio ¿considera que la ruta de atención (Asesoría y Acompañamiento) que maneja la Unidad Social es adecuada?

Las profesionales de la Unidad Social de la Demi de A.V. consideran que la ruta de atención es la adecuada, sin embargo por el poco personal que atiende la unidad social, encuentran que ese es el primer obstáculo para no llevar a cabo de una manera eficiente la ruta de atención (Asesoría y Acompañamiento), debido a que cuando se brinda la Asesoría las profesional de la Unidad Social deben antes llenar una ficha de entrevista (datos personales, laborales, causas y problemas que presenta la usuaria), mantener una escucha activa a lo que la usuaria manifiesta para luego hacer una recepción de sus principales documentos, a partir de este proceso se le brinda asesoría (sugerencias, recomendaciones o consejos) según sea el caso que presente, todo este proceso para hacerlo de una manera adecuada lleva su tiempo.

En el proceso de acompañamiento, solo una profesional de la Unidad social es la encargada de realizar el acompañamiento a las instancias correspondientes, sin embargo no se dan abasto debido a que en muchas ocasiones los casos que ya se tienen programados (6 casos al día), tres o cuatro requieren tener el acompañamiento a otras instancias, lo que significa que la profesional que se queda en la atención de usuarias no recopile la información acorde debido a la afluencia de personas y no se pueda brindar la asesoría y acompañamiento adecuado a las usuarias.

3. ¿Usted cree que la asesoría y acompañamiento que ha realizado desde la Unidad Social ha impactado en la vida de las usuarias?

Las profesionales consideran que el trabajo que desarrollan desde la Unidad Social de la Demi, es apoyar, asesorar, dar acompañamiento y seguimiento de manera interna o externa a los casos que se presentan, así también consideran que todos aquellos casos que logran ser cerrados con satisfacción, son aquellos casos donde las usuarias a través del proceso realizado cambian su calidad de vida, como también su estado emocional donde se ve reflejada la seguridad de las usuarias.

Sin embargo manifiestan las profesionales de la Unidad Social que los casos que no se logran cerrar con satisfacción, logran por lo menos darle el apoyo, asesoría y acompañamiento a las usuarias, dejando en ellas una nueva perspectiva de como poder resolver su caso.

4. Puede indicar ¿Qué herramientas utiliza para la atención de los casos en la Unidad social de la DEMI?

Las profesionales mencionaron las acciones y herramientas que utilizan al momento de la apertura un caso o expediente:

- Atención Inicial (Apoyo)
- Escucha Activa
- Asesoría y análisis del caso
- Solicitud de documentos
- Entrevista y llenado de ficha
- Mediación y conciliación entre ambas partes
- Acompañamiento a las instancias que se requieran
- Seguimiento integral (psicológico, jurídico) a la usuaria que lo necesite.

5. Considera que las herramientas antes mencionadas son eficientes para obtener la información oportuna para apoyar adecuadamente a la usuaria.

Las profesionales de la unidad social consideran que las herramientas que se utilizan para obtener la información han sido eficientes, sin embargo manifiestan que sería importante realizar algunas modificaciones a la ficha de entrevista o colocar algunas matrices de recolección de información, de esta manera tener en el expediente de cada usuaria información relevante y sobre todo amplia, que permita dar seguimiento de manera interna en la institución o ya bien sea de manera externa, fuera de la institución.

6. A su criterio, los casos que se atienden todos logran ser cerrados con satisfacción.

Las profesionales de Trabajo Social manifestaron que la mayoría de los casos que se presentan a la Unidad Social, logran ser cerrados satisfactoriamente mediante la utilización de la ruta de atención de casos como también a través de los métodos alternativo de resolución de conflictos, mediación, conciliación y negociación entre las partes demandada y la usuaria, esto con la finalidad de llegar a acuerdos favorables que beneficien a la familia de la usuaria.

Sin embargo recalcan que al no cerrar los casos con satisfacción, es debido a situaciones externas, donde el demandado no se presenta y no cuentan con otra vía o ruta para poder ayudar a la usuaria.

7. Puede escribir ¿Qué instituciones gubernamentales y no gubernamentales tienen relación con DEMI para asesoría y acompañamiento de los casos?

Las instituciones con las que guarda una relación estrecha de manera externa la DEMI para la resolución de los casos están:

- RENAP
- Juzgado de Paz
- Juzgado Pluripersonal de Familia
- Fiscalía de la Mujer
- Ministerio Público
- Policía Nacional Civil
- Oficina Municipal de la Mujer
- Dirección Municipal de la Mujer (de los diferentes municipios)

De manera interna para la resolución de casos esta:

- Unidad Psicológica
- Unidad Jurídica.

8. ¿Usted cree que al momento de realizar la asesoría en la atención de casos brinda información en cuanto a los derechos específicos que tienen las mujeres indígenas?

Las profesionales de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, consideran que al momento de brindar la asesoría en los casos que atienden, brindan consejos, recomendaciones y sugerencias de que puede hacer para la solución del problema, sin embargo consideran que abordar los derechos específicos que posee una mujer indígena es un tema extenso, además que por situaciones de poco personal y afluencia de usuarias se les hace complicado poder abordar cada uno de los derechos, manifiestan así mismo que en muchas ocasiones no abordan el tema pero como institución cuentan con la fortaleza de que brindan apoyo a grupos de mujeres y centros educativos,

impartiendo charlas, capacitaciones y talleres de los derechos específicos de la mujer indígena para la prevención de la violencia.

9. ¿Usted cree que la Unidad Social debería de realizar visitas domiciliarias para brindar un mejor acompañamiento en los casos que se abordan?

Las profesionales de la Unidad Social indicaron que las visitas domiciliarias son fundamentales y que deberían de ser parte del que hacer institucional como medio para identificar el estado de los casos e identificar de esta manera si las intervenciones realizadas por la Unidad Social de la DEMI han permitido que existan mejoras en la calidad de vida de las usuarias, lamentablemente por el personal reducido con el que cuenta la Unidad Social se hace imposible realizar dicha acción, sin embargo se realiza en casos especiales.

10. Usted como parte de la Unidad Social, puede mencionar que debilidades ha observado en el proceso de atención de usuarias.

- Ficha de entrevista con datos repetitivos.
- Afluencia de usuarias que solicitan el servicio de la Unidad Social, provenientes de los 17 municipios de Alta Verapaz.
- Reducido personal en la Unidad Social para la demanda de usuarias que se presentan a diario la institución (DEMI).
- Inexistencia de rotafolios para transmitir información (derechos específicos) a usuarias de la Unidad Social de la DEMI.
- Inexistencia de trifolios informativos como parte de la asesoría que debe brindar la Unidad social a las usuarias.
- Tiempo reducido en la atención de casos por la afluencia de usuarias.

11. ¿Qué aspectos puede mencionar que debe mejorar la Unidad Social para brindar una mejor asesoría y acompañamiento a usuarias que visitan la DEMI?

Las profesionales indicaron que es importante realizar ajustes a la ficha de entrevista, y realizar una reestructuración a las preguntas para obtener con una mejor información de las usuarias. Se recalcó la importancia de contar con más personal en la Unidad Social debido a que hay demasiada afluencia de personas (usuarias) que acuden a solicitar el servicio y así mismo retomar con mayor responsabilidad la ruta de atención de casos.

12. ¿Qué recomendaciones daría para mejorar futuras prácticas en la Unidad social de la DEMI?

- Darle seguimiento al manual de atención de casos de la Unidad Social.
- Continuidad de la ruta de atención de casos.
- Continuidad con la coordinación interna y externa.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Usuarías que recibieron intervención de las profesionales de la Unidad Social de la DEMI para la atención de su caso.

	Nombre de usuarias	Edad	Tipología	Municipio	Departamento	Comunidad Lingüística
1	L. T. C.	33años	Reconocimiento Voluntario	Cobán	A.V.	Q'EQCHI'
2	E.B. C. Q.	20 años	Pensión Alimenticia	Carchá	A.V.	Q'EQCHI'
3	E. Y. R. I.	34 años	Pensión Alimenticia Atrasada	Chamelco	A.V.	Q'EQCHI'
	M. Z. C.	56 años	Guarda y Custodia	Cobán	A.V.	Q'EQCHI'

1. ¿Qué acciones puede mencionar que realizó la unidad social para lograr la atención de su caso?

Las usuarias indicaron que las profesionales de la Unidad Social mostraron siempre el interés en su caso, les brindaron apoyo y atención oportuna, asesoría y orientación pertinente en su momento, realizaron el proceso de entrevista, citaron al demandado y ejecutaron el proceso de conciliación para exponer las necesidades de la usuaria e hijos, se llegó a acuerdos verbales en la unidad social y se realizó el acompañamiento a las instancias correspondientes.

2. ¿Cómo califica la atención que brindan las profesionales de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Unidad Social?

Las usuarias entrevistadas manifestaron su profundo agradecimiento a las profesionales de la Unidad Social, debido a que consideran que la atención es excelente porque ellas percibieron que las profesionales se interesaron por su caso y les brindaron la orientación necesaria para la resolución satisfactoria del

caso, así mismo les brindaron el acompañamiento ante las instancias correspondientes para la fijación de convenios.

3. Recibió algún tipo de acompañamiento de las profesionales en Trabajo Social a otras instancias?

Las usuarias entrevistadas manifestaron que las profesionales de la Unidad Social ante la gestión que realizan con otras instituciones, siempre les brindaron la asesoría, orientación y acompañamiento a las instancias donde corresponde ratificar el convenio.

Al momento de realizar el acompañamiento las profesionales de la Unidad social en compañía de la usuaria y demandado se dirigen a las instancias donde deben de realizar la gestión, así mismo al llegar al lugar la profesional de trabajo social es la encargada de remitir la papelería y de esta forma se inicia con el proceso, durante el proceso de igual forma ante personas de otras instancias las profesionales siguen brindando el acompañamiento, hasta que el proceso termina.

4. Recibió asesoría e información de cómo solicitar la intervención de un profesional de la Unidad social para la atención de su caso?

Las usuarias entrevistadas indicaron que al presentarse a la DEMI para solicitar información sobre la solución de su caso, le atendió el personal de la Unidad Social, quienes les brindaron toda la información necesaria para conformación de los documentos necesarios para dar inicio con su caso.

Las usuarias recalcaron que la atención, la asesoría e información que les brindaron lo hicieron desde su idioma materno lo que les facilitó poder entender cómo realizar la apertura de su expediente en la Unidad Social de la DEMI de la región de A.V.

5. La atención que le brindó la Defensoría de la Mujer Indígena, ha permitido aumentar su nivel de confianza para la toma de decisiones.

De las usuarias entrevistadas, manifestaron que a partir de la atención que le brindaron en la Unidad Social, han aumentado su confianza en ellas mismas, han perdido el miedo, toman sus propias decisiones en beneficio de ellas y de su familia, esto en virtud a la asesoría que les han brindado las profesionales de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

6. Por parte de la Unidad Social al momento de brindarle asesoría le hablaron sobre los diez derechos específicos que maneja la DEMI para fortalecer a la mujer indígena.

Las usuarias entrevistadas indicaron que no cuentan con una percepción clara en cuanto a conocer los derechos específicos de las mujeres indígenas debido a que durante el proceso de asesoría se limitan a dar consejos y es un tiempo corto donde solo les solicitan sus datos personales y laborales, además consideran que no cuentan con ningún tipo de material visual donde se expongan esos derechos.

7. ¿Qué no le gusto del proceso que realizó la DEMI en la atención de su caso?

Las usuarias entrevistadas manifestaron que no tienen ninguna inconformidad, al contrario se sienten agradecidas por la atención que le brindó la Unidad Social para la resolución del caso que presentó.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Durante la sistematización de experiencias del proceso de asesoría y acompañamiento de la Unidad Social de la DEMI y usuarias que se atienden, se identificaron una serie de acciones que realizan las profesionales de la unidad social para fortalecer el que hacer institucional que realiza la DEMI en beneficio de las mujeres de la región de Alta Verapaz.

Para desarrollar el proceso de sistematización de experiencias se abordó al equipo técnico de la Unidad Social que eran los actores principales para el desarrollo de la sistematización y así mismo para poder enriquecer el proceso se abordaron algunas usuarias que fueron beneficiadas por las intervenciones que se realizan en la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, cabe recalcar que los casos que se abordaron fueron cerrados o concluidos con satisfacción.

Cada caso cuenta con su respectivo expediente como medios de verificación, documentación necesaria específica por cada tipología con una numeración correlativa en lo físico y electrónico, archivadas como tal, al momento de remitir el caso a otras instancias y el proceso pueda ser rápido y fácil.

La unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, realiza una labor importante en el que hacer institucional que realiza día con día, cuenta con un manual de atención de casos, una ruta de atención que guía el proceso de trabajo, pero también desarrolla una serie de métodos como la conciliación, mediación y negociación que ha permitido establecer acuerdos favorables para las usuarias y su familia.

La Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz es una entidad gubernamental, conocida ya por la población, especialmente por el género femenino, debido a las situaciones de vulnerabilidad en las que se encuentran; gracias a los procesos internos y externos que realiza con otras instituciones ha

permitido la atención y cierre de casos de manera satisfactoria; lo que viene a reivindicar los derechos de las mujeres indígenas, esto ha permitido que las mismas mujeres sean portavoz de las acciones que realiza la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

La atención que brindan las profesionales de la unidad social de la Defensoría de la Mujer Indígena, es buena, por los métodos y acciones que realizan en beneficio de las usuarias que visitan la institución en busca de ayuda para resolver su problemática, la mayoría de todos los casos que se apertura son cerrados con satisfacción.

La Defensoría de la Mujer Indígena, especialmente la unidad social guarda estrecha relación de manera interna con las unidades de Psicológica y jurídica) y externa (Renap, Juzgado Pluripersonal de Primera Instancia de familia, Fiscalía de la Mujer, PNC) etc., a tales instancias realiza el acompañamiento pertinente para que se puedan realizar adecuadamente los procesos.

En la unidad social, a pesar de contar con escaso personal para la atención y apertura de los casos que se presentan día tras día, las profesionales encargadas de la unidad cuentan siempre con la anuencia de informar y brindarles siempre la asesoría adecuada a las usuarias que se presentan por primera vez para la apertura de su caso y seguimiento del mismo.

La atención que brindan las profesionales de la unidad social, es significativa e importante para las usuarias que visitan la DEMI, mediante la asesoría, acompañamiento oportuno que proporcionan las profesionales, las usuarias han fortalecido su autoestima, han perdido el miedo, y consideran que cuentan ya con la capacidad de tomar sus propias decisiones.

CONCLUSIONES

- La Defensoría de la Mujer Indígena es un ente gubernamental con tres unidades, social, psicológica y jurídica al servicio de las mujeres indígenas para el fiel cumplimiento de sus derechos; a través de las intervenciones que realizan han logrado aumentar la confianza y autoestima en las usuarias que han atendido.
- La mayoría de los casos que se presentan a la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, se logran cerrar con satisfacción mediante las intervenciones que realizan las profesionales de trabajo social.
- La Unidad social cuenta con un manual y ruta de atención de casos para que la atención de las usuarias sea de manera personalizada y de calidad, que busca el bienestar y reivindicar los derechos de las mujeres indígenas de Alta Verapaz.
- La afluencia de usuarias a la unidad social de la DEMI, y el reducido personal que atiende esta unidad, ha tenido dificultades para atender la demanda de usuarias, sin embargo se ha cumplido con el servicio logrando resultados concretos y positivos en beneficio de las mujeres de la región de Alta Verapaz.
- La Defensoría de la Mujer Indígena, tiene una estrecha relación con diferentes instancias de la región y con los diferentes municipios de Alta Verapaz; la coordinación entre instituciones Gubernamentales y no Gubernamental se ha logrado establecer por los convenios y acuerdos en

beneficio de la mujer indígena y su familia principalmente de la manutención de los menores como un derecho a una vida digna.

- La Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz en el año 2,016 atendió 1098 casos (social, jurídico y psicológico) los cuales en su mayoría fueron cerrados con satisfacción sin embargo no se cuenta con ninguna documentación que refleje las intervenciones que realiza la DEMI.

LECCIONES APRENDIDAS

- La Defensoría de la Mujer Indígena cuenta con una planificación estratégica (misión, visión) que le permite caminar en una dirección horizontal para alcanzar sus objetivos y poder así reafirmar el compromiso que tiene como institución con la sociedad y especialmente con las mujeres indígenas de Alta Verapaz.
- Fortalecer la coordinación entre unidades (social, psicológica y jurídica) para brindar una atención integral en la atención de casos que se presentan a la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.
- La atención a usuarias es de manera personalizada, brindando asesoría y acompañamiento durante el proceso, ha permitido revindicar los derechos de las mujeres indígenas.
- La Defensoría de la Mujer Indígena brinda la atención en el idioma materno creando un ambiente pertinente para la usuaria, esto permite que los resultados sean satisfactorios y se logre dignificar la vida de las mujeres indígenas.

RECOMENDACIONES

- Aumentar el número de personal permanente en la sede regional de las unidades social, psicológica y jurídica de la Defensoría de la Mujer Indígena, debido a que la afluencia de usuarias día tras día aumenta por la credibilidad.
- Promover estrategias que permitan a la unidad social dar a conocer los derechos específicos de la mujer indígena para crear en el género femenino mayor confianza, criterio propio y toma de decisiones que permitan reivindicar sus derechos como mujeres.

Diseñar material visual e informativo (bifolios, trifolios, rotafolios, banner) contextualizados y escritos en idioma Q'eqchi' y Poqomchi' para que las usuarias adquieran información sobre sus derechos.

- La importancia de realizar vistas domiciliarias, debe de sumarse a las acciones que realiza la unidad social, para verificar la situación actual de las usuarias y constatar si ha tenido cambios y ha mejorado su calidad de vida.
- Fortalecer los espacios de participación (charlas, capacitaciones y talleres) para las usuarias de la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz, para fortalecerlas en conocimientos y empoderarlas para la toma de decisiones.
- Se debe de implementar una mejoras en la ficha de entrevista para obtener información concreta de las usuarias y de esta forma aumentar la eficiencia en cuanto a la atención que merecen tener las mujeres indígenas en la Unidad social de la DEMI.

- Socializar con instituciones públicas que tienen relación con la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, la metodología utilizada para que se puedan visualizar las intervenciones que realiza la institución y con ello fortalecer los lazos de coordinación de los diferentes procesos que se realizan en beneficio de las mujeres indígenas.
- Promover la metodología de sistematización de experiencias por lo menos una vez al año, para identificar debilidades y proponer mejoras en las practicas prospectivas en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

ANEXOS

1. Instrumentos para la recolección de información

DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Nombre del proyecto: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ"

Practicante en PPS II: Zolayns Viviana Winter Cú



La recolección de información que se requiere en este instrumento será para fines académicos.

Entrevista a profesionales de la Unidad Social de la DEMI

1. **¿Cuál es su opinión en cuanto a la intervención que realiza la Unidad social para la atención de los casos que se presentan?**

2. **A su criterio ¿considera que la ruta de atención (Asesoría y Acompañamiento) que maneja la Unidad Social es adecuada?**

3. **¿Usted cree que la asesoría y acompañamiento que ha realizado desde la Unidad Social ha impactado en la vida de las usuarias?**

4. Puede indicar ¿Qué herramientas utiliza para la atención de los casos en la Unidad social de la DEMI?

5. Considera que las herramientas antes mencionadas son eficientes para obtener la información oportuna para apoyar adecuadamente a la usuaria.

6. A su criterio, los casos que se atienden todos logran ser cerrados con satisfacción.

7. Puede escribir ¿Qué instituciones gubernamentales y no gubernamentales tienen relación con DEMI para asesoría y acompañamiento de los casos?

8. ¿Usted cree que al momento de realizar la asesoría en la atención de casos brinda información en cuanto a los derechos específicos que tienen las mujeres indígenas?

9. **¿Usted cree que la Unidad Social debería de realizar visitas domiciliarias para brindar un mejor acompañamiento en los casos que se abordan?**

10. **Usted como parte de la Unidad Social, puede mencionar que debilidades ha observado en el proceso de atención de usuarias.**

11. **¿Qué aspectos puede mencionar que debe mejorar la Unidad Social para brindar una mejor asesoría y acompañamiento a usuarias que visitan la DEMI?**

12. **¿Qué recomendaciones daría para mejorar futuras prácticas en la Unidad social de la DEMI?**

DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Nombre del proyecto: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ"

Practicante en PPS II: Zolayns Viviana Winter Cú



La recolección de información que se requiere en este instrumento será para fines académicos.

Entrevista a usuarias

1. ¿Qué acciones puede mencionar que realizó la unidad social para lograr la atención de su caso?

2. ¿Cómo califica la atención que brindan las profesionales de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Unidad Social?

3. Recibió algún tipo de acompañamiento de las profesionales en Trabajo Social a otras instancias?

4. Recibió asesoría e información de cómo solicitar la intervención de un profesional de la Unidad social para la atención de su caso?

5. La atención que le brindó la Defensoría de la Mujer Indígena, ha permitido aumentar su nivel de confianza para la toma de decisiones.

6. Por parte de la Unidad Social al momento de brindarle asesoría le hablaron sobre los diez derechos específicos que maneja la DEMI para fortalecer a la mujer indígena.

7. ¿Qué no le gusto del proceso que realizó la DEMI en la atención de su caso?

1. Fotografías del proceso de sistematización de experiencias.



Foto 1: Entrevista a usuaria para recopilación de información.

Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Abril 2017)



Foto 2: Entrevista a usuaria para recopilación de información.

Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Abril 2017)




Foto 3: Entrevista a usuaria para recopilación de información.
Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Abril 2017)




Foto 4: Visita domiciliaria y entrevista a usuaria para recopilación de información.
Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Abril 2017)

2. Planillas de asistencia del proceso de sistematización de experiencias



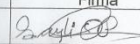
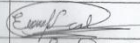
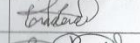


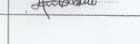
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN ALTA VERAPAZ
NOMBRE DEL PROYECTO: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ"
PRACTICANTE EN PPS II: ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ

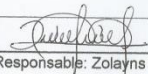



PLANILLA DE ASISTENCIA

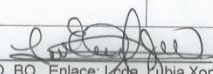
Nombre de la Actividad: ENTREVISTA A USUARIAS

Fecha de realización: JUEVES 06 DE ABRIL DE 2017. **Lugar de la Actividad:** DEMI


No	Nombre y Apellido de usuarias	Dirección	Edad	DPI	Firma
1	Sayli Yohana Pop Ochoa	San Jose la Colonia Zona 9	20 años		
2	Elvira López Cal	Barrio San Sebastian, Calle El Calvario, San Cristobal	21 años		
3	Claudia Coc Xoná	11 callejón C6-160 Zona 8	29 años		
4	Ericka Yolanda Requena Ico	Aldea Chicucay	35 años		
5	Vilma Leticia Cucui Batz	Caserio Holanda	27 años		
6	Luvia Tut de la Cruz	San Jose la Colonia Zona 9	33 años		
7					
8					
9					


 Responsable: Zolayns Winter





 VO. BO. Enlace: Luvia Xoná

Planillas de asistencia del proceso de sistematización de experiencias.



DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN ALTA VERAPAZ
 NOMBRE DEL PROYECTO: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ"
 PRACTICANTE EN PPS II: ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ

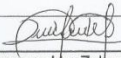



PLANILLA DE ASISTENCIA

Nombre de la Actividad: Entrevista a Usuarías.



Fecha de realización: Miércoles 05 de Abril de 2017. **Lugar de la Actividad:** _____

No	Nombre y Apellido de usuarias	Dirección	Edad	DPI	Firma
1	Marta Zoila Caal	Cantón Las Casas.	56	2607 77692 1601	
2	Albertina Caal	Cantón Las Casas Zona 8	40 años	246181656 1601	Albertina Caal Caal
3	Eva Chub Cho	Man. Alobte 1270. Colonia EL Esfuerzo II.	40 años	2295 64275 1607	
4	Marta Alicia Si Tupil.	San Marcos Chamelco.	34 años	1944 45937 1610	
5	Elva Beatriz Choc Quim	Aldea Pequixul, Carchoa.	20 años	3214 409167 1601.	
6					
7					
8					
9					


 Responsable: Zolayns Winter


 VO. BO. Enlace Leticia Luvia Xoná

Anexo 5. Validacion del tercer resultado

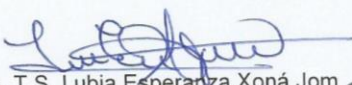
 
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
GUATEMALA
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

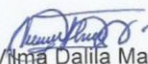
Cobán Alta Verapaz, 05 de Mayo de 2,017.

Por medio de la presente se hace constar que la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Región de Alta Verapaz, tuvo conocimiento del "Proceso de Socialización y presentación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias", donde estuvo presente todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena y usuarias; respondiendo al tercer resultado del proyecto de intervención "Sistematización de Experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz" PPS II de la alumna Zolayns Viviana Winter Cú, con No. de carné 2359712.

Por lo anterior previa socialización y revisión se valida el documento por medio de la presente.

Y para los usos legales que a la interesada convenga extiendo la presente en una hoja membretada, firmada y sellada, a los ocho días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.


Lcda. T.S. Lubia Esperanza Xoná Jom
Enlace Institucional
Unidad Social, DEMI, A.V.


Lcda. Vilma Dalila Macz Coy
Delegada DEMI, A.V.



DEMI Alta Verapaz
3ª. Calle 6-72 D Zona 2 Cobán, Alta Verapaz
Tel: 7952-9886
altaverapaz@demigob.gt
www.demi.gob.gt

18 Años trabajando para las mujeres Mayas, Garifunas y Xinkas



Informe:

**Taller de socialización y validación de
resultados y hallazgos de la
sistematización de experiencias.**

Presentado por:

Zolayns Viviana Winter Cú

**Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de
Alta Verapaz.**

Cobán A.V. 05 de Mayo de 2017

Presentación

Como parte de la propuesta de proyecto de PPS I y II de la estudiante de Trabajo Social con Énfasis en Gerencia para el Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar, fue desarrollar un proceso de sistematización de experiencias, que permitiera generar un análisis y reflexión de las intervenciones que se realiza en la Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Para llevar a cabo la Sistematización de experiencias fue necesario la consulta de varias fuentes bibliográficas y metodológicas que se adaptará a las necesidades de la institución, a partir de dichas consultas, se procedió a realizar una sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la unidad social con el objetivo de contar con la generación de información que pueda visibilizar las intervenciones que realiza la institución en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

Este ejercicio permitió documentar todo el proceso de sistematización de experiencias que se realizó en la unidad social de la DEMI, según la propuesta que se tiene en el marco lógico, específicamente en el tercer resultado, un taller de socialización y validación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, a través de la socialización de resultados se creó un análisis de reflexión de las practicas que han realizado y partiendo de ello proponer acciones y recomendaciones que vengan a fortalecer el que hacer institucional para la reivindicación de los Derechos de las mujeres indígenas de la región.

Justificación

Para desarrollar un proceso de sistematización de experiencias, es fundamental contar con una metodología adecuada que permita recabar la información necesaria de lo que se quiere conocer para luego mejorar a través de nuevas prácticas.

En la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz no se cuenta con documentación e información que revele las intervenciones que realiza la unidad social de la DEMI, por tal razón el proyecto de intervención fue diseñado para reducir dicha debilidad, la propuesta a trabajar fue una sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social.

El proceso de sistematización de experiencias se llevó a cabo con la intervención del equipo técnico de la Unidad Social y cuatro tipologías, pensión alimenticia, pensión alimenticia atrasada, reconocimiento voluntario y guarda y custodia, para obtener la información se diseñaron instrumentos, para luego ser aplicados a cada una de las usuarias seleccionadas.

A partir de todo el proceso de sistematización de experiencias, fue importante dar a conocer cada uno de los resultados con el equipo técnico de la unidad social como también con el personal que integra la DEMI, esto con la finalidad de trasladar recomendaciones, conclusiones y lecciones aprendidas para que a partir de ello se tenga una mirada prospectiva y se establezcan nuevas prácticas que permitan reivindicar los derechos de las mujeres indígenas de la región.

Objetivos

- Socializar la información obtenida del proceso de sistematización de experiencias a la Unidad Social y todo el personal que integra la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Validación de los resultados y hallazgos que se obtuvieron en el proceso de sistematización de experiencias.

Taller de socialización y validación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

Participantes:

- Personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Usuaris de la Unidad Social.
- Practicante en PPS II

Fecha:

Cobán, A.V. 05 de Mayo de 2,017

Lugar:

Defensoría de la Mujer Indígena de región de Alta Verapaz.

Metodología:

- Participativa.

Desarrollo del taller de socialización y validación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.

Previo a la Actividad:

Se planificó con el equipo técnico de la unidad social de la DEMI el taller de socialización, al momento de planificar la actividad, se acordó fecha, hora, día y puntos importantes que debían ser expuestos, se elaboró una agenda para llevar a cabo la actividad de manera ordenada, debido a que la institución cuenta con demasiada afluencia de usuarias, y de esta forma no perjudicar el desarrollo de las actividades específicas de la Unidad Social.

Se tomó en cuenta que las usuarias eran importantes para el desarrollo del taller de socialización y validación de resultados, por tal razón se hizo la cordial

invitación a cada una, a través de una llamada telefónica, donde se le indicó la fecha y hora para que se presentaran a la DEMI.

Inicio de la Actividad:

El taller de socialización y validación de resultados, dio lugar a partir de las tres de la tarde en el salón de la DEMI, donde ya se encontraba todo el personal, se dio inicio a través de las palabras de bienvenida a cargo de mi persona, se realizó la oración a cargo de la Lcda. Belinda Herrera, seguidamente se procedió por parte la Lcda. Miriam Mus la presentación de cada una de las profesionales de la DEMI.

Se inició con la presentación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias, al explicar todo el proceso de sistematización de experiencias que se realizó para la obtención de los resultados, se procedió a la entrega de pequeños folletos en el que constaba las conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas, donde cada una tuvo el espacio y tiempo de leer, posteriormente se promovió la metodología participativa, donde surgió la participación de las profesionales de la DEMI, donde cada uno expreso sus ideas, recomendaciones y sugerencias que vinieron a fortalecer cada uno de los resultados.

Por parte de mi persona enlace y todo el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz, se validaron los resultados satisfactoriamente.

Para terminar el proceso de socialización, se le brindo el tiempo a la delegada regional de la Demi, como también de la persona enlace, donde tuvieron a bien recalcar la importancia del proyecto y los resultados obtenidos que sin duda vendrán a fortalecer el que hacer institucional en beneficio de cumplir con el fiel cumplimiento de los derechos de las mujeres indígenas.

Resultados no previstos:

- Guía metodológica de capacitación para facilitar el proceso de intervención de las profesionales de la DEMI para fortalecer a mujeres indígenas en cuanto a sus derechos específicos.
- **Rotafolios**
- **Banner**

Aspectos importantes

- El personal de la DEMI, mostro anuencia y agradecimiento al momento de manifestar cada uno de los resultados obtenidos del proceso de sistematización de experiencias.
- Participación activa por parte de todo el personal de la DEMI.
- Apoyo de la persona enlace, en todo el proceso de ejecución de la sistematización de experiencias.

Conclusiones

- Se socializaron los resultados de la sistematización de experiencias sobre las intervenciones que realiza la Unidad social con todo el personal de la DEMI.
- Se obtuvo la aprobación de dichos resultados por parte de la persona enlace y demás personal que labora en la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Se cuenta con un documento físico donde se plasmaron cada una de las lecciones aprendidas, recomendaciones y conclusiones que se obtuvieron en el proceso de sistematización de experiencias de la Unidad Social de la DEMI.
- Los resultados presentados vendrán a fortalecer las futuras intervenciones que realiza la Unidad Social de la DEMI en beneficio de las mujeres indígenas de la región de Alta Verapaz.

ANEXOS

Anexo 1. Agenda de Socialización.



Agenda Taller de socialización y validación de los resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.



Participación:

- Personal de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.
- Usuaris de la Unidad Social
- Practicante en PPS II

Objetivos DE PPS II

- Socializar la información recopilada del proceso de sistematización de experiencias de las intervenciones que realiza la unidad social en la atención de casos de usuarias de la Defensoría de la Mujer indígena de la región de Alta Verapaz”

Lugar: Instalaciones de la Defensoría de la Mujer Indígena de la región de Alta Verapaz.

Fecha: 28 de Abril de 2,017

Horario	Actividad	Recursos	Responsable
2:00 a 2:05	Palabras de bienvenida	Recurso Humano	Alumna de PPS II Zolayns Winter.
2:05 a 2:10	Oración	Recurso Humano	Lcda. Belinda Herrera.
2:10 a 2:15	Presentación de Autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.	Recurso humano	Licda. Miriam Mus
2:15 a 2:45	Presentación de resultados y hallazgos del proceso de sistematización de experiencias de la Unidad Social.	Computadora Cañonera	Alumna de PPS II Zolayns Winter.
2:45 a 3:00	Participación de una usuaria de la Unidad Social.	Recurso Humano	1 Usuaris de unidad social.
3:00 a 3:15	Entrega de resultados a la Encargada de la Unidad Social y Delegada de la DEMI.	Guía de Sistematización de experiencias. Informe del proceso de sistematización de experiencias.	Alumna de PPS II Zolayns Winter.
3:15 a 3:20	Palabras de la delegada de la Defensoría de la Mujer Indígena de Alta Verapaz.	Recurso Humano	Lcda. Vilma Dalila Macz Coy




3:15 a 3:25	Palabras de la persona enlace de la Unidad Social de la DEMI.	Recurso Humano	Lcda. Lubia Esperanza Xoná Jom.
3:25 a 3:30	Palabras de agradecimiento	Recurso Humano	Alumna de PPS II Zolayns Winter.

Aprobado:


Lcda. Lubia Esperanza Xoná Jom
Enlace Institucional



Anexo 2. Planilla de Asistencia




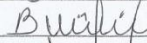


DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN ALTA VERAPAZ
NOMBRE DEL PROYECTO: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LAS INTERVENCIONES QUE REALIZA LA UNIDAD SOCIAL EN LA ATENCIÓN DE CASOS DE USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA DE LA REGIÓN DE ALTA VERAPAZ"
PRACTICANTE EN PPS II: ZOLAYNS VIVIANA WINTER CÚ

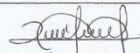



PLANILLA DE ASISTENCIA

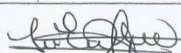
Nombre de la Actividad: Proceso de Socialización y presentación de resultados y hallazgos de Sistematización.

Fecha de realización: 05 de Mayo de 2017. **Lugar de la Actividad:** DEMI

No	Nombre y Apellido	DPI	Firma
1	Dalila Macz	1649 55526 1601	
2	Belinda Herrera	2644 46364 1001	
3	Miriam MUS	1764 75214 1603	
4	Lubia Esperanza Xoná Jom	2429 54510 1603	
5			
6			
7			
8			
9			


 Responsable: Zolayns Winter




 VO. BO. Enlace:
 Lcda. Lubia Xoná Jom

Anexo 3. Fotografías



Taller de socialización y validación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.
Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Mayo 2017)



Taller de socialización y validación de resultados y hallazgos de la sistematización de experiencias.
Fuente: Winter Zolayns. PPS II (Mayo 2017)