



*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*



# MANUAL DE ATENCIÓN DE LA UNIDAD SOCIAL



MANUAL DE  
ATENCIÓN  
DE LA  
UNIDAD SOCIAL  
CON PERTINENCIA  
ÉTNICA  
Y DE  
GÉNERO



*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*

El presente documento reúne dos importantes herramientas de trabajo dirigido al equipo humano de la Unidad Social, del Área de Atención Integral de Casos de DEMI, haciendo énfasis en el accionar de cada profesional y los ámbitos / escenarios de trabajo a desarrollar, en búsqueda del desarrollo integral y el reestablecimiento de los derechos de las mujeres indígenas de Guatemala.

MANUAL DE  
ATENCIÓN  
DE LA  
**UNIDAD SOCIAL**  
CON PERTINENCIA  
ÉTNICA  
Y DE  
GÉNERO

Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género.

# INDICE GENERAL

## PRIMERA PARTE

PRESENTACIÓN	9
I. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	11
II. RUTA CRÍTICA DE ATENCIÓN DE CASOS DE LA UNIDAD SOCIAL	12
III. VALORES Y PRINCIPIOS QUE RIGEN EL MODELO SOCIAL DE LA DEMI	13
IV. MARCO POLÍTICO DEL MODELO	17
V. MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS	21
Enfoque Del Abordaje Social De Casos	21
Enfoque De Pertinencia Cultural	22
Enfoque Cultural	23
Enfoque De Género	25
Soporte Social	26
VI. MARCO OPERATIVO	
A. CRITERIOS DE CASO SOCIAL Y DEFINICIÓN OPERATIVA DE ATENCIÓN DE CASO SOCIAL	26
B. METODOLOGIA DE ABORDAJE DESDE LA COSMOVISIÓN DE LA MUJER INDÍGENA	27
C. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS COSMOGONICOS	30
D. AUTORIDADES COMUNITARIAS	32
E. ACCIONES COMUNITARIAS QUE FORTALECEN LAS CULTURAS INDÍGENAS	34
F. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS PARA LA ATENCIÓN A USUARIAS	35
G. FASES DE LA ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS, ASIGNADO A LA UNIDAD SOCIAL	37
H. PERFIL DE LAS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL	39
I. TIPOLOGIA DE CASOS que atiende la unidad social	40
J. ABORDAJE SOCIAL PARA LA ATENCIÓN A USUARIAS DE LA DEMI	40

1. ABORDAJE INDIVIDUAL PARA LA ATENCIÓN A USUARIAS	41
2. ABORDAJE COLECTIVO Y/O COMUNITARIO PARA LA ATENCIÓN A USUARIAS DE DEMI	42
a. PROCESO DE ABORDAJE COMUNITARIO	46
b. ESTRATEGIA DE ABORDAJE COMUNITARIO PARA LAS USUARIAS DE LA DEMI	47
c. GRUPOS DE REFELCIÓN COMUNITARIA	50
d. Escenario de la Intervención Comunitaria	51
VI. ANEXOS	53
A. Instrumentos y fichas de Registro de Caso y de Intervención Comunitaria	53
B. Glosario	79
BIBLIOGRAFIA	87

## SEGUNDA PARTE

INTRODUCCIÓN	93
CAPITULO I REFLEXION	95
A. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO	96
B. MARCO JURIDICO Y POLÍTICO DE DEMI	97
CAPITULO II	
A. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO	101

B. APROXIMACIONES TEÓRICAS DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN COMUNITARIA	103
1. Investigación Monografica de la Comunidad	104
2. Organización Comunitaria	105
3. Diagnóstico Comunitario Participativo	106
4. Planificación Participativa	107
5. Ejecución Participativa	108
6. Sistematización	110

### CAPITULO III

EL PROCESO DE FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO	115
---	-----

FORMULACIÓN METODOLÓGICA DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO	117
---	-----

ESQUEMA GENERAL DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO	118
--	-----

### CAPITULO IV

PROGRAMA GENERAL DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO 2011-2015.	127
--	-----

CAPITULO V	
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO (Ejercicios pilotos)	136
ANEXOS	143
GUÍA DE CÍRCULOS DE REFLEXIÓN	143
GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE CÍRCULOS DE REFLEXIÓN	145
ESQUEMA DE PLAN DE TRABAJO COMUNITARIO EN ATENCIÓN A LOS DERECHOS DE LAS MUJERES INDÍGENAS	147
BIBLIOGRAFIA	149

A decorative border runs along the left and bottom edges of the page. It features intricate black line art of swirling vines, small five-petaled flowers, and butterflies. A single butterfly is also positioned in the top-left corner of the page.

# PRIMERA PARTE



# PRESENTACIÓN

Dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI, Xmolam Xkolb'al li ixq ajralch' och (Q'eqchi'), una de las áreas sustantivas, es el Área de Atención Integral de Casos, quien tiene la tarea de brindar apoyo, acompañamiento, asesoría y seguimiento integral a problemáticas mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

Dicha acciones se encuentran establecidas en Manuales de atención concebidos desde los elementos culturales de las mujeres y los pueblos indígenas en Guatemala. Siendo Guatemala signataria de diversos instrumentos para la protección de los derechos y para el avance las mujeres en los ámbitos social, económico, cultural y político, la DEMI elabora estas dos herramientas de trabajo para brindar una atención pertinente a las Mujeres indígenas con calidad y calidez con perspectiva étnica y de género, cuyo propósito fundamental es el promover la protección, defensa y ejercicio de sus Derechos desde su espacio individual, familiar (grupal) y comunitario.

En tal sentido el Manual de Atención Social de la DEMI, como parte del Área de Atención Integral de Casos responde a un compromiso social ante la problemática y necesidades de las mujeres indígenas del país, aportando así, a su desarrollo integral y a la defensa de sus derechos. Se observa la necesidad entonces de facilitar desde la Unidad Social de la DEMI, la identificación y ampliación de los recursos sociales potenciales para ser dirigidos a las mujeres indígenas con alta vulnerabilidad, mediante acciones integrales.

El Manual ofrece una posibilidad para atender a las mujeres indígenas reconociéndola como sujetas, con una dinámica relacional existente y un entorno que define sus roles, sus accionar y actuar y que es necesario identificarlas y realizar acciones conjuntas en búsqueda del rompimiento del ejercicio de violencia en su contra y que se perpetúa en todos los ámbitos, por generaciones.

En este contexto seguidamente se diseña una "Estrategia, programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género", para la realización de acciones en las comunidades de donde son originarias las usuarias de DEMI; desde su espacio individual, familiar (grupal) y comunitario a través de procesos que faciliten la expresión, reflexión y acción en





los problemas de las Mujeres Indígenas que provoquen el esfuerzo y compromiso de la familia, comunidad- figuras comunitarias, autoridades, instituciones u organizaciones, apuntalando a la transformación de las condiciones de vida que limitan el desarrollo integral y bienestar de las Mujeres Indígenas.

Cabe hacer mención que la DEMI; coordina e interviene desde lo comunitario, municipal, departamental, regional y nacional para el logro de sus objetivos institucionales. De esa cuenta; surge la formulación de la "Estrategia, programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género", como una instancia que parte del sentir de los problemas y necesidades de las Mujeres Indígenas en su entorno comunitario; donde históricamente han prevalecido elementos como machismo, desigualdad, exclusión y discriminación, en las esferas sociales, políticas, culturales y económicas del quehacer cotidiano; subestimado, invisibilizando y desvalorizando el potencial y capacidades de las Mujeres mayas, garífunas y xincas.

La Estrategia en mención, se articula al trabajo del Manual Social de la Defensoría de la Mujer Indígenas y para que el trabajo tenga efecto a corto, mediano y largo plazo se establece una estrategia sostiene la búsqueda del mejoramiento y desarrollo en sus condiciones de vida asimismo expresar que ambas herramientas de trabajo, se articulan entre sí y son fundamentales para la Unidad Social de DEMI. Su accionar reconocida como una especialidad, fortalece al Área de Atención Integral de Casos de DEMI, por lo que continuamente deberá seguir siendo fortalecida.

***Xk'eeb'al xwankil ut roxloq'inkil,  
Xk'ulub'eb li ixq aj ralch'och':  
¡Teneb'anbi'l sa' qab'een sa' komonil!***

*(Q'eqchi)*

***Reconocer y respetar los derechos de las mujeres indígenas:  
¡Un compromiso de país!***

**Cleotilde Cú Caal  
DEFENSORA NACIONAL DE LA MUJER INDÍGENA  
ADMINISTRACIÓN 2008-2012**

# I OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS DEL MANUAL DE ATENCIÓN SOCIAL

## OBJETIVO GENERAL:

1. Brindar lineamientos que orienten los procesos de atención social de los casos de violación a los derechos de las mujeres indígenas y aseguren la adecuada respuesta a las necesidades de atención, asesoría y seguimiento de la población meta.
2. Fortalecer la capacidad profesional social instalada en la Defensoría de la Mujer Indígena, que asegure la calidad y pertinencia de la atención social de casos de las mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

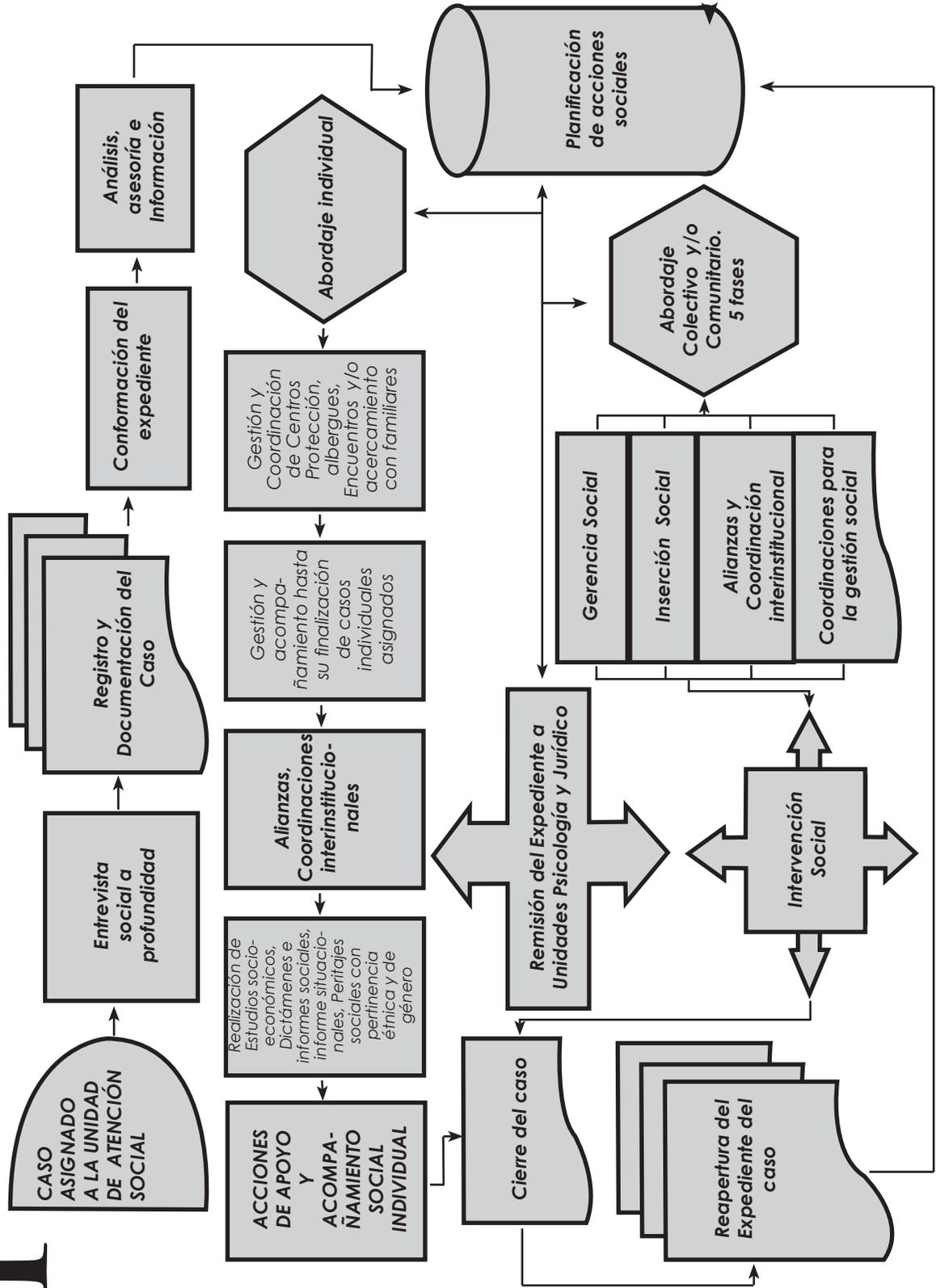
## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar al personal social de la Defensoría de la Mujer Indígena de elementos teóricos, metodológicos y prácticos que orienten los procesos de atención social en el ámbito individual, familiar, grupal, comunitario y social.
- Garantizar que el abordaje tenga pertinencia cultural y de género para las mujeres indígenas que requieren atención, asesoría y seguimiento a sus casos.

## RESULTADOS QUE SE PRETENDEN CON EL PRESENTE MANUAL:

- Garantizar la atención social apropiada y pertinente al contexto social, cultural, económico y geográfico de las mujeres indígenas violentadas en sus derechos humanos.
- Orientar la especialidad de las profesionales del trabajo social hacia el abordaje directo de las mujeres víctimas de violencia, desde una labor de acompañamiento comunitario, que permita la búsqueda conjunta de alternativas desde el nivel personal, grupal familiar y comunitario social.
- Promover y desarrollar las habilidades, capacidades y rol protagónico de las mujeres indígenas atendidas por la Defensoría de la Mujer Indígena, que les permita ser sujetas y gestoras de su propio desarrollo individual, familiar, grupal, comunitario y social
- Crear mecanismos de interrelacionamiento institucional para garantizar la canalización efectiva de los aportes institucionales o de organizaciones que promueven el desarrollo integral de las mujeres.

# RUTA CRÍTICA DE ATENCIÓN DE CASOS DE LA UNIDAD SOCIAL



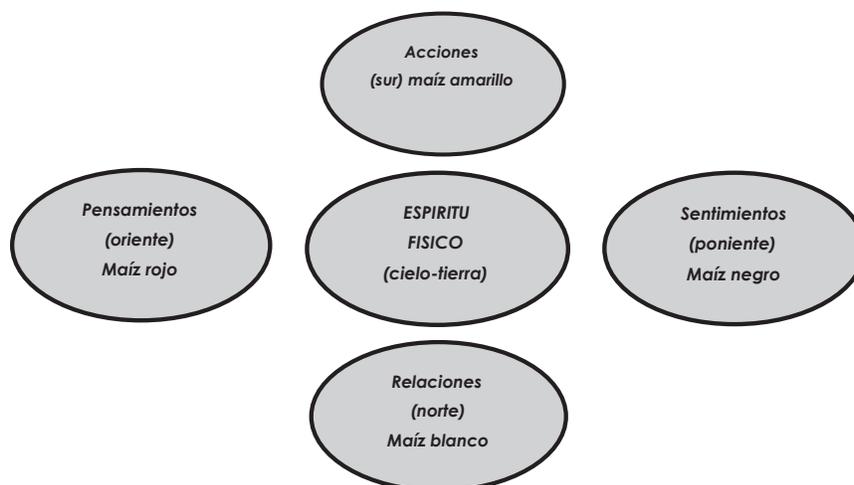
# III VALORES Y PRINCIPIOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS QUE RIGEN EL MANUAL DE ATENCIÓN SOCIAL DE LA DEMI

## A. PRINCIPIOS Y VALORES:

### 1. La conciencia del ser humano de estar inmerso en el cosmos:

Los seres humanos estamos inmersos en el cosmos y hemos de tener conciencia de ello. La cultura maya tiene en este principio la base para inculcar en la educación y la formación, que somos un elemento de la naturaleza, responsables de ella, que es nuestro hogar y nuestra madre. Este principio se concretiza en la práctica de los métodos del animismo, que es la vivencia del concepto de que "todo tiene vida": la piedra, las plantas, las montañas, las estrellas, las máquinas..., el nahualismo, que es la vivencia del concepto de que todo ser humano y todo animal o fenómeno de la naturaleza "tienen su protector que es su nawal". La relación del ser humano con el Corazón del Cielo se concretiza principalmente a través del animismo, el nawualismo, la contemplación del cosmos con sus fenómenos y la convivencia con sus habitantes. Mismos que se ilustra con las cuatro esquinas del mundo.

La función principal del derecho indígena es mantener la armonía y el balance de una comunidad por lo que en ese marco se tiene una orientación colectiva y una interdependencia recíproca. De manera ilustrativa se recurre a la representación del mundo para explicar las dimensiones de la persona humana, su interconexión y sus repercusiones positivas o negativas a lo interno y externo.



El modelo ilustra cómo las diferentes áreas de nuestro Yo interactúan y producen cambios, todos nuestros pensamientos, sentimientos y acciones están conectadas. Alrededor de dos dimensiones centrales hay cuatro dimensiones interrelacionadas e interdependientes, ninguna de estas funcionan solos ni aislados, he ahí el equilibrio espiritual y físico.

La representación del mundo según la cosmovisión maya se hace con la cruz maya: cuatro brazos iguales, orientados según los puntos que marca el sol en su camino por el cielo. Esos puntos, representan la totalidad del mundo terrestre. Generalmente es llamado por la cultura maya "Las Cuatro Esquinas del Mundo". En base al trabajo sistematizado por el trabajo de Salud Mental Comunitaria, Buscando una Buena Vida. Se explica las Cuatro Esquinas del Mundo.

**a. El Oriente:** Es el primero de las esquinas del mundo, que significa el Sol, Fuego, la Sangre. Orientarse es mirar donde sale el Sol.

**b. El Poniente:** Por allí se va el sol. Es el segundo del punto. Representa la energía de la tierra. Su manifestación es lo oculto, lo interno. Su color es el negro. De oriente a poniente es el camino del sol. La noche representa el silencio, el dejar las actividades, el reposo, la oración, la intimidad del amor y la espera de que vuelva la mañana. Se asocia con las emociones y sentimientos de las personas.

**c. El Sur:** Es el tercer punto. Es la energía del agua. En idiomas mayas es conocido como "lado derecho", porque se supone que se está orientado, o sea se está mirando la salida del sol. Representa el momento de la máxima actividad de las personas, la naturaleza y todos los seres del mundo. El momento de abrirse las flores y madurar los frutos. Representa el momento para los negocios, para la vida de la familia, para colaborar en comunidad. Su color es el amarillo, es el color de la acción de las mujeres y los hombres.

**d. El Norte:** En idiomas mayas se llama "el lado izquierdo". Representa la energía del aire. Su color es el blanco, como la escarcha o el hielo. Simboliza lo desconocido, lo extraño, aquello con lo que no se siente la persona familiarizada y a gusto, como sucede con la sombra fría, en vez del sol, o con la muerte. Significa también la gente desconocida, los "otros". Las flores y los frutos del trabajo de mujeres y hombres (lado derecho) está destinado, de una u otra manera, a llegar a los "otros" y las "otras", a los ajenos (lado izquierdo). Esto se expresa sobre todo en la actividad comercial, tan importante en la cultura de los pueblos indígenas. También se aplica a

la gran necesidad que se tiene en Guatemala de saber convivir mayas, garífunas, xinkas y ladinos dentro de una nación multiétnica.

**e. Física/espíritu:** En el encuentro de estos dos caminos, está plantado, sembrado otro camino en dirección vertical. Ahí las representaciones mayas colocan la sagrada Ceiba que une el inframundo con el supra-mundo, razón por la cual sus colores son verde y celeste, los colores de la tierra y el cielo. Cuerpo y espíritu.

## **2. Equilibrio de la naturaleza:**

Los seres vivos, los elementos y los fenómenos de la naturaleza mantienen una relación interdependiente entre sí. Los seres humanos tenemos que respetar, a la vez de procurar un equilibrio con nuestra naturaleza cercana, por ello educamos nuestro sentido de la armonía. El calendario solar “mayaq'ij” de 360 días más el Wayeb' de 5 días, contiene el conteo del tiempo, los ritmos y equilibrios del cosmos que en la cosmovisión maya se han sistematizado. “El mayaq'ij” se complementa con un calendario lunar o sagrado cholq'ij de 260 días que contiene las categorías y grados de valor que orientan la formación y educación del ser humano y su comunidad en sus relaciones y sus proyecciones. Estos instrumentos ayudan a mantener la actitud permanente de procurar el equilibrio de la naturaleza, la cual se fortalece con la práctica de los valores y su aplicación en las técnicas de producción, transformación e intercambio.

## **3. Arte, ciencia y espiritualidad funcionan como un todo interdependiente:**

Estas tres dimensiones del desarrollo humano están íntimamente ligadas en el concepto de los pueblos indígenas respecto de la vida. El arte como actividad creativa y recreativa está también en función de la ciencia y la espiritualidad; la ciencia como disciplina investigativa y sistematizadora en función del arte y la espiritualidad; y la espiritualidad, como fuerza vital inherente a la persona humana y su armonía con el Corazón del Cielo y la naturaleza, está en función del arte y la ciencia.

## **4. Toda persona es “mi otro yo”:**

El punto de partida y de llegada en la relación entre los seres humanos y humanas, es tener presente que cada persona es procuradora de la vida individual y comunitaria. Toda acción constructiva o destructiva que haga yo con las personas tiene repercusión directa conmigo y con nuestra sociedad.

**5. Los conocimientos tienen razón de existir en tanto se brindan a la comunidad:**

Entre todos los seres humanos y humanos y a través de las generaciones, se vienen construyendo los conocimientos. Los conocimientos, sabidurías, experiencias, descubrimientos o hallazgos intelectuales se proporcionan a la comunidad para que contribuya al desarrollo de la misma, la comunidad reconoce los esfuerzos de las personas que procuran conocimientos porque están mejorando la vida. Dicen las abuelas y las madres a los hijos: "Al brindar un conocimiento a la comunidad, haces una gran contribución y además te queda un espacio en tu mente para lograr otro conocimiento".

**6. En todo acto humano o fenómeno de la vida funciona una compensación natural:**

Este principio se sustenta en los anteriores y se conceptualiza como un punto de equilibrio entre los actos humanos individuales y los fenómenos sociales y políticos. "Ronojel k'o rutojb'alil", "todo tiene su compensación" dicen los guías espirituales. Este principio no limita la libertad del ser humano de actuar, hacer y procurar metas y objetivos: sino que le da un concepto y una motivación en la búsqueda de equilibrios.

**7. El principio de Complementariedad:**

Va unido a la dualidad, su principal expresión es la unión del hombre y la mujer. Ya que ambos tienen la responsabilidad común del proceso o ciclo de la vida al momento de fecundar. Así mismo todos los seres humanos son parte importante en el universo, cada cual es importante dentro del conjunto. Hay necesidad de relación, de interrelación, nadie puede vivir aislado de los demás.

**8. El principio de hermandad:**

Este principio enmarca aspectos relacionados con la identidad étnica, el localismo y el parentesco. El de identidad reconocer que pertenecemos a una misma familia o etnia, cada miembro o miembro defiende su propia comunidad, todos somos parientes de una u otra manera existe un parentesco comunitario de familia.

**9. El principio de respeto:**

Los patrones de conducta bajo la línea de respeto se enmarcan en las relaciones interpersonales, en la autoridad y en la edad de las personas. Bajo el concepto de las relaciones interpersonales, los pueblos indígenas se consideran como una

1 En idioma Kaqchikel.

extensión de la familia, es fácilmente identificable que todas las personas se traten como hermanas o hermanos. Bajo el principio de autoridad, como en toda sociedad, la autoridad en el seno de la familia está investida en los miembros/ miembros de mayor edad, pero que también los padres transfieren esta autoridad a las y los hijos mayores y éstos a su vez serán responsables del desarrollo de sus hermanas y hermanos menores. El respeto a la edad de las personas se amplía a los otros miembros de la comunidad y a la sociedad en general: existe una conformación rica de vocablos para el trato entre personas menores a mayores de edad y de éstas, hacia los más pequeños, así también entre personas de la misma edad, y entre mujeres y hombres. La jerarquía considerada como parte integral de la conducta sus principios no son puestos en duda y todos respetan este orden universal. El respeto también debe observarse a la hacia la propiedad privada.

### **10. El principio de armonía y solidaridad:**

Este principio como patrón de conducta social en los pueblos indígenas, hace énfasis en la mediación, las normas de cortesía y en la ayuda mutua. Las normas de cortesía están presentes en todos los actos de la vida diaria. Tienen fuerte presencia en la comunidad el servicio recíproco y el intercambio con importancia social más que económica. Bajo el principio de ayuda mutua se observa la cooperación en el marco de una fuerza de solidaridad. Es muy importante reconocer la práctica de la mediación con la cual se trata de evitar, disminuir o prevenir los problemas y los conflictos; esta costumbre va enriquecida con los conceptos de la tolerancia, comunicación efectiva y respetuosa.

## **IV MARCO POLITICO DEL MANUAL DE ATENCIÓN SOCIAL DE DEMI**

### **A. GUATEMALA. ACUERDO DE IDENTIDAD Y DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS**

#### **II. LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN**

##### **A. LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN LEGAL Y DE HECHO**

1. Para superar la discriminación histórica hacia los pueblos indígenas, se

requiere el concurso de todos los ciudadanos en la transformación de mentalidades, actitudes y comportamientos. Dicha transformación comienza por un reconocimiento claro por todos los guatemaltecos de la realidad de la discriminación racial, así como de la imperiosa necesidad de superarla para lograr una verdadera convivencia pacífica.

2. Por su parte, con miras a erradicar la discriminación en contra de los pueblos indígenas, el Gobierno tomará las siguientes medidas:

I) Promover ante el Congreso de la República la tipificación de la discriminación étnica como delito;

II) Promover la revisión ante el Congreso de la República de la legislación vigente para derogar toda ley y disposición que pueda tener implicación discriminatoria hacia los pueblos indígenas;

III) Divulgar ampliamente los derechos de los pueblos indígenas por la vía de la educación, de los medios de comunicación y otras instancias; y

IV) Promover la defensa eficaz de dichos derechos. Con este fin, promover la creación de defensorías indígenas y la instalación de bufetes populares de asistencia jurídica gratuita para personas de bajos recursos económicos en las municipalidades donde predominan las comunidades indígenas. Así mismo, se insta a la Procuraduría de los Derechos Humanos y a las demás organizaciones de defensa de los derechos humanos a que presten una atención especial a la defensa de los derechos de los pueblos maya, garífuna y xinca.

## **B. Derechos de la Mujer Indígena**

1. Se reconoce la particular vulnerabilidad e indefensión de la mujer indígena frente a la doble discriminación como mujer y como indígena, con el agravante de una situación social de particular pobreza y explotación. El Gobierno se compromete a tomar las siguientes medidas:

a. Promover una legislación que tipifique el acoso sexual como delito y considere como un agravante en la definición de la sanción de los delitos sexuales el que haya sido cometido contra una mujer indígena;

b. Crear una Defensoría de la Mujer Indígena, con su participación, que incluya servicios de asesoría jurídica y servicio social; y

c. Promover la divulgación y fiel cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

2. Se insta a los medios de comunicación y organizaciones de promoción de los derechos humanos a cooperar en el logro de los objetivos del presente literal.<sup>2</sup>

## I. Democratización y Desarrollo Participativo

### C. Participación de la mujer en el desarrollo económico y social

11. La participación activa de las mujeres es imprescindible para el desarrollo económico y social de Guatemala y es obligación del Estado promover la eliminación de toda forma de discriminación contra ellas.

12. Reconociendo la contribución, insuficientemente valorada, de las mujeres en todas las esferas de la actividad económica y social, particularmente su trabajo a favor del mejoramiento de la comunidad, las partes coinciden en la necesidad de fortalecer la participación de las mujeres en el desarrollo económico y social, sobre bases de igualdad.

13. Con este fin, el Gobierno se compromete a tomar en cuenta la situación económica y social específica de las mujeres en las estrategias, planes y programas de desarrollo, y a formar el personal del servicio civil en el análisis y la planificación basados en este enfoque. Esto incluye:

**(a)** Reconocer la igualdad de derechos de la mujer y del hombre en el hogar, en el trabajo, en la producción y en la vida social y política y asegurarle las mismas posibilidades que al hombre, en particular para el acceso al crédito, la adjudicación de tierras y otros recursos productivos y tecnológicos.

### D. Educación y capacitación

**(b)** Garantizar que la mujer tenga igualdad de oportunidades y condiciones de estudio y capacitación, y que la educación contribuya a desterrar cualquier forma de discriminación en contra suya en los contenidos educativos.

<sup>2</sup> Acuerdo sobre Identidad y derechos de los pueblos indígenas, Guatemala, 1996.

### Vivienda

**c)** Garantizar a las mujeres el acceso, en igualdad de condiciones, a vivienda propia, eliminando las trabas e impedimentos que afectan a las mujeres en relación al alquiler, al crédito y a la construcción.

### Salud

**(d)** Implementar programas racionales de salud integral para la mujer, lo cual implica el acceso a servicios apropiados de información, prevención y atención médica.

### Trabajo

**(e)** Garantizar el derecho de las mujeres al trabajo, lo que requiere:

- (i) Impulsar por diferentes medios la capacitación laboral de las mujeres;
- (ii) Revisar la legislación laboral, garantizando la igualdad de derechos y de oportunidades para hombres y mujeres;
- (iii) En el área rural, reconocer a las mujeres como trabajadoras agrícolas para efectos de valoración y remuneración de su trabajo;
- (iv) Legislar para la defensa de los derechos de la mujer trabajadora de casa particular, especialmente en relación con salarios justos, horarios de trabajo, prestaciones sociales y respeto a su dignidad.

Organización y participación

**(f)** Garantizar el derecho de organización de las mujeres y su participación, en igualdad de condiciones con el hombre, en los niveles de decisión y poder de las instancias local, regional y nacional.

**(g)** Promover la participación de las mujeres en la gestión gubernamental, especialmente en la formulación, ejecución y control de los planes y políticas gubernamentales.

### Legislación

**(h)** Revisar la legislación nacional y sus reglamentaciones a fin de eliminar toda forma de discriminación contra la mujer en la participación económica, social, cultural y política, y dar efectividad a los compromisos gubernamentales derivados de la ratificación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Fragmento del Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria. Acuerdos de Paz de Guatemala, México 1996.

# V MARCO CONCEPTUAL DEL MODELO DE ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS

## A. ENFOQUE DEL ABORDAJE SOCIAL DE CASOS

Este enfoque se plantea desde una perspectiva global, que incluya las expresiones de las diferentes dimensiones de la vida de las mujeres indígenas integrándolas en una visión complementaria y dinámica. Tratando de entender a las mujeres indígenas en la vida cotidiana, incluyendo su cultura, salud, historia, educación, grupo étnico, su espiritualidad y la manera de sentir y de vivir en su comunidad.

El enfoque social integral visualiza a la mujer como una ser humana sujeta de derechos, como una unidad dinámica relacional en la que se mezclan elementos de su dimensión biológica, psicológica y socio-cultural dentro de un contexto determinado. Es en esta forma que se puede comprender a la mujer indígena como una persona íntegra, a la cual no es posible entender desde un solo punto de vista, ni mucho menos fragmentarla en distintos momentos de su vida física, social y espiritual. Es desde este punto de vista que debe abordarse la complejidad de la problemática social que viven las mujeres indígenas víctimas de violencia y/o discriminación.

Se aplicará un también enfoque centrado en la comunidad, el cual está dirigido a favorecer la integración comunitaria y a fomentar la organización y el desarrollo social de las mujeres indígenas. La atención individual y familiar debe realizarse dentro del enfoque comunitario, es decir el individuo en su contexto y con sus relaciones, para responder a los problemas más particulares de las mujeres indígenas que acuden a la DEMI.<sup>4</sup>

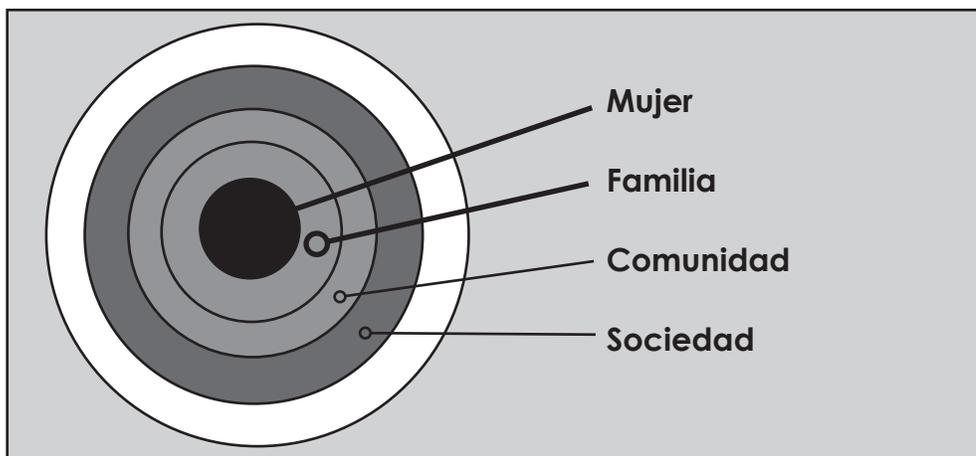
En esta perspectiva la comunidad, se define como una unidad histórica social y cultural en la que los individuos, familias, grupos, organizaciones e instituciones interactúan por medio de acciones conjuntas y que comparten entre sí una cotidianidad, una cultura, una realidad específica, un área geográfica determinada y una historia común. En tal sentido el proceso de reflexión comunitaria debe sustentarse en el fortalecimiento de los vínculos relacionales y organizativos de las mujeres, que permitan la acción conjunta de los grupos y redes

<sup>4</sup> Defensoría de la Mujer Indígena. DEMI.

sociales, para mejorar las condiciones de vida material, social y espiritual; libre de violencia y discriminación de las mujeres indígenas, como grupo más excluido dentro de la sociedad guatemalteca.

La mayoría de problemas de las mujeres indígenas en Guatemala, radican principalmente en la inequidad, la desigualdad de género, la marginación, la falta de control sobre los recursos y sobre las fuentes para dar soluciones y respuestas a sus problemas y necesidades más sentidas.

Se observa la necesidad entonces de facilitar desde la Unidad Social, del Área de Atención Integral de Casos de la DEMI,<sup>5</sup> la identificación y ampliación de los recursos sociales potenciales para ser dirigidos a las mujeres indígenas con alta vulnerabilidad, que solicitan los servicios, mediante acciones integrales.



Dado que el trabajo que se realiza está enfocado al trabajo con mujeres indígenas, se debe partir desde la cosmovisión de la mujer indígena; considerando la concepción y percepción que tiene de sus roles de mujer, esposa ò conviviente (si es el caso), madre (si es el caso), hija ò hermana (si es el caso), nieta (si es el caso), vecina ò amiga (si es el caso); con su rol productivo y reproductivo, el rol comunitario que desempeña, su interacción con su círculo familiar, amistades, comunidad y sociedad, sin descuidar la interdependencia de estos elementos, que pueden ser favorables o desfavorables para el abordaje del caso. Para ello es indiscutible partir de la persona, como tal, como sujeta de todo el accionar, sin descuidar que es una sujeta social y que la misma es parte de una comunidad.

## B. ENFOQUE DE PERTINENCIA CULTURAL

Estos valores son el “deber ser” que cada pueblo ha construido como ideal de sociedad.

<sup>5</sup> Defensoría de la Mujer Indígena

Por eso cuando se brindan servicios con pertinencia cultural se debe apuntar a reproducir y reforzar los valores de la cosmovisión de los pueblos indígenas que se practican o a recuperar aquellos que por razones sociales, políticas, económicas o históricas dejaron de practicarse o no se han alcanzado (Ej. principio de equilibrio entre los femenino y masculino en la cosmovisión maya).

### C. APLICACIÓN EN SU CONCEPTUALIZACIÓN:

Se conceptualiza el servicio público desde los valores de la cosmovisión de los pueblos. En el caso de Guatemala los tres pueblos indígenas comparten tres valores: La búsqueda de armonía con la naturaleza, generación de equidad social a partir de la comunitariedad y la búsqueda del equilibrio espiritual. Sin obviar otros como; el respeto a la vida, respeto a los mayores, servicio, consenso, complementariedad, dualidad.

### D. APLICACIÓN EN SU ORGANIZACIÓN:

Se toma en cuenta el entorno geográfico (distancias), político (formas de participación), social (grupos de mayor exclusión) y lingüístico. El concepto de tiempo. (Cíclico evolutivo); El concepto de manejo del espacio; las concepciones estéticas. (Lo que culturalmente se considera bello).

### E. APLICACIÓN EN SU IMPLEMENTACIÓN:

Debe reproducir y recrear: La concepción de persona.; la concepción de familia; la concepción de comunidad; la concepción de relación entre lo local y lo universal.<sup>6</sup>

### F. ENFOQUE CULTURAL:

Este enfoque consiste en tomar en suma consideración, respetar y valorar la cosmovisión, espiritualidad, expresiones culturales, los conocimientos y sabiduría, actitudes y prácticas propias de las mujeres indígenas, que participarán en los procesos de atención integral de la DEMI.<sup>7</sup>

Esto se basa en la premisa de que todas las culturas poseen mecanismos de afrontamiento propios y formas de resolver situaciones conflictivas sociales, en las cuales se puede intervenir siempre y cuando se respete el derecho de las usuarias de

<sup>6</sup> Agenda Pública hacia los Pueblos Indígenas en el Marco de los Acuerdos de Paz. 2005-2012. Secretaría de la Paz - Embajada de Buena Voluntad de los Acuerdos de Paz.

<sup>7</sup> Defensoría de la Mujer Indígena

tomar sus propias decisiones, contando con toda la información disponible y con un abanico de posibilidades para enfrentar su problemática social.

El enfoque cultural debe contemplar que el desarrollo de las personas y de las comunidades, debe tomar como punto de partida la consulta, la escucha, el respeto a la diferencia y la aceptación. Esto se hace prioritario cuando se abordan problemáticas tan complejas como las de las mujeres indígenas, por tanto el enfoque cultural debe ir más allá de promover las tradiciones más arraigadas y antiguas, para regresar al presente.

Deberá ser considerada la persona, en este caso particular, mujeres indígenas y demás figuras sociales como actoras/ es principales de su desarrollo y no como simples receptoras/ es de acciones, desde las instituciones. En este sentido se propone un enfoque cultural para el desarrollo, que aborde aspectos jurídicos, ciudadanos, estatales, formativos, económicos, de comunicación y de auto-sostenibilidad que permitan a las mujeres indígenas que han sufrido violencia y discriminación, desarrollar al máximo su creatividad, su pensamiento crítico, su autoestima personal y cultural con miras al empoderamiento y la auto eficacia.

Al plantear un enfoque cultural se presenta naturalmente la pregunta ¿cómo prestar servicios con pertinencia cultural? Ante este cuestionamiento podemos asumir varias posturas, las de relacionarnos con las y los otros de acuerdo a lo que "consideramos" que es su cultura y su pensamiento, lo que puede llevarnos a actuar cegados por prejuicios y a encasillar a las personas en estereotipos de cómo es o de cómo no es una cultura, que pocas veces responden a la realidad; o por el contrario asumir una postura más coherente y abierta que nos permita comprender que la única forma de saber cómo piensa otra persona, aunque comparta nuestra misma cultura es "preguntándole", esto nos permite no cometer el error de dar por sentado, por ejemplo: que las personas son de determinada religión o espiritualidad, por el hecho de utilizar una característica forma de vestir, de hablar o de conducirse.

Se plantea partir de la cultura como principio y fin del quehacer humano, entendiéndose que solo a través de seguir esos hilos conductores que se encuentran en la cotidianidad de las diversas culturas, es posible encontrar las soluciones y modelos de desarrollo humano sostenible, que den repuesta a las necesidades de las sociedades modernas. Se incluye de manera integral en los ámbitos: de lo jurídico, de la ciudadanía, del Estado, de lo patrimonial, del desarrollo del pensamiento, de la comunicación, del tiempo libre y de lo económico de la vida del ser humano.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Montiel G, *Teoría y Análisis de la Cultura*, CONACULTA, México, 2005  
Ministerio de Cultura y Deportes, *Plan Nacional de Desarrollo Cultural a Largo Plazo*, 2007.

## G. ENFOQUE DE GÉNERO:

La teoría de género ha tenido como punto de partida el reconocimiento de la subordinación social y política de las mujeres. Se posiciona en el debate teórico sobre el poder, la identidad y la estructuración de la vida social.

La teoría de género no se restringe a denotar las relaciones sociales de hombres y mujeres solamente, este cuerpo teórico permite ir más allá del análisis empírico y descriptivo de estas relaciones.

El género como simbolización de las relaciones entre hombres y mujeres se construye culturalmente, diferenciando en un conjunto de actitudes, prácticas, ideas y discursos. En este sentido la utilidad de la categoría género, implica el modo como la simbolización cultural de la diferencia sexual afecta la relación entre hombres y mujeres, pero también como estructura la política, la economía, el sistema jurídico, la vida privada y la intimidad.

El género opera concomitante y dialécticamente en el orden simbólico, relacional, en el orden normativo, lo cual expresa las interpretaciones de los significados de los símbolos, en el orden institucional, en el orden de la identidad y la subjetividad. La teoría de género provee un modo particular de decodificar los significados que las culturas otorgan a la diferencia entre los sexos y comprender como estos significados impregnan las complejas conexiones que existen en las interacciones humanas.

En sus usos más descriptivos se ha utilizado para estudiar asuntos concretos, donde las relaciones entre los sexos son directamente evidentes, en temas como violencia doméstica, salud de la mujer, sexualidad, reproducción, participación política y económica de las mujeres, entre otros.

En tal sentido una comprensión más sistémica de cómo el género opera, como elemento estructurante del conjunto de las relaciones sociales y como forma primaria del significado del poder, puede propiciar una comprensión más amplia de las dinámicas sociales, así como un análisis más sólido de las experiencias concretas, diferenciadas e históricas de las mujeres.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Bonan Claudia, *Aportes de la Teoría de Género a la comprensión de las dinámicas sociales y los temas específicos de la asociatividad, participación, identidad y poder*, IFFIOCRUZ, Brasil, S/F.

## H. SOPORTE SOCIAL:

Es un aspecto sustantivo del enfoque social, se refiere a la percepción de la persona, a partir de su inserción en las relaciones sociales, que es reconocida, cuidada, apoyada y estimada y que se siente parte de una red social efectiva en la que tiene claridad de sus derechos y obligaciones. El elemento fundamental del soporte social es que esas relaciones sociales sean significativas para la persona, como redes de soporte psicológico y material.

Esta red de soporte social debe significar para la persona, en particular para la mujer indígena, una fuente efectiva de apoyo y comprensión, que le demuestre la utilidad e importancia de vivir y desarrollarse en una comunidad. Es tarea de la Unidad Social, del Área de Atención Integral de Casos de la D. E. M. I., organizar, generar condiciones y garantizar este soporte social a las mujeres indígenas víctimas de violencia y discriminación.

# VI MARCO OPERATIVO

## A. CRITERIOS DE CASO SOCIAL Y DEFINICIÓN OPERATIVA DE ATENCIÓN DE CASO SOCIAL:

“La atención social de Casos de DEMI<sup>10</sup> se define como todas aquellas acciones individuales, familiares (grupales) y comunitarias/ colectivas que realizan las profesionales en trabajo social, para intervenir desde un enfoque social en las situaciones en que las mujeres indígenas (usuaria) resultan víctimas de violencia en todas sus manifestaciones. Abarca una serie de procedimientos para desarrollar gestiones sociales para resolver su situación a corto, mediano y largo plazo.

La intervención de las profesionales en Trabajo Social se divide en dos ámbitos:

- La atención de los casos desde un enfoque social individual y;
- La atención de los casos desde un enfoque social, familiar (grupal) y comunitario.

Las principales acciones del trabajo social incluyen la atención del caso, registro y documentación del caso, planificación y ejecución de acciones sociales individuales, familiares y comunitarias, inmediatas, de corto, mediano y largo plazo,

<sup>10</sup> Defensoría de la Mujer Indígena

para dar solución al problema de la usuaria; alianzas y coordinación interna y con otras instancias y organizaciones externas; utilizando para el efecto instrumentos pertinentes que permitan medir cuantitativa y cualitativamente los impactos del mismo y la intervención y contribución de la unidad social en la problemática presentada. En tal sentido se considera un caso para el componente social de la DEMI a las mujeres indígenas que cumplan con los siguientes criterios:

- Toda mujer indígena; niña, adolescente, adulta ó de la tercera edad, violentada en sus derechos humanos.
- Toda mujer indígena; niña, adolescente, adulta ó de la tercera edad, que haya sido víctima de discriminación de cualquier tipo.

## B. METODOLOGÍA DE ABORDAJE DESDE LA COSMOVISIÓN DE LA MUJER INDÍGENA:

### 1. ETAPA DIAGNÓSTICA PRELIMINAR:

Se plantea el abordaje a través de una etapa diagnóstica del caso que implica un proceso de entrevista a profundidad, cuya característica primordial debe constituirse en el diálogo permanente. Deberá desarrollarse en dos momentos un diagnóstico-preliminar cuando se es el primer acercamiento con la usuaria dentro de las instalaciones de DEMI cuando la usuaria solicita de los servicios de DEMI; pero deberá existir un segundo momento y que deberá ser en su domicilio corroborando la información aplicando técnicas y herramientas diagnósticas.

Esta tarea debiera efectuarse directamente en la residencia de la víctima a efecto de conocer, observar y tener un panorama claro y directo de las implicaciones del caso, ello mismo contribuirá en el análisis de las posibles alternativas y su viabilidad. Para tal acción se sugiere aplicar el formato de Registro de atención inicial a nivel individual. Para esta fase se sugiere considerar la documentación del caso (fotocopia de cédulas, fe de edad, entre otros, dado que este tipo de requerimientos es particular del sistema de justicia oficial. Lo anterior gira en torno al caso que se presenta y al apoyo que requiere la titular del derecho.

La conformación del expediente debe incluir elementos más descriptivos del estado en que se observó a la usuaria y las condiciones básicas que presenta previo a analizar el tipo de acompañamiento que requiere acorde a la decisión tomada por la misma, puede acompañarse de fotografías.

Cabe resaltar que en el contexto de los pueblos indígenas, el sistema jurídico

indígena tiene como fin regular las relaciones sociales, por lo que cuando se comete una infracción se busca restablecer el equilibrio no solamente reprimir la acción, sino que se repara el daño causado; acción particular que le da sentido a la búsqueda de justicia.

## 2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES:

El accionar social, debe estar acorde a los intereses y prioridades de la usuaria, de manera que le permita seguridad y confianza en la ruta a seguir, con el pleno conocimiento de las ventajas y desventajas que representa. La ruta a seguir puede efectuarse por tres vías, según las condiciones diagnosticadas, analizadas y consideradas tanto por la usuaria como por la profesional del trabajo social. Para este proceso es importante auxiliarse del formato del mapa de actores (anexo 4). La gestión social puede facilitarse desde cualquier ámbito (familiar, comunitario e institucional), sin embargo debe establecerse una lista de las acciones a emprender y efectuar un listado de los actores involucrados, se puede apoyar en el formato de planificación de la gestión social. Desde la perspectiva indígena, no se plantea separación alguna entre lo sagrado y lo cotidiano, de tal manera que las normas y principios que regulan la vida social tienen su origen en lo sagrado, por lo que el mismo no debe pasar por desapercibido.

## 3. ABORDAJE FAMILIAR:

Este nivel es utilizado en la mayoría de comunidades indígenas para resolver conflictos de tipo familiar, principalmente los problemas de pareja; funciona regularmente cuando las parejas asumen compromisos formales dentro de las costumbres tradicionales de pedidas o casamientos en los cuales durante la ceremonia asisten los principales, guías o ancianos y ancianas de reconocida honorabilidad u otros, según sea la expresión de fe, para atestiguar el compromiso que se asume. Ante el incumplimiento o suscitación de dificultades y problemas los padres de la "víctima" resuelven convocar a los mismos para las llamadas de atención respectivas, espacio que permite de parte de la pareja asumir los errores cometidos y comprometerse a corregirlos, perdonarse después de efectuado el "PIXAB'" (diálogo).



#### 4. ABORDAJE COMUNITARIO:

Se aborda este nivel, dependiendo de las faltas que se cometen. Hay autoridades específicas para las mismas; hay quienes solventan cuestiones de familia (cuando son requeridos), cuestiones de tierra, cuestiones de deuda o herencias, cada caso tiene una autoridad específica y va a depender del nivel de conocimiento que cada uno tenga del caso y de la legitimidad que se tenga a nivel comunitario. Por eso es importante conocer las particularidades del caso, el listado de las acciones y los actores que el mismo involucra. Este tipo de abordaje facilita el acercamiento de las usuarias a las autoridades dado que no existe una estructura burocrática para identificar ámbitos temáticos, instancias o dependencias, documentación y efectuar trámites complejos.

Independientemente del tipo de caso, se deben considerar el abordaje familiar o comunitario siempre y cuando las condiciones sean viables y acompañadas dado que los casos de violencia intrafamiliar y delitos sexuales no son denunciados por patrones culturales patriarcales en los que se forma a las mujeres obedientes y sumisas al esposo, con dependencia económica y falta de preparación académica. Exponerlos públicamente es considerado motivo de vergüenza y desprestigio social, por lo que los tres niveles de abordaje ameritan un acompañamiento y monitoreo directo dadas las condiciones de desigualdad y cultura machista en que viven la mayoría de las mujeres indígenas. Cuando no existan garantías de viabilidad de los casos por ambas vías, se debe recurrir a organizaciones e instituciones que apoyen a la víctima.



#### 5. ATENCIÓN PREVENTIVA Y PROMOCIÓN SOCIAL:

Ésta fase sugiere un accionar de constante acompañamiento, sin embargo implica mayor esfuerzo y recursos, ante el cual se propone organizar una Red a nivel comunitario, específica para la atención de casos de violencia contra la mujer, involucrando autoridades de reconocida honorabilidad y legitimidad sin descuidar la participación e integración de las mujeres y otras figuras comunitarias a efecto de que la misma pueda acompañar, vigilar y denunciar casos de violencia.

Por otro lado puede ser el referente inmediato de las mujeres en el nivel comunitario como grupo de apoyo ante situaciones de riesgo, dada la inaccesibilidad de las instancias del sistema oficial de justicia y de organizaciones que apoyan y acompañan casos; principalmente en las comunidades rurales o municipios lejanos a la cabecera departamental, lugar donde se concentran dichas dependencias. Desde este espacio se pueden generar propuestas o alternativas de proyectos para cambiar la situación de las mujeres víctimas de violencia, las cuales deben ser acompañadas por las profesionales de trabajo social procurando establecer mecanismos de unificación esfuerzos entre las mujeres para denunciar casos de violencia suscitadas en sus comunidades.

## 6. ABORDAJE INSTITUCIONAL:

Este nivel no debe ser descuidado al momento de la búsqueda de alternativas de solución. Permite planear con la usuaria gestiones concretas de apoyo para reducir los riesgos a los que está vulnerada. Puede abarcar acompañamientos gestión social gerencial ante las distintas instancias.



Las tres formas de abordaje, hace énfasis en el acompañamiento y gestión puntual que requiere la mujer, víctima de violencia; por lo tanto debe cuidarse que este mismo sea práctico y directo dado que el procedimiento burocrático y engorroso se enmarca principalmente en el sistema de justicia oficial, creando desgastes en la persona como tal e implica mayor inversión de tiempo en los registros. Se sugiere recurrir al formato de estudio socioeconómico (anexo 3), solo en casos trascendentales.

## C. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS COSMOGÓNICOS:

- Tomar en cuenta las particularidades de las cosmovisiones del pueblo maya, garífuna y xinca en las actividades individuales y comunitarias que se realizan.
- Reconocer el derecho de las mujeres indígenas y sus comunidades a su identidad cultural de acuerdo a su cosmovisión, valores, su idioma y sus costumbres.

- Adoptar un lenguaje sensible al género y a la identidad indígena de las usuarias.
- Establecer relaciones de confianza con las usuarias y respetar la confidencialidad de su situación.
- Compartir sus códigos culturales y simbólicos.
- Escuchar activamente a la usuaria, lo que implica el esfuerzo consciente para comprender sus mensajes, ponerse en el lugar de la usuaria, conocer su situación y entender sus reacciones, sus emociones y sus actitudes.
- Reconocer que la violencia en contra de la mujer es producida por la cultura patriarcal y desigual entre hombres y mujeres.
- Actuar con creatividad encontrando caminos diferentes a soluciones ya existentes para brindar opciones novedosas a la usuaria.
- Las Profesionales en Trabajo Social que atienden a las mujeres indígenas que han sido víctimas de violencia, deben reconocer y reflexionar sobre sus propias reacciones, pensamientos, sentimientos y actitudes, evitando la discriminación, el paternalismo o la falta de consideración hacia las usuarias y en definitiva conllevar un proceso de recuperación paulatina para brindar una atención con calidad y calidez.
- Las Profesionales en Trabajo Social, deben hacer una reflexión continua sobre las actitudes dentro de la relación que entablan, que no ayudan a las usuarias a superar su situación de vulnerabilidad y exclusión, sino que las re-victimizan, por lo que la Profesional en Trabajo Social deber realizar el esfuerzo por lograr una empatía con la usuaria.
- Dejar que la usuaria tome sus propias decisiones, presentándole diversas alternativas.
- Actuar asertivamente, es decir mantener una conducta equilibrada, que logre la consecución de soluciones viables a los problemas presentados por las usuarias.
- Promover una cultura de convivencia, respeto y valoración de la diversidad étnico-cultural dentro de la institución y hacia las usuarias.
- Reconocer las capacidades y potencialidades de las usuarias para hacer frente a la situación.
- Promover en todo momento la igualdad y equidad de género y etnia.
- Tener en cuenta siempre los contextos sociales y culturales en donde están inmersas las mujeres indígenas.
- Demostrar apoyo y solidaridad a las usuarias.
- Tener claro que el uso de la palabra mujer indígena se refiere a una identidad de género, social y cultural.
- Reconocer que la vulnerabilidad de las usuarias debe entenderse como todas aquellas condiciones sociales, económicas, políticas que reproducen

las condiciones de subordinación y exclusión de las mujeres indígenas y toleran o ignoran las violaciones a sus derechos. La base de esta vulnerabilidad es la discriminación racial y de género.

- Tomar en cuenta las autoridades y otros agentes tradicionales, para abordar a las comunidades en donde se ubican las mujeres indígenas en riesgo de ser víctimas de violaciones a sus derechos.
- Evitar usar palabras sexistas, racistas, discriminatorias, etnocéntricas o que nieguen los derechos de las mujeres indígenas usuarias de la DEMI.
- Evitar hacer juicios de valor acerca de la situación de las mujeres indígenas, usuarias de la DEMI.
- En todos los aspectos de la relación que entablan las Profesionales en Trabajo Social, deben recordar que el punto de partida y de llegada en la relación entre los seres humanos es tener presente que cada persona es procuradora de la vida individual y comunitaria. Toda acción constructiva o destructiva que haga yo con las personas tiene repercusión directa conmigo y con nuestra sociedad. (Principio de “toda persona es mi otro yo”).

#### D. AUTORIDADES COMUNITARIAS:

Dentro del sistema jurídico indígena en cada grupo étnico, se considera imprescindible la participación de autoridades comunitarias y familiares, en la resolución de los conflictos por tanto es imprescindible tomar en consideración estos procesos según sean las pautas culturales de cada pueblo.

Las autoridades comunitarias y familiares son:

- Las ancianas y ancianos reconocidos como autoridad. o El o la Ajq'ij, que puede entenderse como la o el guía espiritual, consejeras, consejeros y contadora.
- La Comadrona.
- La curandera ò Curandero o El K'amalb'e, o Chinimtal, que armoniza las relaciones sociales.
- La huesera ò el huesero
- Los abuelos y abuelas de las personas implicadas.
- Los padres y madres de las personas implicadas.
- Los tíos y las tías de las personas implicadas.
- Los padrinos y madrinan de las personas implicadas.
- Las testigas y testigos
- La Alcaldesa o el Alcalde auxiliar comunitario y sus ministriles
- El pastor, el sacerdote o juntas directivas de la iglesia católica según sea la expresión de fe de la usuaria.

Otros elementos son importantes a destacar en el proceso de la conciliación son:

- **Tzi'jonem (El diálogo):** Es el tiempo de la palabra y la verdad al mismo tiempo, previo a esto ha habido un momento de preparación de condiciones, para el intercambio de palabras, el cual se realizó en base a reflexiones. Aquí se actúa en base a la palabra dicha y será aquí donde también, juntos construirán la verdad. Es en este momento, donde las personas que intervienen en el arreglo del problema deben manifestar sus habilidades para tener éxito.
- **Pixab' (el consejo):** Está presente en todo el proceso del sistema Jurídico Maya, atraviesa el orden social, cultural, económico, educativo; todos aspectos de la vida. Este es el espacio para recordar con mucho tacto y sabiduría las enseñanzas de los abuelos y abuelas de los padres y madres. Se llama a la reflexión y se pide no volver a cometer los errores.
- **Kuyb'al mak (Reconocimiento de la Falta, la reparación del daño y el Perdón):** Este es el espacio determinante para la conciliación, porque la persona que ha provocado el daño o ha tenido participación en él, reconoce su falta y pide perdón a quien ha afectado. Es un espacio de doble vía porque la parte afectada aceptará o no el perdón solicitado por la parte que le ha ofendido.
- **Uchomxik rij (Definición):** Esta etapa se definen los acuerdos a manera de conclusión. Significa haber llegado o estar llegando a acuerdos. En este espacio se hacen los compromisos, se le da importancia a la palabra, a la verdad, a la voluntad. Al compromiso de equilibrar y armonizar de nuevo las relaciones de pareja, familia, comunidad.
- **Utoji'k mak (Una sanción reparadora):** La sanción en el Sistema Jurídico Maya, no significa castigo a los que han cometido faltas o delitos, su cumplimiento obedece a hacer reflexiones y que sirva de ejemplo a otros para no cometer los mismos hechos, por ello se habla que es preventivo. Comúnmente se le pide a la parte afectada que sugiera las sanciones pertinentes, en la mayoría de los casos solo se pide el arrepentimiento y la reparación de los daños. Si hay sanciones casi siempre es trabajo que va en beneficio de la comunidad, dependiendo del nivel del daño y del abordaje que se le da, si el abordaje es familiar o comunitario; siempre y cuando la parte afectada este satisfecha con la manera de reparar el daño.

Los cinco aspectos anteriores responden al proceso de diálogo que se efectúa en una reunión para solventar un problema, sea esta en el abordaje familiar o comunitario señalada en la metodología de abordaje que debe tomarse en consideración si en caso se presenta una situación donde se requiera el apoyo de las profesionales de trabajo social al estar en una comunidad.

#### E. ACCIONES COMUNITARIAS QUE FORTALECEN LAS CULTURAS INDÍGENAS:

- Actividades de recuperación del principio de armonía familiar y colectiva, mediante reuniones comunitarias
- Encuentros para mutuo conocimiento y mutuo respeto de las culturas, o diálogos interculturales en los departamentos donde opera la DEMI.
- Rescate de la indumentaria característica de las mujeres indígenas, a través de talleres de aprendizaje de las técnicas de tejeduría y su respectivo significado cosmogónico.
- Capacitaciones sobre la importancia del uso de los idiomas indígenas en las mujeres usuarias de la DEMI.
- Encuentros entre abuelos y abuelas con las parejas donde las mujeres han sido violentadas, para que intercambien las formas tradicionales de resolver los conflictos de pareja.
- Talleres comunitarios para el conocimiento y el manejo del Calendario Maya y otras prácticas culturales de la espiritualidad de los pueblos indígenas.
- Talleres con las usuarias y su parejas para que con propósitos de abordar la complementariedad y dualidad entre hombres y mujeres, según su propia cosmovisión y valores y además análisis sobre los procesos de asimilación que deteriora los valores y principios de los Pueblos Indígenas.
- Talleres con las hijas e hijos de las usuarias, para que conozcan el calendario maya, sus nawales y las normas de comportamiento propias de su cultura, para que se conduzcan mediante estos principios.
- Promover y organizar la conformación de una red comunitaria que vele por la Defensa de los Derechos de las mujeres indígenas, siendo ésta el

referente inmediato de las víctimas de violencia, así como de la profesional de trabajo social.

## F. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS, PARA LA ATENCIÓN DE USUARIAS:

- Atender casos de mujeres indígenas que se presenta en DEMI y que requieran acciones sociales mediante la asesoría, acompañamiento, conciliación, mediación, gestión y gerencia social, de los casos que le sean asignados o remitidos intra e inter-institucionalmente.
- Realización de Estudios socioeconómicos, informes y dictámenes sociales, informe situacionales, Peritajes sociales con pertinencia étnica y de género de los casos que le sean asignados o remitidos y llenar expediente para cada caso con todos los requerimientos institucionales. (anexos)
- Realizar gestiones y alianzas interinstitucionales de competencia social para viabilizar el caso que la usuaria presenta. Responde al abordaje institucional.
- Coordinaciones externas con instancias correspondientes a la gestión social gubernamental y no gubernamental para la realización de acciones inmediatas con apoyo para la usuaria y su familia. Como ante el Ministerio de Agricultura, Ministerio de Economía, entre otras. Esto responde al abordaje institucional.
- Coordinaciones internas y apoyo a otras unidades y sedes de la DEMI cuando el caso lo amerite.
- Promover la organización de las mujeres indígenas víctimas de violencia o discriminación y de las diferentes figuras comunitarias, con el propósito de definir acciones conjuntas que mejoren las condiciones de vida de las mujeres indígenas, mediante una Red Comunitaria o similares y que ésta se constituya en el referente de las mujeres en la comunidad.
- Desarrollar y/o fortalecer redes de apoyo y sostén para las mujeres indígenas en situación de violencia o discriminación ubicando los recursos familiares y de organizaciones locales de ayuda, gubernamentales y no gubernamentales.

- Lograr la participación activa de las mujeres indígenas autogestionaria en la solución de sus problemas en la defensa de sus derechos humanos, culturales, políticos, económicos y de su medio ambiente. Instalar capacidades de autoayuda y potenciar las capacidades de liderazgo de las mujeres víctimas para la defensa de otras mujeres.
- Consolidar información según registro de casos conocidos y elaborar informe cualitativo y cuantitativo de la unidad social de cada sede regional trimestralmente y remitir a la Dirección de la Unidad Social de la sede Central.
- Coordinar con unidad jurídica y psicológica la elaboración del Informe trimestral de Casos atendidos integralmente y remitir copia a Dirección de la Unidad Social de la sede Central y a las otras unidades de atención integral de casos.
- Coordinar con unidad jurídica y psicológica la elaboración del Informe de metas físicas mensuales y remitir copia a Dirección de la Unidad Social de la sede Central y a las otras unidades de atención integral de casos.
- Consolidar información según registro de casos conocidos y elaborar informe cualitativo y cuantitativo de la unidad social de cada sede regional anualmente y remitir a la Dirección de la Unidad Social de la sede Central.
- Coordinar con unidad jurídica y psicológica la elaboración del Informe anual de Casos atendidos integralmente y remitir a Dirección de la Unidad Social de la sede Central con copia a las otras unidades de atención integral de casos.
- Implementar cada una de las fases de **LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO**, en las comunidades seleccionadas según criterios y trasladar a Autoridad Superior Regional y Nacional de DEMI; tanto técnica como administrativa, informe de avance y de resultados de la intervención comunitaria.
- Realizar análisis y elaborar informes circunstanciados periódicos de la situación de las mujeres indígenas que se presentan en DEMI, desde un enfoque social con pertinencia étnica y de género. Según contexto regional,

problemática, obstáculos, ejercicio de violencia y sus manifestaciones, entre otros aspectos relevantes, con el propósito de visibilizar la problemática de las mujeres indígenas. Ésta Información será de suma trascendencia a las Delegadas Regionales de DEMI, en la propuesta de demandas regionales a favor de las mujeres indígenas. En tal virtud la unidad social será el referente de información, respecto de la situación de las mujeres indígenas en determinada región.

- Sistematización de los procesos comunitarios.
- Elaborar y dar cumplimiento al cronograma del proceso de abordaje comunitario en cada regional de DEMI, perteneciente al **PLAN GENERAL DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO.**
- Elaborar informes/análisis sociales respecto de la situación en que se encuentra las mujeres indígenas en la regional. Las problemáticas y/o situaciones deberán ser identificados y priorizados de acuerdo a su complejidad, recurrencia, impacto social, entre otras.
- Actualizar permanentemente Mapa y/ Directorio de Actores en su regional, que contribuyan al desarrollo integral de las mujeres indígenas usuarias de DEMI.

#### **LA UNIDAD SOCIAL DEBERÁ ESTAR CONFORMADA POR**

- Una profesional en Trabajo Social con puesto de Directora Nacional de Unidad Social de DEMI, Atención Integral de Casos.
- Una profesional en Trabajo Social con puesto de Directora Regional de Unidad Social de DEMI.
- Técnicas o estudiantes de últimos año de la Carrera Profesional en Trabajo Social con el puesto de Asistentes de Unidad Social, quienes tendrán funciones separadas según ámbitos de trabajo.

**ASISTENTES DE LA UNIDAD SOCIAL** Una de ellas de acompañamiento social individual y la otra de acompañamiento colectivo (en la comunidad).

**LA DIRECTORA DE UNIDAD SOCIAL REGIONAL** deberá llevar el control de total de las acciones que en cada regional se realizan con el propósito su cumpla a cabalidad las funciones de la unidad. Eso no significa que no se involucre en los procesos, ya que debe estar presente y ser parte medular (responsable) en la realización de todas las acciones.

En lo concerniente a la DIRECTORA DE UNIDAD SOCIAL DE DEMI, deberá llevar el control total de las acciones realizadas por la unidad social en las distintas regionales de DEMI y monitorear los impactos de cada una de las acciones realizadas.



## G. FASES DE LA ATENCIÓN SOCIAL DE CASOS CASO ASIGNADO A LA UNIDAD SOCIAL

1. Atención del caso:	Escucha activa	Escuchar con atención y respeto la información que presenta la mujer indígena sobre su caso.
	Análisis del caso	Revisar y analizar la información del caso y ubicar el caso según el derecho que fue violado y también su ubicación en el sistema formal de Guatemala.
	Asesoría del caso	Analizar y orientar a la usuaria toda la información necesaria referente a su situación y alternativas de solución, esto le permitirá tomar decisiones sobre su caso.
	Solicitud de documentación.	Solicitar a la usuaria toda la documentación necesaria y pertinente de su caso en una sola ocasión.
2. Registro y documentación del caso	Conformación del caso	Conformar el expediente completo del caso, para que sirva de insumo a la planificación de las acciones para abordarlo.
	Llenado de instrumentos	Se procede al llenado de los formatos necesarios para la documentación del caso, recibir y archivar en el expediente la documentación solicitada a la usuaria.
3. Planificación de acciones sociales	Abordaje individual del caso:	Visitas domiciliarias: se trata de abordar a la familia de la usuaria para conocer y gestionar los conflictos familiares, e identificar los apoyos familiares con los que cuenta la víctima, también para aplicar el instrumento de estudio o informes a las usuarias en su vivienda.
		Acompañamiento: se refiere a todas las acciones que las trabajadoras sociales realizan fuera de la oficina con las usuarias para apoyarlas, asesorarlas y respaldarlas en diligencias ante instituciones estatales y no estatales, para facilitar la respuesta a la demanda de la usuaria. Velando porque en estas diligencias no se violen los derechos y se respete la dignidad de la usuaria.
		Investigación: se trata de investigar otra información relevante que facilite la presentación y resolución del caso y que la usuaria no haya podido obtener, pero que es relevante para el avance de las gestiones del caso.

		<p>Realización de Estudios socioeconómicos, informes y dictámenes sociales, informes situacionales, Peritajes sociales con pertinencia cultural y de género, que serán a requerimiento de las unidades del Área de Atención Integral de Casos de DEMI, lo cual permitirá visualizar la situación social (todos sus ámbitos).</p>
		<p>Gestión de necesidades individuales: se refiere al conjunto de acciones realizadas por las trabajadoras sociales ante instituciones estatales y no estatales, para apoyar el la resolución de los casos. Incluye acciones de cabildeo, negociación, y acercamiento a diferentes instancias para la resolución del caso.</p>
		<p>Aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos (conciliación y mediación).</p>
Abordaje familiar comunitario		<p>Atención Preventiva: Se refiere a aquellas acciones tendientes a prevenir la violencia contra las mujeres indígenas, como por ejemplo, charlas, talleres, entre otros, dirigido a las comunidades donde se identifica mayor incidencia de violaciones de los derechos de las mujeres indígenas. Estas acciones pueden realizarse en coordinación con otros entes gubernamentales y no gubernamentales.</p>
		<p>Gestión Social: Se refiere al conjunto de acciones que se realizan desde el ámbito social ante instituciones estatales y no estatales, para apoyar en la resolución de los casos. Incluye acciones de cabildeo, alianzas negociación y acercamiento a las instituciones específicas para coordinar la resolución de las problemáticas entorno a las usuarias de DEMI.</p>
		<p>Acompañamiento: Incluye todas las acciones que las Trabajadores Sociales realizan fuera de la oficina con las usuarias, ara apoyar, asesorar y respaldar a las usuarias en las instituciones donde deben presentarse.</p>
		<p>Conformación de grupos de reflexión: Se refiere a las acciones de convocatoria y de acompañamiento para la conformación de redes comunitarias, para analizar construir/ fortalecer formas de convivencia y buen trato, construir y ejecutar planes de trabajo comunitarios y de construir estigmas, estereotipos con el propósito de contribuir a la eliminación de todas las formas de violencia en contra de las mujeres.</p>



		<p>Promoción social: Contempla las acciones que deben realizarse con más amplitud, para evitar que se den las violaciones a los derechos de las mujeres indígenas en general; para lo cual las Trabajadoras Sociales deben coordinar con otras instituciones con el fin de lograr sinergia institucional para la realización de estas acciones.</p>
		<p>Inserción social: refiere a las acciones que la Trabajadora Social realiza para lograr que las mujeres que han tenido que ser trasladadas a albergues, refugios, familias o entregadas a una familia sustituta puedan retomar su vida normal, lo que incluye lograr alianzas estratégicas para resolver la reinserción laboral, educativa, social y comunitaria.</p>
	<p>Coordinación Interna y con otras unidades</p>	<p>Remisión de casos: Es la acción de referir el caso a las Unidades Jurídica o Psicológica, cuando lo amerite o cuando se hayan agotado las acciones del ámbito social bien paralelamente realiza acciones pero por no ser su ámbito o especialidad debe coordinar con las otras unidades.</p>
	<p>Cierre del caso Reapertura del caso</p>	<p>La evaluación y análisis final del caso se realiza cuando el mismo está por finalizar y se va a proceder a cerrarlo, se evalúa el cumplimiento efectivo de todas individuales, familiares y comunitarias planificadas para tratar el caso y resolverlo.</p>
	<p>Reapertura del caso</p>	<p>Se produce cuando un caso que había sido cerrado por desistimiento de la usuaria, u otra circunstancia ajena a la DEMI vuelve a ser reaperturado a solicitud de la usuaria. En el momento de reaperturar el caso un análisis actualizado del plan de acción que se diseño inicialmente para abordar el caso.</p>

## H. PERFIL DE LAS PROFESIONALES EN TRABAJO SOCIAL:

Las personas que trabajan para la Unidad de Atención Social de la Defensoría de la Mujer Indígena, deben tener desarrolladas las siguientes capacidades:

- Conocedora y practicante de los principios y valores de los pueblos indígenas
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Conocedora de la perspectiva de género, de etnia y su aplicación.
- Capacidad de organización, planificación y ejecución de acciones con

grupos y comunidad en su conjunto.

- Conocimiento sobre organización, planificación, ejecución participativa en comunidades,
- Implementación de técnicas de grupo así como medición de impactos a corto, mediano y largo plazo.
- Experiencia en trabajo en equipo de carácter interdisciplinario
- Capacidad de análisis, síntesis y toma de decisiones
- Compromiso ético y capacidad de trabajar en equipo
- Capacidad de observación y adaptación a nuevas situaciones
- Capacidad en la realización informes/ análisis sociales respecto de la situación de las mujeres indígenas en determinados temas en particular en la regional donde cada profesional encuentra.
- Experiencia en sistematización de acciones con las usuarias en los ámbitos individual, familiar, comunitario.
- Capacidad para la gestión de alianzas, apoyos, coordinaciones, para contribuir a la resolución de las problemáticas de las usuarias que solicitan el apoyo y acompañamiento del Área de Atención de Casos de DEMI.
- Razonamiento crítico y constructivo
- Negociadora e imparcial en sus acciones
- Comunicación oral y escrita oportuna y precisa
- Capacidad de gestión de la información
- Conocimiento y sensibilidad sobre los derechos de las humanas
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Liderazgo, Creatividad y aprendizaje autónomo
- Conocimientos sobre tecnología de vanguardia.
- Conocedora del área geográfica de atención
- Ser oportuna en la resolución de problemas en el trabajo cotidiano

## I. TIPOLOGÍA SOCIAL DE LOS CASOS QUE ATIENDE LA UNIDAD SOCIAL-DEMI

• Violencia intrafamiliar
• Pensión alimenticia
• Reconocimiento de preñez
• Reconocimiento voluntario de paternidad
• Cobro de pensión atrasada cuando esté sujeta a conciliación/convenio voluntario.
• Aquellos que sean resueltos por la vía extrajudicial o mediante convenio voluntario.



## J. ABORDAJE SOCIAL PARA ATENCIÓN DE USUARIAS DE LA DEMI

Se refiere a los espacios sociales donde interaccionan las usuarias y en los cuales la 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 las acciones previstas para la Atención Directa a la usuaria y sus familiares más cercanos y vulnerables y tienen 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 de la DEMI.

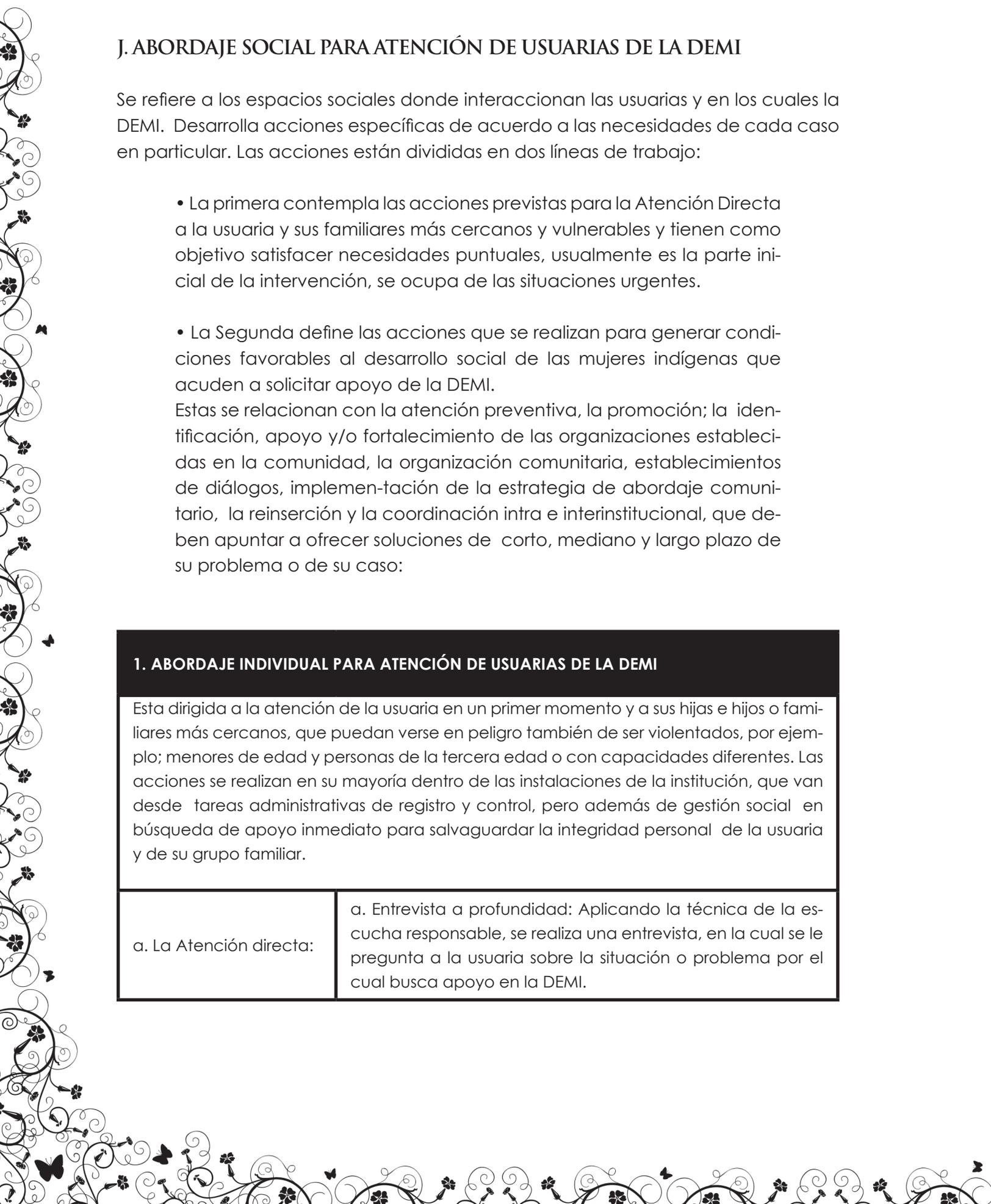
Estas se relacionan con la atención preventiva, la promoción; la identificación, apoyo y/o fortalecimiento de las organizaciones establecidas en la comunidad, la organización comunitaria, establecimientos de diálogos, implementación de la estrategia de abordaje comunitario, la reinserción y la coordinación intra e interinstitucional, que deben apuntar a ofrecer soluciones de corto, mediano y largo plazo de su problema o de su caso:

### 1. ABORDAJE INDIVIDUAL PARA ATENCIÓN DE USUARIAS DE LA DEMI

Esta dirigida a la atención de la usuaria en un primer momento y a sus hijas e hijos o familiares más cercanos, que puedan verse en peligro también de ser violentados, por ejemplo; menores de edad y personas de la tercera edad o con capacidades diferentes. Las acciones se realizan en su mayoría dentro de las instalaciones de la institución, que van desde tareas administrativas de registro y control, pero además de gestión social en búsqueda de apoyo inmediato para salvaguardar la integridad personal de la usuaria y de su grupo familiar.

a. La Atención directa:

a. Entrevista a profundidad: Aplicando la técnica de la escucha responsable, se realiza una entrevista, en la cual se le pregunta a la usuaria sobre la situación o problema por el cual busca apoyo en la DEMI.



<p>Contempla acciones individuales para la atención de las mujeres indígenas que han sido víctimas de cualquier tipo de violencia y discriminación étnica en un primer momento. Su objetivo se centra en potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las mujeres indígenas, para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida comunitaria luego del episodio violento. Aplicando para ello la escucha responsable y la consulta.</p>	<p>b. Asesoría y análisis del caso: Luego de realizada la entrevista, ya contando con la mayor cantidad y calidad de información se procede a analizar las posibilidades de resolución que puede tener el caso. Se orienta a la usuaria sobre las posibilidades que la Profesional en Trabajo Social considera, de acuerdo a la naturaleza del caso y del análisis de la información recabada con anterioridad. En todo el proceso de asesoría se utiliza la escucha responsable, tratando de facilitar a la usuaria la toma de decisiones. En algunos casos la usuaria no necesariamente abrirá un proceso ante la institución, aún así se le prestará la asesoría puntual necesaria.</p>
	<p>c. Registro del caso: Ficha de solicitud de documentación. Fichas de unidad social. Ficha de registro del caso. Ficha de remisión para coordinación interna y/o externa.</p>
	<p>d. Plan de Acción: Conjuntamente con la usuaria se planificará la secuencia de las acciones que se realizarán durante la intervención. Estas acciones se irán ajustando de acuerdo a las especificidades de cada caso, pero debe realizarse desde el principio para devolverle el control de la situación a la usuaria.</p>
	<p>e. Acompañamiento: Refiere todas aquellas acciones que conllevan el acompañar a la usuaria lo que permita una fácil gestión, obtención y realización de acciones encaminadas a la resolución de su problemática según plan de intervención.</p> <p>Coordinación permanente con Unidad jurídica y psicológica, para la atención y resolución de los casos presentados por mujeres indígenas en DEMI</p> <p>Realización de Estudios socioeconómicos, informes y dictámenes sociales, informes situacionales, peritajes sociales con pertinencia cultural y de género, que serán a requerimiento de las unidades del Área de Atención Integral de Casos de DEMI para la defensa de las mismas, lo cual permitirá visualizar la situación social (todos sus ámbitos) y como soporte a la obtención de apoyos específicos para las usuarias de la DEMI.</p>

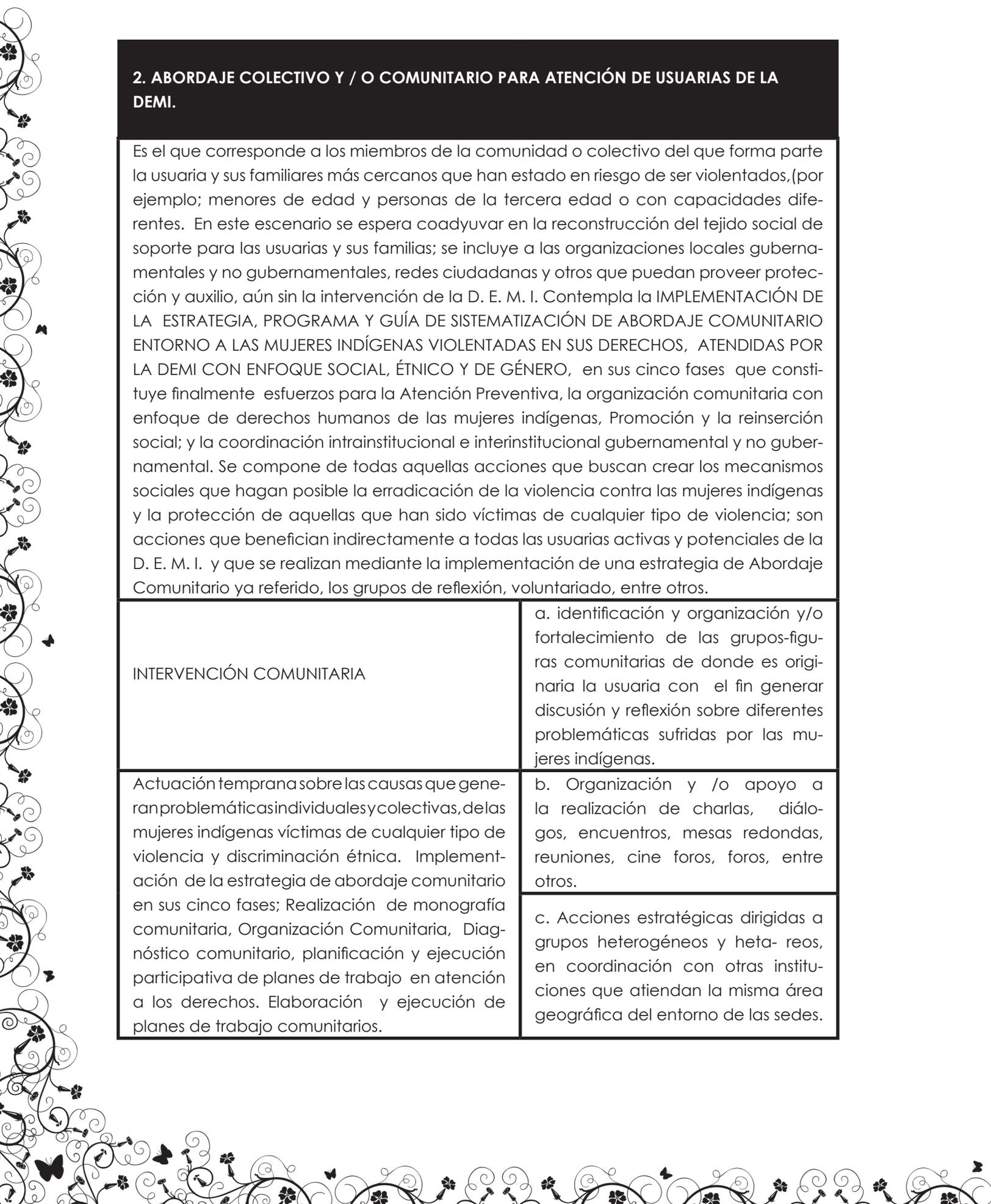




## 2. ABORDAJE COLECTIVO Y / O COMUNITARIO PARA ATENCIÓN DE USUARIAS DE LA DEMI.

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, (por ejemplo; menores de edad y personas de la tercera edad o con capacidades diferentes. En este escenario se espera coadyuvar en la reconstrucción del tejido social de soporte para las usuarias y sus familias; se incluye a las organizaciones locales gubernamentales y no gubernamentales, redes ciudadanas y otros que puedan proveer protección y auxilio, aún sin la intervención de la D. E. M. I. Contempla la IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO, en sus cinco fases que constituye finalmente esfuerzos para la Atención Preventiva, la organización comunitaria con enfoque de derechos humanos de las mujeres indígenas, Promoción y la reinserción social; y la coordinación intrainstitucional e interinstitucional gubernamental y no gubernamental. Se compone de todas aquellas acciones que buscan crear los mecanismos sociales que hagan posible la erradicación de la violencia contra las mujeres indígenas y la protección de aquellas que han sido víctimas de cualquier tipo de violencia; son acciones que benefician indirectamente a todas las usuarias activas y potenciales de la D. E. M. I. y que se realizan mediante la implementación de una estrategia de Abordaje Comunitario ya referido, los grupos de reflexión, voluntariado, entre otros.

INTERVENCIÓN COMUNITARIA	a. identificación y organización y/o fortalecimiento de las grupos-figuras comunitarias de donde es originaria la usuaria con el fin generar discusión y reflexión sobre diferentes problemáticas sufridas por las mujeres indígenas.
Actuación temprana sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, de las mujeres indígenas víctimas de cualquier tipo de violencia y discriminación étnica. Implementación de la estrategia de abordaje comunitario en sus cinco fases; Realización de monografía comunitaria, Organización Comunitaria, Diagnóstico comunitario, planificación y ejecución participativa de planes de trabajo en atención a los derechos. Elaboración y ejecución de planes de trabajo comunitarios.	b. Organización y /o apoyo a la realización de charlas, diálogos, encuentros, mesas redondas, reuniones, cine foros, foros, entre otros.
	c. Acciones estratégicas dirigidas a grupos heterogéneos y heteros, en coordinación con otras instituciones que atiendan la misma área geográfica del entorno de las sedes.



INSERCIÓN SOCIAL:	a. Apoyo en la búsqueda de recursos sociales que le permitan a las usuarias tener autonomía, social, económica, política luego de la intervención de las diferentes áreas de atención de la DEMI.
Son todas aquellas acciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el desarrollo integral de las usuarias. Este proceso se realiza mediante el apoyo e impulso en la implementación de servicios y recursos adecuados, para responder a las necesidades de las mujeres indígenas que han sido atendidas en la DEMI, como parte del seguimiento a casos resueltos judicial y extrajudicialmente.	b. Inclusión de las usuarias en redes ciudadanas que les provean soporte social durante y luego de la intervención de la DEMI.
LA GESTIÓN SOCIAL:	a. Coordinaciones internas entre unidades, regionales y sede central, para la atención inmediata de las usuarias.
A través de la aplicación de medios, técnicas y recursos se coadyuva a determinar líneas de intervención social y objetivos comunes con otras instancias locales, con el fin de lograr la consecución de apoyos para las usuarias en la atención directa, la atención preventiva y la reinserción social, estimándose que la coordinación para la gestión social, por parte de las Trabajadoras Sociales de la D. E. M. I, es vital y prioritaria.	b. Coordinaciones Gerenciales externas con Instituciones Gubernamentales y Organizaciones No Gubernamentales para que mantengan abiertos canales de apoyo y acceso de las usuarias a los recursos sociales con que cuentan las mismas.
	c. Coordinación y alianzas con Instancias del Gobierno Central y local de acuerdo al contexto de cada regional, para mantener canales de comunicación que permitan a la Unidad de Atención Social, responder prontamente a las necesidades de las usuarias.
	e. Participación en redes ciudadanas que faciliten el acceso permanente a recursos sociales existentes en el entorno de la sede regional y que pueden traducirse en apoyos permanentes para las usuarias de la DEMI.



El apartado de Coordinaciones para la Gestión Social, facilita a las Delegadas y a la Defensora Nacional de la Mujer Indígena, la negociación, concreción e implementación de acuerdos, convenios y alianzas estratégicas entre la DEMI e Instituciones Gubernamentales y Organizaciones No Gubernamentales. Asimismo con estas acciones la DEMI, mantiene un alto perfil, preparado para responder ante auditorias sociales.



**a. PROCESO DE ABORDAJE COMUNITARIO:**

CONTACTO	DIAGNÓSTICO Y COORDINACIÓN	EJECUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Focalizar, identificar y establecer relación con líderes/zas, autoridades, organizaciones de mujeres, familiares de víctimas, grupos, Ong`s y Og`s de la comunidad.</li> <li>-Acercamiento del equipo social de DEMI. Con la comunidad para generar confianza.</li> <li>-Presentación del trabajo social de DEMI. Con líderes, autoridades, organizaciones de mujeres, grupos, Ong`s y Og`s de la comunidad.</li> <li>-Establecimiento de compromisos para trabajar en coordinación con la DEMI.</li> <li>-Definición de una agenda de reuniones futuras con la comunidad y sus organizaciones, especialmente de mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Iniciar el proceso de diagnóstico de la situación de violencia y de organización de las mujeres de la comunidad.</li> <li>-Detectar mediante el diagnóstico y análisis de conflictividad los apoyos, alianzas y oposición al trabajo comunitario de apoyo a las mujeres para manejar la conflictividad.</li> <li>-Iniciar diálogos, encuentros, reuniones comunitarias de sensibilización sobre los derechos de las mujeres.</li> <li>-Establecer contactos de colaboración con organizaciones de mujeres existentes de la comunidad.</li> <li>-Invitar a las mujeres de la comunidad a talleres de sensibilización con la intención de que ellas visualicen la importancia de formar organización de las mujeres si no existe, para la protección de los derechos de las mujeres y para prevención de la violencia.</li> <li>-La DEMI. y su equipo social articulan el trabajo comunitario con otros actores (as) comunitarios.</li> <li>-Se acuerda un plan de actividades con las mujeres, comunidad y familiares de las víctimas para apoyar a las mujeres que han sido violentadas o discriminadas.</li> </ul>	<p>Ejecución de procesos de sensibilización sobre género, derechos humanos de las mujeres, violencia y discriminación con actores comunitarios, líderes, autoridades, organizaciones de mujeres y otras organizaciones comunitarias, jóvenes y niños, en coordinación con el eje de trabajo etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación y atención de casos individuales y familiares que lo requieran.</li> <li>-Conformación y fortalecimiento de grupos y organizaciones comunitarias de mujeres existentes o formadas por la DEMI.</li> <li>-Formación y seguimiento de los grupos de reflexión de mujeres por el equipo social.</li> <li>- Formación de redes de apoyo para las mujeres en crisis o victimizadas en la comunidad.</li> <li>-Reuniones del grupo de reflexión de mujeres, para perfilar acciones para enfrentar la problemática de las mujeres.</li> <li>- Seguimiento de grupos de reflexión de mujeres en su participación en otros espacios comunitarios para participar en espacios de toma de decisiones comunitarias.</li> <li>-Seguimiento de casos que lleva la DEMI. En esa comunidad.</li> <li>-Cierre del proceso comunitario cuando se ha dejado capacidad instalada mediante organizaciones de mujeres y redes de de apoyo permanentes para los casos de violencia y discriminación que lleva la DEMI.</li> </ul>



## b. ESTRATEGIA DE ABORDAJE SOCIAL COMUNITARIO PARA USUARIAS DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA:

TRABAJO DE POTENCIACIÓN SOCIAL PRIMERA FASE	DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO SEGUNDA FASE
<p>El proceso de gestión comunitaria desarrolla y fortalece la participación social y organizativa de las mujeres de la comunidad en el proceso de toma de decisiones en el ámbito local, de esta manera crea una estructura social dentro de la comunidad capaz de prevenir la violencia y la discriminación contra las mujeres.</p>	<p>El desarrollo comunitario de las mujeres y su colectividad tiene como meta, cambiar la práctica vivencial hacia acciones sociales más participativas, dentro y fuera de los grupos de reflexión orientándose el proceso a un desarrollo económico y de bienestar social de las mujeres en particular y de su comunidad en lo general.</p>
<p>Objetivos del trabajo social</p> <p>Los objetivos principales del trabajo social comunitario consisten en apoyar, contribuir, facilitar procesos para que paulatinamente se manifiesten los cambios positivos en las actitudes interpersonales, los cuales transmiten nuevos conocimientos, actitudes y prácticas que apoyan el desarrollo comunitario participativo con enfoque de Derechos humanos de las mujeres indígenas.</p> <p>Incluye la promoción de la importancia de los derechos de las mujeres, la prevención de la violencia y la discriminación partiendo de su interpretación por las mujeres y comunidad. Estas acciones debe estar en estrecha con el componente de formación de la DEMI. Comunidad.</p> <p>El objetivo específico del trabajo social es promover una comunicación fluida capaz de fomentar un diálogo social relevante y ético; por lo tanto, aumenta la participación y la organización social de las mujeres de la comunidad en el proceso de fortalecer el tejido social a favor de las mujeres víctimas en lo particular y de las mujeres en general.</p>	<p>Objetivos de desarrollo social</p> <p>Los objetivos principales de desarrollo de las mujeres indígenas en lo comunitario son, promover la capacidad del grupo de de mujeres organizadas y no organizadas porque nuestro grupo meta son las mujeres indígenas violentadas para identificar y encontrar soluciones a los problemas actuales y emprender acciones con otros actores comunitarios, contribuyendo a mejorar las condiciones y situaciones dentro de la comunidad.</p> <p>Otro objetivo es promover la cooperación de las organizaciones de mujeres con otras organizaciones y agencias, tanto gubernamentales como no gubernamentales para enfrentar la problemática de las mujeres en general y de las víctimas de la violencia, violación de derechos de las mujeres y discriminación dentro y fuera de su comunidad, estas actividades se hacen en coordinación con el componente de formación de la DEMI comunidad.</p> <p>Fortalecimiento de las capacidades de las mujeres organizadas y no organizadas de DEMI, (las usuarias identificadas) en la comunidad para desarrollar acciones de prevención de la violencia, la discriminación y la violación a los derechos de las mujeres con otros grupos de la comunidad.</p>

### Metodología de trabajo

La metodología de intervención para el trabajo comunitario incluye la formación de grupos de reflexión de las mujeres como un mecanismo de comunicación social consiente y la participación social, a través de las sesiones grupales. La metodología está inspirada en un diálogo abierto y comprende la resolución alternativa de conflictos y el respeto por diversas perspectivas que contribuyan al respeto de los derechos de las mujeres, la protección contra la violencia y la discriminación.

- La cohesión grupal en la comunidad.
- La verbalización de los problemas y los recursos para enfrentarlos, llevándose a narrativas que promuevan la participación social activa de las mujeres en la comunidad.
- Una sensación de pertenencia, en forma práctica, activa, participativa y efectiva de las mujeres, contribuyendo a que la comunidad construya los sistemas de apoyo social necesarios para las mujeres víctimas de la violencia, violación a los derechos de las mujeres y discriminación.
- El sustento de relaciones interpersonales adecuadas y libres de violencia y discriminación a través de la confianza, solidaridad y diálogo.
- El aumento del diálogo comunitario sobre temas de género, derechos humanos, derechos de las mujeres discriminación y exclusión.
- El intercambio social como proceso de toma de decisiones, al informarse de las alternativas y ser respetadas por hacerlo.
- El diálogo sobre temas éticos, inclusive de la resolución alternativa de conflictos.

### Metodología de desarrollo

La metodología para el desarrollo de las mujeres incluye que las participantes jueguen un papel activo en la identificación y análisis de los problemas que les atañen y en el desarrollo de capacidades para resolverlos y tomar decisiones. El proceso comprende actividades conjuntas con otros actores comunitarios, llamadas proyectos de vida de las mujeres dentro de las prioridades comunitarias, los cuales giran alrededor de una iniciativa compartida y de colaboración en una perspectiva del presente y del futuro, llevándoles al desarrollo comunitario sostenible.

La formación de proyectos de vida comunitaria puede surgir de por ejemplo, de los problemas con la distribución de agua o del transporte en la comunidad y que en ese contexto se empieza a tratar el problema de la violencia y otros que afectan a las mujeres, esto proporciona una estrategia para un mejoramiento práctico de las condiciones de vida de la comunidad y un aumento de la conciencia de los miembros de la comunidad sobre estos problemas; lo cual se logra a través de los procesos continuos de reflexión, de ésta manera desarrollan habilidades y abordajes para soluciones alternativas de la problemática.

El otro objetivo es promover cooperación con otras organizaciones y agencias, requiere más análisis sobre cómo el grupo de mujeres puede participar en otras acciones de la comunidad que quieren establecer grupos similares o en donde hay que fortalecer el trabajo del grupo de reflexión. La meta es que un número de participantes del grupo, se involucren en otras actividades y organizaciones comunitarias; por ejemplo: comités, pastorales, actividades religiosas y políticas. Estas organizaciones pueden iniciar actividades conjuntas a través de ésta interacción a favor de las mujeres víctimas.



### Indicadores de éxito de trabajo social

El intercambio social nace en el desarrollo de nuevas formas de comunicación y de convivencia; crece sobre los resultados logrados en el proceso de interacción del grupo. Los indicadores de éxito son: Que las mujeres se definan como miembro de un grupo y de una comunidad. Una forma de medir si una persona se considera a sí mismo como miembro de un grupo es que la sujeta, exprese de forma plural sus logros, necesidades, limitaciones y problemas. Por ejemplo: "nosotras pensamos", "nosotras hicimos", "nosotras queremos". El grupo de reflexión de mujeres desarrolla normas de comunicación que incluyen el respeto por la diversidad de las participantes. El grupo de mujeres incorpora los procedimientos verbales y tácitos de comunicación y cooperación utilizándolos en la práctica para progresar. Se percibe al grupo de reflexión de mujeres como una organización de aprendizaje en el sentido de que todos los conocimientos en su conjunto sobre las prácticas de comunicación, pueden facilitar el cambio, la formación de redes y la resolución alternativa de problemas.

Otros indicadores de éxito y el progreso del grupo son: intercambio de opiniones entre las participantes; desarrollo de ideas y propuestas en conjunto; trabajo grupal y diálogo abierto sobre los cambios dentro del grupo, es decir, los aspectos positivos y negativos dentro del proceso que el grupo atraviesa. Los métodos utilizados son, sencillamente, estimular y promover el diálogo dentro del grupo de reflexión.

Indicadores de éxito del trabajo de desarrollo social de las mujeres.

Otros grupos comunitarios se han sensibilizado sobre la violencia contra las mujeres, violación a sus derechos y discriminación.

Otros grupos comunitarios participan en red para apoyar a las mujeres víctimas de violencia y discriminación contra las mujeres.

Las Mujeres y comunidad identifican los actos de violación hacia las mujeres y no culpabilizar a las mujeres víctimas de violencia.

En los planes de trabajo de desarrollo comunitario están reflejadas las necesidades e intereses de las mujeres.

Los jóvenes y las niñas y niños están en procesos de sensibilización sobre temas de género, derechos humanos, derechos de las mujeres, discriminación y otros que contribuyan a la prevención.

Es importante que los grupos de reflexión se hagan sostenibles en cuanto a su seguimiento del trabajo; convirtiéndose en un foro social para hacer análisis, reflexionar y actuar dentro la comunidad, con insumos de otros miembros de la misma.

La estrategia es dejar a la comunidad cuando se logre un nivel sostenible de desarrollo. Es decir, cuando el grupo de reflexión de mujeres se convierta en parte integral de la comunidad y se convierta en el escenario de las discusiones y de planificación de proyectos de desarrollo comunitario. Siempre se trata de los temas de las mujeres y su empoderamiento pero ya como aspectos contenidos dentro de los proyectos de desarrollo. A menudo los grupos de mujeres pueden ofrecen su apoyo a otras comunidades que quieren empezar grupos similares.

<p>Resultados del abordaje social</p> <p>Se mide el resultado del proceso, por los niveles de reflexión colectiva; participación social y diálogo dentro de la comunidad. Puede ser muy difícil medirlo, sin embargo, lo que más hace la sujeta es convertirse en un agente activo-actor en lugar de víctima- lo cual es lo mejor en cuanto al diálogo, debate y por lo tanto para el empoderamiento. El proceso de su posición comprende a la persona como un agente de cambio con un poder productivo y reproductivo. Observar si las mujeres del grupo de reflexión, participan activamente en las discusiones y en llegar a conclusiones; si las participantes experimentan cambios en su vida desde que se han hecho miembros del grupo, entre otros. Debe hacerse mención de que ésta forma de medir los resultados de la intervención, ya que se pide que las participantes reflexionen sobre su participación en el grupo y en un sentido más amplio, en la comunidad.</p>	<p>Resultados de desarrollo</p> <p>Se miden a través de la observación del grupo de reflexión y del desarrollo económico y social de la comunidad. Asimismo, se puede medir el resultado en cuanto a la sostenibilidad del grupo de reflexión de las mujeres y su capacidad de incidir en otros espacios de decisión comunitaria. También es posible evaluar los resultados de los grupos de mujeres, mediante su cooperación con otras organizaciones y su participación en otros grupos comunitarios, (comités, pastorales, actividades religiosas y políticas, entre otros) que también trabajen en pro del desarrollo comunitario.</p>
--	--

### c. GRUPO DE REFLEXIÓN COMUNITARIA:

El grupo de reflexión utiliza la siguiente definición de grupo: Se forma un grupo con por varias personas que interactúen, que tengan ciertas metas y normas en común y quienes organizan actividades para el individuo a lo largo del proceso grupal.

El objetivo principal de un grupo de reflexión comunitario es analizar una la realidad (nacional y local, tomando como temática principal los problemas que afectan y enfrentan las mujeres dentro y fuera de su comunidad. A través de esta experiencia de reflexión colectiva, los miembros de la comunidad son capaces de romper el ciclo del silencio y dar significado a lo que pasa en la comunidad, cuales son las causas y cuáles son los efectos, así como la identificación de soluciones.

Este proceso de aprendizaje compartido empodera a los miembros de la comunidad para restaurar la confianza y actuar en nuevas formas que permitan resolver

los problemas que tienen en común, de esa manera se construye un espíritu de solidaridad en donde la comunidad puede salir adelante hacia el cambio y el crecimiento.

El proceso de aprendizaje, facilitado en este caso de las trabajadoras sociales de la DEMI. Incluye una comprensión local de las opciones para transformar las situaciones difíciles y el conocimiento de que la comunidad, tienen la posibilidad de tener éxito si sus miembros trabajan juntos y cada persona asume su responsabilidad frente al futuro.

A menudo, los temas que surgen en las comunidades son relacionados a los conflictos entre grupos dentro de una comunidad, violencia doméstica, alcoholismo y todo tipo de situación que violenta la vida de las mujeres indígenas por ejemplo; depresión en otras. El proceso de intervención muchas veces incluye una aclaración sobre el tema a través de una exploración de las raíces del problema y su impacto sobre la familia o la comunidad, seguido por una búsqueda de alternativas viables y soluciones.

El principal objetivo de un grupo de reflexión es fomentar una interacción y cooperación productiva entre los miembros de la familia y comunidad para formar una sociedad incluyente. Implica fomentar un sentido de pertenencia y co-responsabilidad dentro del grupo, desarrollar la capacidad de diálogo y respeto y fortalecer las redes de las relaciones sociales. Entonces, el grupo de reflexión es un espacio para encuentros y negociaciones dentro de una tarea continua para el crecimiento humano conjunto, igualdad, equidad y una cultura de paz, basada en los derechos humanos y la reconciliación.

#### **d. EL ESCENARIO DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA**

- Se orientan al planteamiento de problemas comunitarios de las mujeres consensuados con la población mediante asambleas comunitarias.
- Al abordaje de la problemática de las mujeres mediante la reflexión-acción y la organización para hacer frente a la problemática y transformarla.
- Facilitar que se amplíen los niveles de concienciación, comunicación e interacción entre las mujeres y el resto de organizaciones comunitarias.
- Que se generen nuevas prácticas organizativas de las mujeres mediante procesos participativos para la acción conjunta.

- Facilitar procesos intencionales de cambio que buscan el desarrollo social de las mujeres, a través de la organización comunitaria con autonomía, pro actividad y orientación al desarrollo de roles activos en la sociedad.

- Reconocimiento de sus propias acciones (potenciación) para la generación de sujetas activas interactuando con otras(os), para la modificación de las condiciones que le mantienen en situación de exclusión social de las mujeres.

- Facilitar la reflexión colectiva sobre la realidad de las mujeres en la comunidad a partir de la reflexión histórica sobre la violencia de género, causas y efectos orientada hacia el futuro.

- La comunidad para el abordaje se define como una unidad histórica social y cultural en la cual los individuos, familias, grupos, organizaciones e instituciones interactúan por medio de acciones conjuntas, que comparten entre sí una cotidianidad, una cultura y una realidad específica, un área geográfica determinada y una historia común.

- En los procesos de participación social, se construyen alternativas de interacción entre la diversidad de actores sociales presentes, fomentando la cooperación, alianzas y mediante la confrontación.

- Los siguientes aspectos han sido considerados para la construcción del escenario de la intervención comunitaria :

1. Las necesidades sociales y la exclusión social general y de las mujeres en particular.
2. La diversidad de formas organizativas que surgen o que existen.
3. La interacción con otros actores sociales.
4. La situación de conflictividad y las distintas coyunturas.
5. La representatividad.

# VII ANEXOS

## FICHA INICIAL

Número y año de Caso

### SEDE REGIONAL:

Primera caso planteado: SI ( ) NO ( )

Caso que presenta: \_\_\_\_\_

Qué tipo de caso presentó: \_\_\_\_\_

Fecha anterior: \_\_\_\_\_

Quien la refiere: \_\_\_\_\_

### DATOS GENERALES DE USUARIA

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Cédula de vecindad \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_

Extendida en: \_\_\_\_\_

Estado civil: Casada: ( ) Soltera: ( ) Observaciones: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Originaria del municipio de: \_\_\_\_\_ departamento de \_\_\_\_\_

Pueblo al que pertenece: Maya \_\_\_ Garífuna \_\_\_ Xinka \_\_\_ Mestiza \_\_\_\_\_

Idioma: Maya: \_\_\_\_\_ Garífuna \_\_\_\_\_ Xinka \_\_\_\_\_ Español \_\_\_\_\_

Comunidad lingüística (Maya) \_\_\_\_\_

Dirección actual: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Dirección alternativa: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio \_\_\_\_\_

Lugar donde labora: \_\_\_\_\_

Práctica cultural (religión): \_\_\_\_\_

Círculo familiar (con quienes vive): \_\_\_\_\_

Número de hijas \_\_\_\_\_ hijos: \_\_\_\_\_

### PARA MENORES DE EDAD, LLENAR EL SIGUIENTE CUADRO:

Nombre de la persona encargada: \_\_\_\_\_

Vínculo o Parentesco: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES DE LA PERSONA/ PERSONAS CONTRA QUIEN SE PLANTEA EL CASO**

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Cédula de vecindad \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_  
 Estado civil: \_\_\_\_\_  
 Vínculo ó parentesco \_\_\_\_\_  
 Pueblo al que pertenece: Maya \_\_\_\_\_ Garífuna \_\_\_\_\_ Xinka \_\_\_\_\_ Mestiza \_\_\_\_\_  
 Comunidad lingüística: \_\_\_\_\_  
 Lugar y fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Teléfono(s): \_\_\_\_\_  
 Escolaridad: \_\_\_\_\_ Profesión u oficio \_\_\_\_\_

Lugar donde labora: \_\_\_\_\_  
 Práctica cultural (religión): \_\_\_\_\_  
 Círculo familiar (con quienes vive): \_\_\_\_\_  
 Observaciones : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DEL HECHO:**

\_\_\_\_\_

**ACCIONES A SEGUIR:**

**BOLETA SOCIOECONÓMICA**

	Nombre	Parentesco	Sexo	Edad	Escolaridad

**SITUACIÓN ECONÓMICA:**

Ingresos mensuales: \_\_\_\_\_  
 Gastos mensuales: \_\_\_\_\_  
 Origen de ingresos: Salario ( ) Cosecha ( ) Comercio ( ) Remesas ( )  
 Otros: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Posee bienes muebles a su nombre: SI ( ) NO ( )  
 Cuales: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Posee bienes inmuebles a su nombre: SI ( ) NO ( )





Cuales: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:** Actual ( ) Otros ( )  
Propia ( ) Alquilada ( ) Prestada ( )  
Otros (X)

Características:( tipo de construcción, número de ambientes, distribución, etc.)

Servicios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SITUACIÓN LABORAL:**

Trabaja fuera del hogar: SI ( ) NO ( )

Trabaja por cuenta propia: SI ( ) NO ( ) Ninguno ( )

Tipo de trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Horario de trabajo: \_\_\_\_\_

**DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA AL EXPEDIENTE**

	ORIGINAL	FOTOCOPIA
1. Fotocopia de cédula de vecindad o DPI		
2. Certificado (s) de nacimiento (s)		
3. Certificado de matrimonio		
4. Copia de la demanda o denuncia		

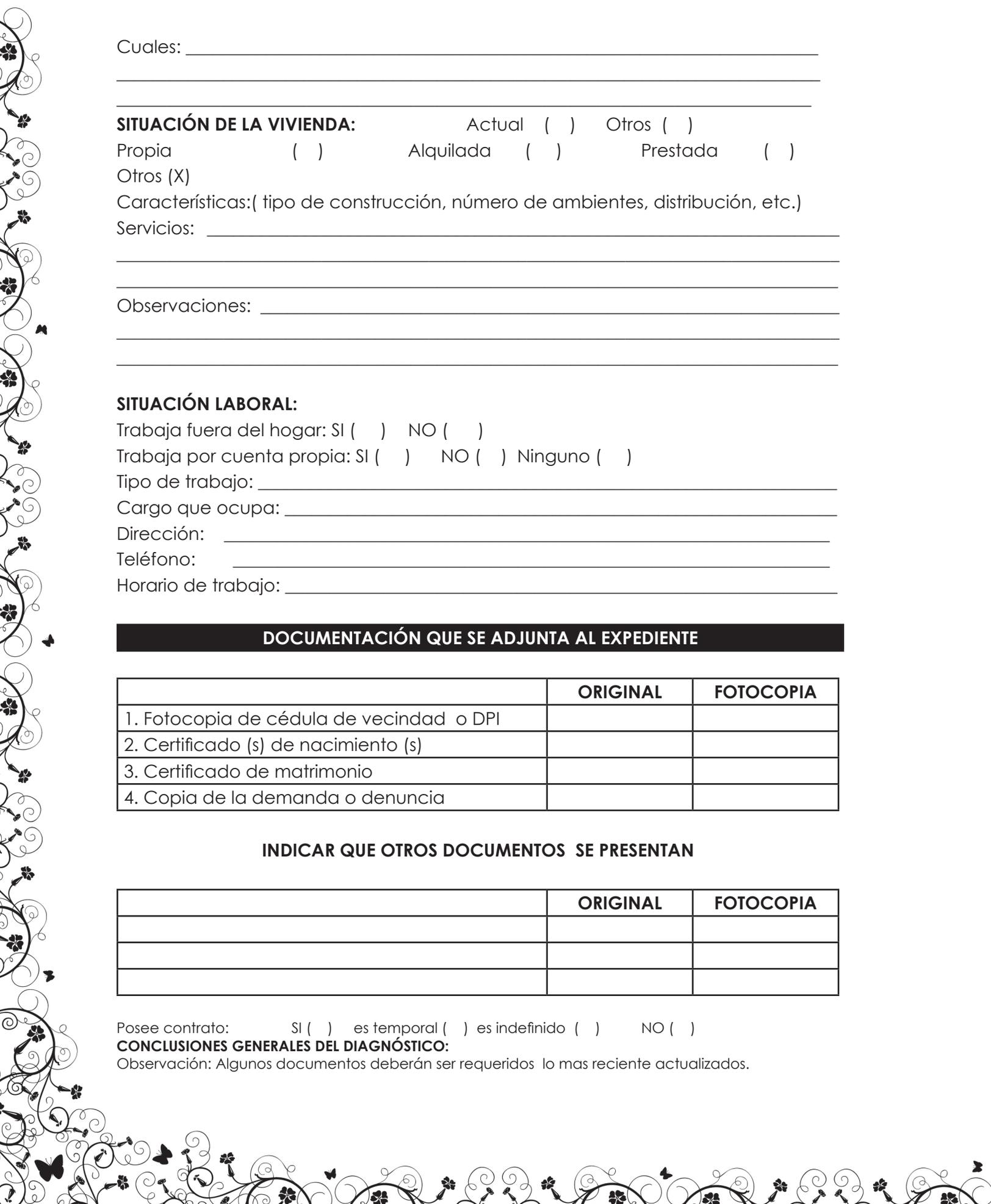
**INDICAR QUE OTROS DOCUMENTOS SE PRESENTAN**

	ORIGINAL	FOTOCOPIA

Posee contrato: SI ( ) es temporal ( ) es indefinido ( ) NO ( )

**CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO:**

Observación: Algunos documentos deberán ser requeridos lo mas reciente actualizados.



**FICHA SOCIAL**

Nombre de la Usuaría: \_\_\_\_\_  
No. De Caso \_\_\_\_\_

**HISTORIAL SOCIAL** (relación de hechos, hallazgos, antecedentes, etc.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SITUACION FAMILIAR:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

No.	Nombre	Parentesco	Edad	Escolaridad

**GRUPO FAMILIAR:**

**SITUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA:**

Ingresos de la usuaria: \_\_\_\_\_ (por mes, por día, por quincena, por medio día, por hora)

Origen de ingresos: (Salario, Cosecha, Comerciante, elaboración de trenzas, de la pesca, de bancos comunales, remesas, crianza de animales, trabajo en particular, jornaleras, por día, en agricultura, tejido, otros)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**INGRESO DEL GRUPO FAMILIAR QUE LE APOYA Y OTROS:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





**SITUACION DE TIERRA (PROPIEDAD)**

---

---

---

---

**SITUACION DE VIVIENDA (AREA GEOGRAFICA DONDE RESIDE, DISTANCIA (KM.) Y TIEMPOS, COSTO ECONOMICO QUE INVIERTE, MEDIOS DE TRANSPORTE (HORARIOS))**

---

---

---

---

**SITUACION DE SALUD**

---

---

---

---

**SITUACION DE EDUCACION**

---

---

---

---

**SITUACION ALIMENTARIA**

---

---

---

---

**SITUACION LABORAL**

---

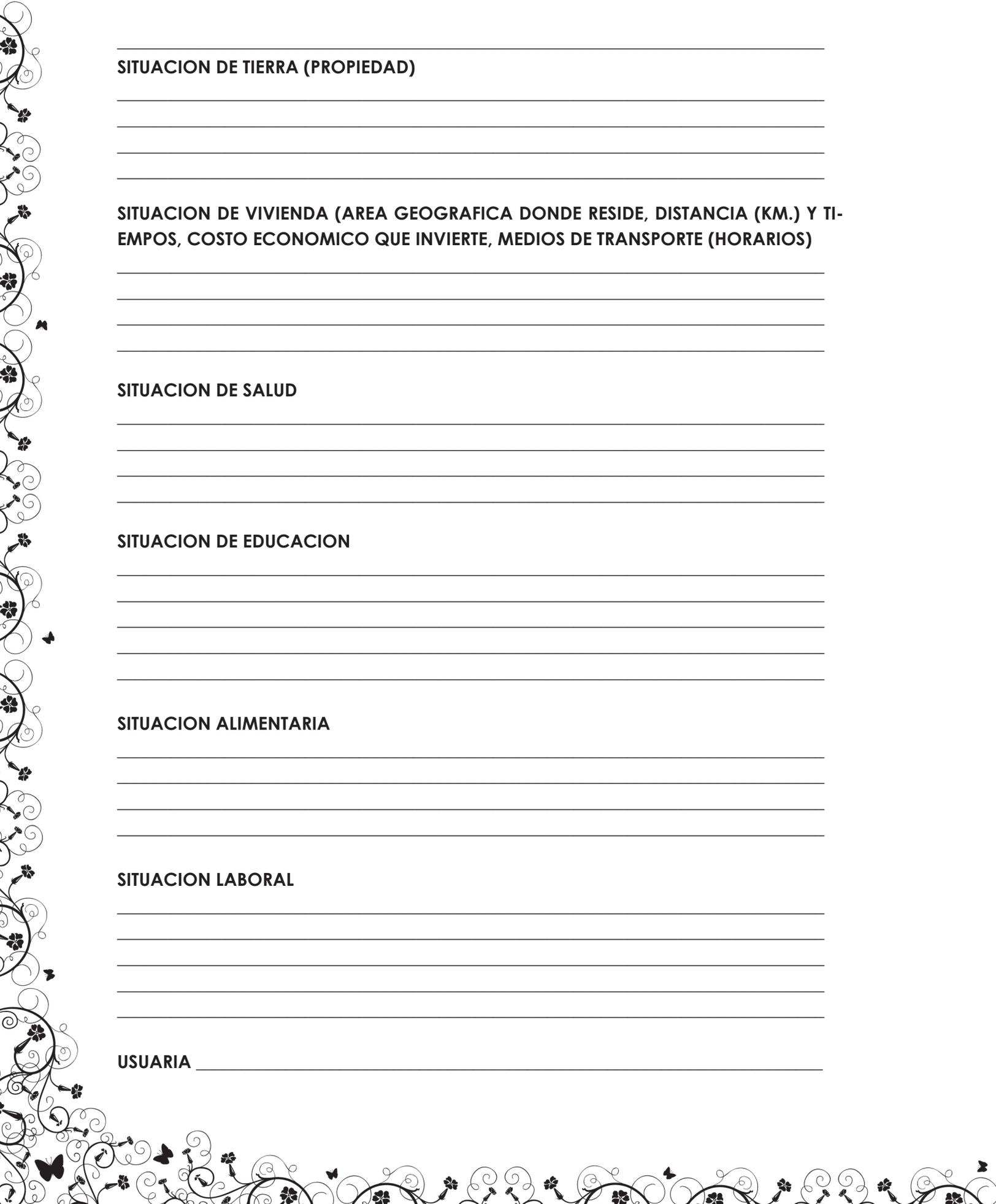
---

---

---

**USUARIA**

---



---

---

**GRUPO FAMILIAR**

---

---

PARTICIPACION COMUNITARIA (INSTITUCIONES QUE TIENE PRESENCIA EN SU COMUNIDAD (SI LOS SABE, NOMBRES DE LÍDERES/AS COMUNITARIOS/AS O AUTORIDADES RELIGIOSAS, AUTORIDADES QUE ESTAN ESTABLECIDAS EN SU COMUNIDAD, GRUPOS ORGANIZADOS, ESTA INTEGRADA A UN DE LOS GRUPOS, ETC....

---

---

---

**DIAGNOSTICO PRELIMINAR.** (Necesidades e intereses de la Usuaría)

---

\_\_\_\_\_  
Profesional en Trabajo Social

**GUIA PARA REALIZACION DE LA CONCILIACIÓN**

**DATOS IMPORTANTES:**

Número de caso: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Nawal o día en el Calendario Maya \_\_\_\_\_

**SÍNTESIS DE CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN**

---

---

---

**ACUERDOS Y COMPROMISOS FINALES:**

---

---

---





**NOMBRE Y FIRMA ò IMPRESIÒN DACTILAR DE LAS PARTES:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**FORMATO PARA LA ELABORACION DE ESTUDIO SOCIOECONOMICO/ INFORME SOCIAL/ INFORME SITUACIONAL**

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_  
Tipología del Caso \_\_\_\_\_  
Tipo de delito ò derecho vulnerado y otros posibles delitos ò derechos vulnerados \_\_\_\_\_

**NUMERO DEL CASO EN JUZGADO** \_\_\_\_\_

**NUMERO DE CASO EN EL MINISTERIO PUBLICO** \_\_\_\_\_

**ANTECEDENTES:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1. DATOS GENERALES DE LA USUARIA**

Nombre \_\_\_\_\_  
Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_  
Etnia \_\_\_\_\_  
Idiomas que habla \_\_\_\_\_  
Lugar de origen \_\_\_\_\_  
Estado Civil \_\_\_\_\_  
Escolaridad \_\_\_\_\_  
Ocupación \_\_\_\_\_  
Horario de trabajo \_\_\_\_\_  
Dirección donde labora \_\_\_\_\_  
Practica espiritual \_\_\_\_\_

**2. DATOS DE IDENTIFICACION DOMICILIARIA**

Domicilio \_\_\_\_\_  
Calle            No.            Zona            Colonia            (aldea)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Municipio \_\_\_\_\_ Departamento \_\_\_\_\_



Lugar o punto de referencia colindante al domicilio \_\_\_\_\_

Teléfonos \_\_\_\_\_

Medios de transporte para llegar al domicilio \_\_\_\_\_

Horarios y días de ingreso de transporte colectivo: \_\_\_\_\_

Kms. De cabecera municipal al domicilio \_\_\_\_\_

### 3. INGRESOS Y EGRESOS DE LA FAMILIA

Quiénes aportan ingresos al hogar?

NOMBRE	PARENTESCO	Ingreso/salario (Q)	APORTACION AL HOGAR (Q)
<b>Total ingreso mensual</b>			

### EGRESOS MENSUALES

Tipo de gastos	Importe
Alimentación	
Transporte	
Educación	
Gastos médicos	
Abonos o créditos	
Ropa y calzado	
Créditos para construcción de vivienda	
Renta	
Agua	
Electricidad	
Teléfono	
Teléfono celular	
Vehículo propio	
Otros	
Total de egresos	
Total de ingresos	
Superávit o déficit	

#### 4. VIVIENDA

**Tenencia de la vivienda:** Propia \_\_\_\_\_ rentada \_\_\_\_\_ prestada \_\_\_\_\_ invadida \_\_\_\_\_

**Tipo de vivienda:**

casa sola \_\_\_\_\_ departamento \_\_\_\_\_ vecindad \_\_\_\_\_ campamento \_\_\_\_\_: \_albergue \_\_\_\_\_

Número de dormitorios \_\_\_\_\_ índice de hacinamiento (s) \_\_\_\_\_

Sala Si ( ) No ( )

Comedor Si ( ) No ( )

Cocina Si ( ) No ( )

Baño privado Si ( ) No ( )

Baño colectivo Si ( ) No ( )

**Material predominante en la construcción de la vivienda**

Paredes: prefabricado \_\_\_\_\_ madera \_\_\_\_\_ carton \_\_\_\_\_ adobe \_\_\_\_\_ block \_\_\_\_\_

Otros materiales /especificar \_\_\_\_\_

Techos: concreto \_\_\_\_\_ lámina \_\_\_\_\_ teja \_\_\_\_\_ otros (esp.) \_\_\_\_\_

Pisos: mosaicos \_\_\_\_\_ azulejo \_\_\_\_\_ torta de cemento \_\_\_\_\_

tierra \_\_\_\_\_ madera \_\_\_\_\_ ladrillo \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**MOBILIARIO:**

Televisión \_\_\_\_\_ Stereo \_\_\_\_\_ Video \_\_\_\_\_ DVD \_\_\_\_\_

Línea blanca

Estufa \_\_\_\_\_ lavadora \_\_\_\_\_ Horno microondas \_\_\_\_\_ refrigerador \_\_\_\_\_

computadora \_\_\_\_\_ juego de sala \_\_\_\_\_

Mueble de comedor \_\_\_\_\_ camas \_\_\_\_\_

otros \_\_\_\_\_

#### 5. SALUD

Servicios médicos a las que acude la familia

Comadrona \_\_\_\_\_ Curandero \_\_\_\_\_ Huesera \_\_\_\_\_

Centro de salud \_\_\_\_\_ Médico privado \_\_\_\_\_

Hospital Nacional \_\_\_\_\_

Otros (Esp.) \_\_\_\_\_

Frecuencias con las que asiste la usuaria al médico

Una vez por semana \_\_\_\_\_ mensualmente \_\_\_\_\_ anualmente \_\_\_\_\_ cuando se enferma \_\_\_\_\_

Razones \_\_\_\_\_

Enfermedades frecuentes en la familia

Respiratorias, cuáles? \_\_\_\_\_



Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Gastrointestinales,

Cuáles? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Dermatológicas

Cuáles? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Neurológica

Cuáles? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Cáncer de qué tipo? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Hipertensión, cuál (es) \_\_\_\_\_

Cuáles? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_



Diabetes, de qué tipo? \_\_\_\_\_  
 Cuáles? \_\_\_\_\_

Quien/ Quienes la padece/n? \_\_\_\_\_

Otro/s \_\_\_\_\_

Hijos con capacidades diferentes, cuáles (Esp.) \_\_\_\_\_

## 6. ALIMENTACION

TIPO DE ALIMENTO	FRECUENCIA CON QUE LO CONSUME				
	Diario	Cada tercer día	Una vez x semana	Una vez al mes	Ocasionalmente
Carne de res					
Carne de pollo					
Carne de cerdo					
Carne de pescado					
Leche					
Cereales					
Pan					
Tortillas					
Refrescos					
Huevo					
Frutas					
Verduras					
Leguminosas (frijol, habas, lenteja)					
Otros (Esp.)					

**7. ESTRUCTURA FAMILIAR (personas que habitan en el domicilio)**

No.	Nombre completo	Edad	Sexo	Estado Civil	Parentesco con la usuaria	Escolaridad	Asiste a la escuela	Ocupación	Estado de salud	Observaciones

**EDUCACIÓN DE CADA UNO DE LAS Y LOS MIEMBROS**

No.	Nombre	Grado de escolaridad	Establecimiento Educativo

**8. RECREACIÓN Y USO DEL TIEMPO LIBRE FAMILIAR  
ACTIVIDADES FAMILIARES EL FIN DE SEMANA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Realizar quehaceres del hogar \_\_\_\_\_ visitar familiares \_\_\_\_\_ practicar deporte \_\_\_\_\_ Ir al cine \_\_\_\_\_ otros (Esp.) \_\_\_\_\_

**Actividades de la usuaria:**

Estudia \_\_\_\_\_ Qué estudia? \_\_\_\_\_

Se capacita \_\_\_\_\_ En que se capacita \_\_\_\_\_

Realiza deporte \_\_\_\_\_ ve televisión \_\_\_\_\_ realiza sus tareas \_\_\_\_\_

Realiza los quehaceres del hogar \_\_\_\_\_

Trabaja fuera de su hogar \_\_\_\_\_

Labora dentro de su hogar \_\_\_\_\_

Juega con hermanos o familiares \_\_\_\_\_

Juega con amigas \_\_\_\_\_

Otros: (Esp.) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. DINAMICA FAMILIAR**

a) Organización y funcionamiento

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Comunicación

\_\_\_\_\_



---

---

c) Roles de las y los miembros

---

---

---

Expresión de afectos

---

---

---

**10. PRACTICAS CULTURALES**

---

---

**11. PATRON CULTURAL DE CRIANZA PRESENTE EN USUARIA/ MIEMBROS DE LA FAMILIA**

---

---

---

**12. INFORMACION DE FUENTES COLATERALES RELACIONADAS AL ASUNTO, DETALLAR**

---

---

**7. DIAGNÓSTICO SOCIAL**

---

**8. OBSERVACIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

---

---

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma  
Profesional en Trabajo Social



Número y año de Caso
----------------------

Fecha: \_\_\_\_\_

Sexo de la persona atendida: Mujer \_\_\_\_\_ Hombre \_\_\_\_\_

Nombre Completo de la usuaria/o \_\_\_\_\_

Cédula de vecindad: \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_

Estado Civil: Casada/o: ( ) Soltera/o ( ) Edad: \_\_\_\_\_

Pueblo al que pertenece: Maya: \_\_\_ Garífuna \_\_\_ Xinka: \_\_\_ Ladino \_\_\_

Idioma: Maya: \_\_\_\_\_ Garífuna \_\_\_\_\_ Xinka \_\_\_\_\_ Español \_\_\_\_\_

Comunidad lingüística (Maya) \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Unidad que asesora: Jurídica ( ) Social ( ) Psicológica ( )

Tipología: \_\_\_\_\_

Situación que plantea la Usuaría/o: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Orientación e información facilitada

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y firma de persona que atendió \_\_\_\_\_

Sello de la Unidad que atendió:

**SEGUIMIENTO DEL CASO**

Fecha en que ingresa el caso:
_____
No. Caso _____

Fecha	Lugar	Actividad	Coordinación	Actividad Pendiente	Resultados	
					Obstáculos	Logros

**FICHA DE CIERRE DEL CASO**





Nombre de la usuaria: \_\_\_\_\_

Numero de caso: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso de Caso: \_\_\_\_\_

Fecha de cierre de caso: \_\_\_\_\_

**MOTIVO DE CIERRE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre Firma de la persona que cierra el caso: \_\_\_\_\_

Sello de la unidad:

**FICHA DE REMISIÓN**

Nombre de la usuaria: \_\_\_\_\_

Número del Caso: \_\_\_\_\_

Fecha de la remisión: \_\_\_\_\_ Número de remisión: \_\_\_\_\_

Unidad que Remite: \_\_\_\_\_

Unidad que recibe: \_\_\_\_\_

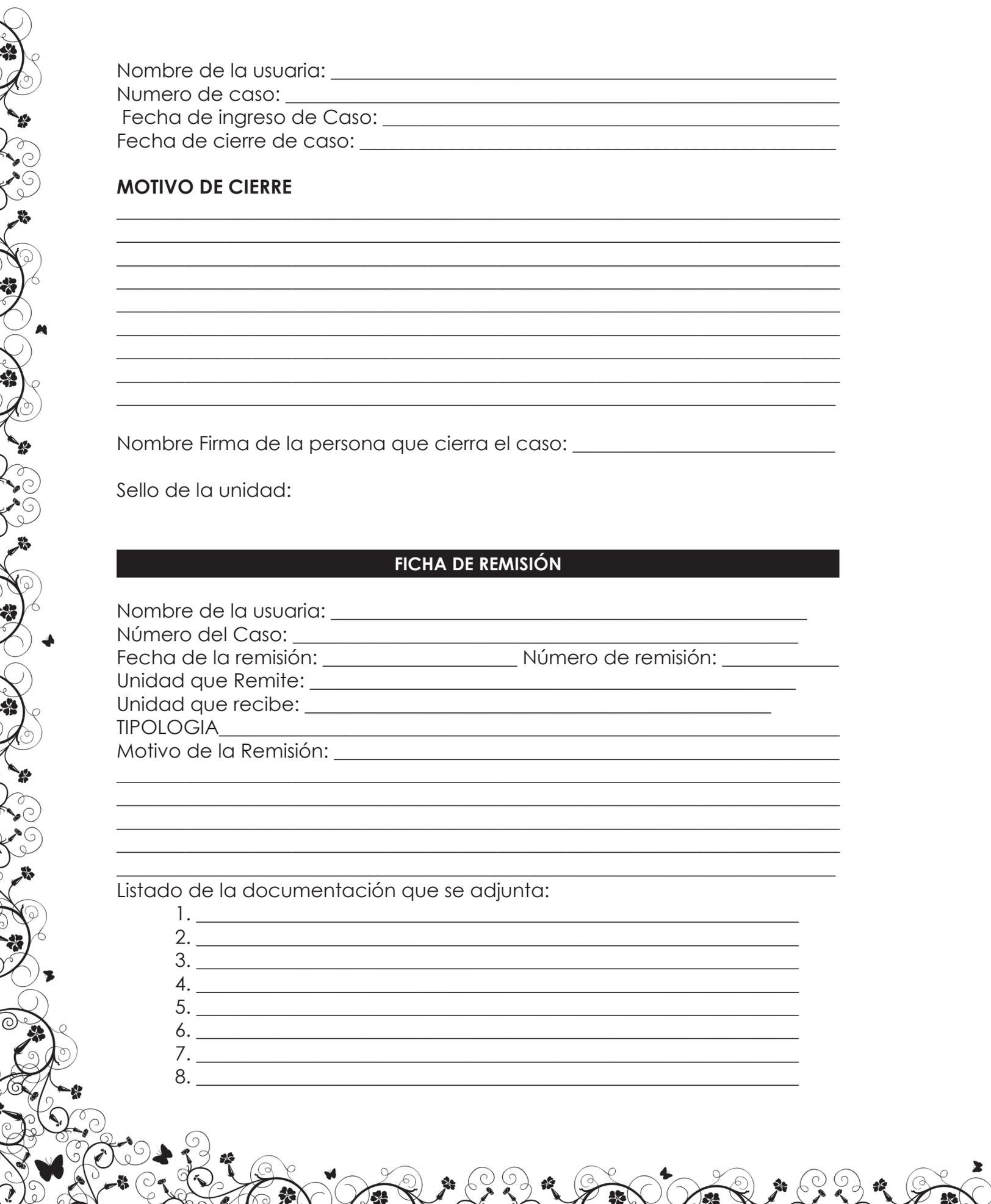
TIPOLOGIA \_\_\_\_\_

Motivo de la Remisión: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Listado de la documentación que se adjunta:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_



9. \_\_\_\_\_  
 10. \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien entrega el caso: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien recibe el caso: \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

### FORMATO DE LA GESTION SOCIAL

Espacio de Gestión (actores)	Objetivo	MECANISMO DE GESTION ( como se gestiona)	(RESULTADOS) ALIANZAS, ACUERDOS Y COMPROMISOS	Numero de beneficiarias
Institucional/instituciones del Estado				
Social -Comunitario: ONGs , comités				
Otros				

### FICHA DE DIAGNÓSTICO SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE USUARIAS D. E. M. I.

#### DATOS DE LA COMUNIDAD

Nombre de la Comunidad	
Departamento /municipio	
No. De población	
Sexo femenino	
Sexo masculino	
Distancia en km. Estado de la carretera.	
Grupo lingüístico al que pertenece.	
Religiones predominantes	

#### MEDIOS DE PRODUCCIÓN

Actividades productivas	
Migraciones temporales	¿A dónde? ¿Qué meses del año? ¿Cuánto tiempo?

#### SERVICIOS Y ORGANIZACIÓN



Nombre de Comités, organizaciones comunitarias, og's ong's y otras	Actividad principal y contacto
No. De Comadronas	
No. De Promotores	
No. de escuelas y grados	Preprimaria Primaria Básico Otro _____ Contacto:
Salud	Puesto Centro de salud Contacto:
Saneamiento	Agua potable Basura Inodoro                      letrina                      ninguno
Electricidad	
Servicios de transporte	
Tipo y estado de los caminos	
Otros	

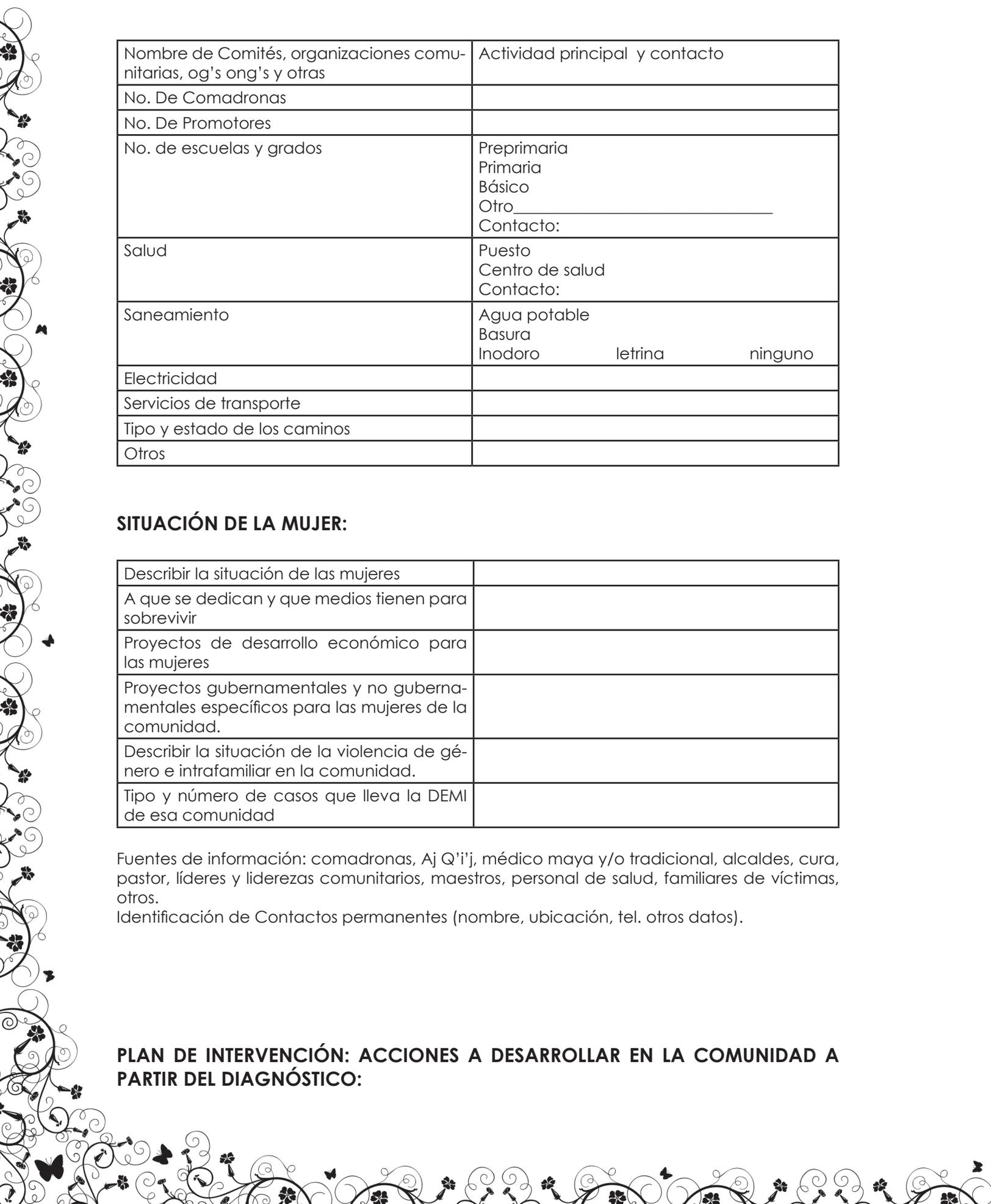
### SITUACIÓN DE LA MUJER:

Describir la situación de las mujeres	
A que se dedican y que medios tienen para sobrevivir	
Proyectos de desarrollo económico para las mujeres	
Proyectos gubernamentales y no gubernamentales específicos para las mujeres de la comunidad.	
Describir la situación de la violencia de género e intrafamiliar en la comunidad.	
Tipo y número de casos que lleva la DEMI de esa comunidad	

Fuentes de información: comadronas, Aj Q'i'j, médico maya y/o tradicional, alcaldes, cura, pastor, líderes y lideresas comunitarios, maestros, personal de salud, familiares de víctimas, otros.

Identificación de Contactos permanentes (nombre, ubicación, tel. otros datos).

### PLAN DE INTERVENCIÓN: ACCIONES A DESARROLLAR EN LA COMUNIDAD A PARTIR DEL DIAGNÓSTICO:



Actividades	Metodología	Tiempo	Responsables

### FORMATOS PARA EL ABORDAJE COMUNITARIO

#### REGISTRO INICIAL DE ACTIVIDADES Y DE MONITOREO A NIVEL INDIVIDUAL

No. De exp. \_\_\_\_\_

Comunidad \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Depto. \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Caso que presentó \_\_\_\_\_

Hora \_\_\_\_\_ Nombre Trabajadora Social \_\_\_\_\_

ASPECTOS A OBSERVAR/EVALUAR	DESCRIPCION	MEDIDAS A TOMAR
Condición física		
Condición emocional		
Condición económica		
Situación legal		
Condiciones sanitarias/higiénicas		
Condiciones educativas		
Relaciones intrafamiliares		
Relaciones comunitarias		

Aspectos y sugerencias abordadas con la usuaria \_\_\_\_\_

Comentarios de la Profesional en Trabajo Social. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

f) \_\_\_\_\_

Profesional en Trabajo Social

**MATRIZ MAPA DE ACTORES**

No. De Exp. \_\_\_\_\_

**Datos de identificación**

Municipio \_\_\_\_\_ comunidad \_\_\_\_\_

Problema a tratar \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Aspectos a considerar:**

1. Identificación de los actores locales (sea en el ámbito familiar, comunitario o institucional)
2. Identificación de los actos y formas de pensar en relación al tema o situación a tratar. Qué están haciendo?, Qué dicen?
3. Identificación de las acciones que están realizando en torno al tema. Cómo actúan?
4. Identificación de los efectos de sus actuaciones en torno a la situación o tema (ejemplo en torno a la situación de la VIF). Qué efectos tienen sus actuaciones en el problema o situación?
5. Identificación de sus intereses: Por qué actúan así?
6. Identificación de las repercusiones de sus actos, en la población damnificada? Qué pasa con nosotros cuando no coordinan?
7. Qué hacemos respecto a?

OPONENTES	Qué vamos a hacer	INDECISOS	Que vamos a hacer?	ALIADOS	Qué vamos a hacer?

**OBSERVACIONES:**

- Identificar con cada grupo qué hacer respecto a sus acciones
- Con el plan de la comunidad o grupo afectado se resume las acciones a emprender respecto a la situación detectada.

## INDICADORES DE MONIOREO DE CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN.

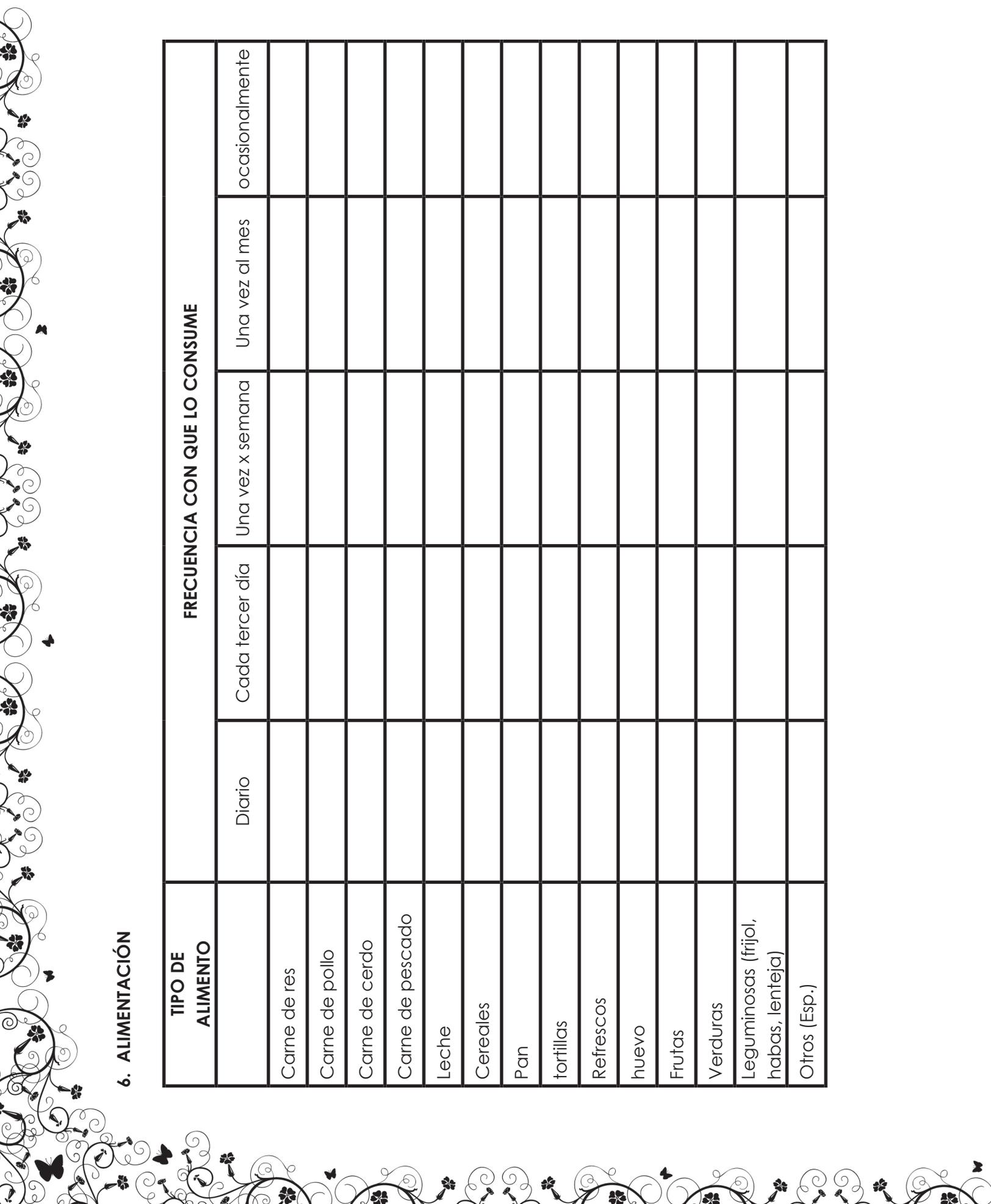
El monitoreo consiste en el conjunto de indicadores sustantivos de la unidad de atención social, en el cumplimiento de las funciones de las trabajadoras sociales y en el cumplimiento de las fases de la atención de casos.

Indicadores	No y porcentaje de cumplimiento	No se cumple	Trimestral	Semestral	Anual
No de trabajadoras sociales que cumplen con el perfil.					
No. Y asistencia a capacitaciones para que las trabajadoras sociales, se acerquen al perfil requerido por el modelo.					
No. De casos nuevos que tienen la descripción detallada de los hechos denunciados por la víctima.					
No. De casos con expedientes abiertos.					
No. De expedientes con documentación completa.					
No. De casos con estudio socio-económico elaborado.					
No. De casos analizados.					
No. De casos con planes de acción elaborados.					
No de acciones realizadas.					
No. De acciones no realizadas.					
No. Y tipología de coordinaciones externas realizadas.					
No. De casos cerrados					
No. De casos remitidos					
No. De grupos de reflexión comunitaria					
No. De actividades y/o acciones por fase de la Estrategia de Abordaje Comunitario					



6. ALIMENTACIÓN

TIPO DE ALIMENTO	FRECUENCIA CON QUE LO CONSUME				
	Diario	Cada tercer día	Una vez x semana	Una vez al mes	ocasionalmente
Carne de res					
Carne de pollo					
Carne de cerdo					
Carne de pescado					
Leche					
Cereales					
Pan					
tortillas					
Refrescos					
huevo					
Frutas					
Verduras					
Leguminosas (frijol, habas, lenteja)					
Otros (Esp.)					



7. ESTRUCTURA FAMILIAR (personas que habitan en el domicilio)

No.	Nombre completo	Edad	sexo	Estado Civil	Parentesco con la usuaria	Escolaridad	Asiste a la escuela	ocupación	Estado de salud	Observaciones
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										





### 8. RECREACIÓN Y USO DEL TIEMPO LIBRE FAMILIAR

Actividades familiares el fin de semana

Realizar quehaceres del hogar \_\_\_\_\_ visitar familiares \_\_\_\_\_ practicar deporte

Ir al cine \_\_\_\_\_ otros (Esp.) \_\_\_\_\_

Actividades de la usuaria: Estudia \_\_\_\_\_ Qué estudia? \_\_\_\_\_

Realiza deporte \_\_\_\_\_ ve televisión \_\_\_\_\_ hace sus tareas \_\_\_\_\_

Realiza los quehaceres del hogar \_\_\_\_\_ trabaja

fuera de su hogar \_\_\_\_\_ labora dentro de su hogar \_\_\_\_\_

Juega con hermanos o familiares \_\_\_\_\_ juega con amigas \_\_\_\_\_

Otros (Esp.) \_\_\_\_\_

### 9. DINAMICA FAMILIAR

a) Organización y funcionamiento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

b) Comunicación

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

c) Roles

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

d) Expresión de afectos

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 10. DIAGNÓSTICO SOCIAL

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



---

---

---

### 11. OBSERVACIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Profesional en Trabajo Social

### MATRIZ MAPA DE ACTORES

No. De Exp. \_\_\_\_\_

Datos de identificación

Municipio \_\_\_\_\_ comunidad \_\_\_\_\_

Problema a tratar \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Aspectos a considerar:

1. Identificación de los actores locales (sea en el ámbito familiar, comunitario o institucional)

2. Identificación de los actos y formas de pensar en relación al tema o situación a tratar. Qué están haciendo?, Qué dicen?

3. Identificación de las acciones que están realizando en torno al tema. Cómo actúan?

4. Identificación de los efectos de sus actuaciones en torno a la situación o tema (ejemplo en torno a la situación de la VIF). Qué efectos tienen sus actuaciones en el problema o situación?

5. Identificación de sus intereses: Por qué actúan así?

6. Identificación de las repercusiones de sus actos, en la población damnificada?  
Qué pasa con nosotros cuando no coordinan?

7. Qué hacemos respecto a?

OPONENTES	¿Qué vamos a hacer	INDECISOS	¿Qué vamos a hacer?	ALIADOS	¿Qué vamos a hacer?

OBSERVACIONES:

- Identificar con cada grupo qué hacer respecto a sus acciones
- Con el plan de la comunidad o grupo afectado se resume las acciones a emprender respecto a la situación detectada.

#### INDICADORES DE MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN.

El monitoreo consiste en el conjunto de indicadores sustantivos de la unidad de atención social, en el cumplimiento de las funciones de las trabajadoras sociales y en el cumplimiento de las fases de la atención de casos.

Indicadores	No y porcentaje de cumplimiento	No se cumple	Trimestral	Semestral	Anual
No de trabajadoras sociales que cumplen con el perfil.					

No. Y asistencia a capacitaciones para que las trabajadoras sociales, se acerquen al perfil requerido por el modelo.					
No. De casos nuevos que tienen la descripción detallada de los hechos denunciados por la víctima.					
No. De casos con expedientes abiertos.					
No. De expedientes con documentación completa.					
No. De casos con estudio socioeconómico elaborado.					
No. De casos analizados.					
No. De casos con planes de acción elaborados.					
No de acciones realizadas.					
No. De acciones no realizadas.					
No. Y tipología de coordinaciones externas realizadas.					
No. De casos cerrados					
No. De casos remitidos					
No. De grupos de reflexión comunitaria					
No. De actividades y/o acciones por fase de la Estrategia de Abordaje Comunitario					

## ANEXO II

## GLOSARIO

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>AUTO CONTROL</b>	Entendida como la oportunidad y capacidad de realizar acciones para el mejoramiento de sí mismos y de la comunidad, cuyos resultados se ven representados en acciones concretas que el individuo tiene la capacidad de controlar. Da conciencia de que se poseen destrezas y eleva la autoestima de las personas.
<b>AUTO-EFICACIA</b>	Oportunidad y capacidad de realizar acciones para el mejoramiento de uno mismo y otros, cuyos resultados se ven representados en acciones concretas que el individuo tiene la capacidad de controlar y de ser eficaz. Da conciencia de que se poseen destrezas para resolver los problemas de la vida cotidiana lo cual a su vez fortalece la autoestima.
<b>CALIDAD DE VIDA</b>	Proporción de bienestar físico, mental y social experimentado por cada individuo y cada grupo, así como la felicidad, satisfacción y realización producidas por las circunstancias y condiciones de la existencia individual y de grupo. En el ámbito del desarrollo humano integral se privilegia el ser sobre "el tener", el "más vivir" sobre el "más hacer".
<b>CREATIVIDAD</b>	Tradicionalmente, este concepto se refería a la creación artística: era creativo el pintor, el poeta, el músico, etc. Actualmente es un concepto mucho más amplio. Se refiere a la capacidad de visualizar, ordenar, interpretar y aprovechar en forma novedosa los elementos de la realidad. Por lo tanto es un valor del ser humano que hay que cultivar y promover desde niño, porque es fuente de realización personal y desarrollo social.
<b>CULTURA</b>	Cosmovisión y sistemas de valores, creencias, prácticas, medios y formas de expresión inherentes a la vida material y espiritual de los pueblos; fundamentos y elementos de su identidad. Es el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos y servicios culturales; igualdad de oportunidades para el conjunto de la población y la sostenibilidad del desarrollo.
<b>DESARROLLO</b>	El desarrollo como un proceso integral que involucra a todos los miembros de una comunidad y aumenta su nivel de participación y la libertad de todos y cada uno de sus miembros para llevar delante cualquier actividad a la cual atribuyen valor. No puede hablarse de desarrollo, ni siquiera relativo, cuando existen significativos niveles de pobreza, en cuanto la misma implica carecer de oportunidades para escoger una existencia plena y digna

<b>DESARROLLO CULTURAL</b>	Proceso global de la sociedad que debe incluir: la ampliación del bienestar social sin exclusiones de etnia, género o edad; el reconocimiento, el respeto y la inclusión de la diversidad cultural como riqueza y recurso para el desarrollo; la defensa y garantía de los derechos humanos universales; la democratización de la cultura y la participación de la población en el conocimiento, uso, producción disfrute de los bienes, productos
<b>DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE</b>	Satisfacción de las necesidades de la sociedad actual sin comprometer las de las futuras generaciones, tanto en sentido estrictamente ecológico (sin depredación de los recursos naturales), como sociopolítico y cultural, porque está fundamentada en la inclusión de la dimensión de la diversidad cultural, y acompañada de un incremento de la conciencia y de la sensibilidad local.
<b>DISCRIMINACIÓN</b>	Es un problema social e histórico que se manifiesta, por la descalificación, que padecen algunos grupos sociales, especialmente los indígenas, las mujeres, los ancianos, los niños y los jóvenes. Esta discriminación obedece a desigualdades de poder y de oportunidades de desarrollo y autonomía y son aceptadas como naturales por la sociedad guatemalteca.
<b>DIVERSIDAD CULTURAL</b>	Concepto utilizado para enfatizar que no existen "culturas superiores o desarrolladas" y "culturas inferiores o atrasadas", sino sólo culturas diversas, en dependencia de los procesos histórico-económico-sociales que han afectado una sociedad determinada. Si un país presenta en su territorio nacional la vigencia de varias culturas, lejos de ser un problema, eso debe visualizarse como fuente de riqueza y de posibilidades de interculturalidad, la cual enriquece los conocimientos, la sensibilidad de los seres humanos que habitan un territorio, y las posibilidades de desarrollo humano sostenible.
<b>EFFECTIVIDAD</b>	Es la adecuación de las metas propuestas y de los resultados utilizados para resolver un problema dado.
<b>EFICACIA</b>	Es la medida en que se cumple la meta propuesta o el impacto de una acción.
<b>EFICIENCIA</b>	Es el aprovechamiento óptimo de los recursos para obtener el mejor resultado.
<b>EXCLUSIÓN</b>	Significa que hay grupos en la sociedad que ven limitado el disfrute de las oportunidades económicas, sociales, culturales y políticas existentes en la sociedad.



<b>IDENTIDAD</b>	<p>Es todo lo que caracteriza y diferencia a un pueblo de otro. La identidad es espontánea, y se forma paulatinamente a través de los acontecimientos históricos, económicos, sociales, religiosos, que tienen como teatro un determinado territorio. Principales elementos de identidad son la lengua, las tradiciones, las creencias, la religión, las formas de trabajo y las artesanías. La conforman también elementos más sutiles como la forma de ser: la forma de hablar y de escuchar, de pelear, de reír, de caminar, de soñar y de amar. La identidad no se puede forzar ni crear y tampoco se puede perder, sino sólo transformar en otra distinta a aquella reconocida como "punto de partida" de una determinada nación. Sin embargo, los actuales fenómenos de globalización, en aras de intereses abstractos y lejanos pero muy presentes porque infiltran nuestras vidas diarias, generan una uniformidad cultural y fomentan unos valores que se traducen en pérdidas de lo que diferencia a una cultura de otra. Consecuentemente, es muy importante estudiar, investigar, difundir, retener, defender y promover, aquellos trazos y valores que las comunidades consideran propios de su cultura.</p>
<b>IDENTIDAD</b>	<p>Es el reconocimiento de las características individuales y colectivas que hacen a cada persona diferente de otra y que permite establecer un proyecto de vida de acuerdo a la cosmovisión propia y a la adscripción a un grupo social y cultural determinado, este concepto está ligado al auto imagen y al desarrollo de la autoestima individual y colectiva.</p>
<b>IMAGINARIO COLECTIVO</b>	<p>Similar al concepto de cosmovisión, en cuanto es el conjunto de creencias, valores, sueños, nostalgias, recuerdos, deseos y aspiraciones que comparten y son significativos para una determinada comunidad (nacional o local). En el imaginario colectivo, el énfasis está puesto en el querer ser. En la cosmovisión en la conciencia del ser.</p>
<b>INTELIGENCIA SOCIAL</b>	<p>Se refiere a la experiencia y saberes acumulados por las comunidades y los grupos sociales que se expresan en estrategias de sobrevivencia. En consecuencia, se enuncia desde la gente.</p>

<b>INTERCULTURALIDAD</b>	Relaciones de mutuo reconocimiento, respeto y valoración entre culturas diversas. Más en específico, la promoción sistemática y gradual, desde el Estado y la sociedad civil, de espacios y procesos de interacción positiva que vayan generalizando relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, intercambio, convivencia, comunicación efectiva, diálogo y debate, aprendizaje, regulación pacífica del conflicto y cooperación. Debe entenderse por interculturalidad la promoción sistemática y gradual desde el Estado y la sociedad civil, de espacios y procesos de interacción positiva que vayan abriendo y generalizando relaciones de confianza, reconocimiento mutuo, intercambio, convivencia, comunicación efectiva, diálogo y debate, aprendizaje, regulación pacífica del conflicto y cooperación entre actores culturalmente diferentes, en el contexto de un Estado democrático y de una sola Nación pluricultural, multilingüe y multiétnica.
<b>INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA</b>	Producción de conocimiento para orientar acciones destinadas a transformar la realidad con la participación activa de la comunidad en la búsqueda de soluciones a sus problemas sociales.
<b>MÉTODO</b>	Modelo general y amplio de acercamiento a la realidad de los cuales se derivan los procedimientos y las técnicas más específicas para captar aspectos de la realidad, es el camino para lograr un fin u objetivo.
<b>MEDIACIÓN SOCIAL</b>	<p>Con estas acciones se trata de propiciar el consenso entre las partes implicadas en los conflictos, con el fin de lograr que sean los propios interesados quienes logren la resolución de las problemáticas, garantizando el mayor beneficio para las mujeres indígenas que han sido violentadas y tomando en cuenta las características culturales y de género de su ámbito geográfico de cobertura durante la intervención. Aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Realización de reuniones para lograr conciliaciones extrajudiciales.</li> <li>. Suscripción de convenios voluntarios en instancias que tengan competencia</li> <li>. Coordinación con Autoridades Indígenas</li> </ul>

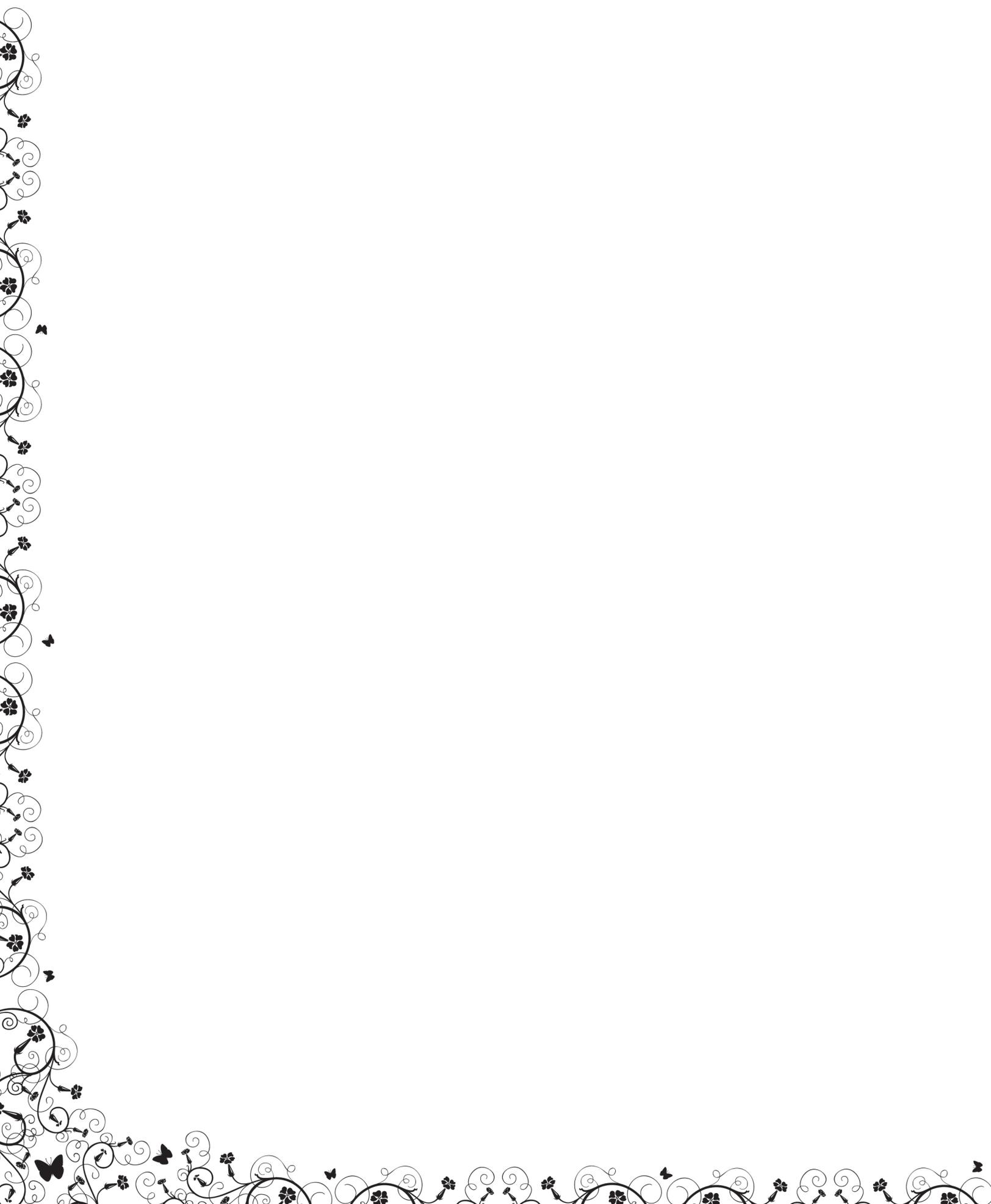
<b>MULTICULTURALIDAD</b>	Existencia, en un mismo territorio nacional, de un número plural de culturas diversas. Antes, la tendencia era hacia la unificación de las culturas presentes en un territorio, mientras se iba constituyendo y reforzando una cultura hegemónica entre ellas. Esta práctica se reflejaba la "culturización", que suponía que una cultura era superior y las otras inferiores, y había que subirlas a las alturas de aquella. Estos fenómenos ocurrieron también en los países del llamado primer mundo donde, como consecuencia de políticas educativas, se perdieron los dialectos pues la difusión del idioma nacional era sinónimo de cultura y desarrollo. Hoy en día se valora la riqueza cultural que representa cada dialecto y se comparte la idea de que la pérdida de un solo idioma a nivel mundial es una pérdida para la riqueza cultural global del mundo.
<b>NEGLIGENCIA, ABANDONO</b>	Se define como cualquier acción u omisión que de manera directa o indirecta, causa daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial, tanto en el ámbito público como privado, a una o varias personas integrantes del grupo familiar, por parte de pariente o conviviente o ex conviviente, cónyuge o ex conyugue o con quien se hayan procreado hijos. La violencia intrafamiliar, puede ser continua o permanente o puede darse por episodios separados; puede incluir uno o varios tipos de violencia.
<b>PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>	Es un instrumento privilegiado de la democracia concebida como un régimen de convivencia de dialogo y de negociación social, para la solución pacífica de los conflictos de interés, entre los diversos grupos y actores de la sociedad en la búsqueda de un proyecto común para el conjunto de la sociedad.
<b>PARTICIPATIVO</b>	Entendida como el mecanismo de inclusión de los diferentes puntos de vista y cosmovisiones de los actores que se interrelacionan con la propuesta a formular, de manera que el producto sea el resultado de la inclusión y de la construcción conjunta de modelos de atención pertinentes para contribuir a la consolidación de un Estado Multicultural, Plurilingüe y Multiétnico. Se plantea que la única forma de lograr la pertinencia cultural es a través de la consulta y la participación.
<b>PERTENENCIA</b>	Sentimiento de identificación con el grupo, sus valores, cultura y patrones y del conocimiento de los mismos, utilizándolos para relacionarse con otros, estableciendo límites y espacios comunes solidarios y participando en las diferentes expresiones organizadas, formales y no formales, fortaleciendo así su sentido de pertenencia.

<b>RACISMO</b>	Es un fenómeno dinámico, perverso y arraigado, que jerarquiza a personas o grupos por sus características étnico-raciales, en las que se justifican las creencias y prácticas de dominio, exclusión y discriminación hacia los grupos étnicos de Guatemala. Esconde las profundas desigualdades de poder y de acceso a la riqueza en actitudes, prejuicios raciales, comportamientos discriminatorios y prácticas institucionales que incrementan la inequidad económica, política, social y cultural en donde unos grupos dominan y discriminan a otros.
<b>Recurso conocimiento</b>	Se trata de tener y obtener información, para poder aprovechar los recursos se debe tener conocimiento de su existencia, de su uso y como deben ser utilizados para alcanzar los objetivos personales y grupales trazados.
<b>RECURSOS INSTRUMENTALES</b>	Capacidades para obtener los recursos materiales fuera de las instancias de ayuda comunitaria. Entre ellos tener un trabajo, tener capacidad de trabajo, capacidad de planificación económica y contactos y redes sociales son los más importantes, porque son recursos de auto sostén.
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	Lo constituyen los recursos económicos y todos los que puedan traducirse en dinero.
<b>TEJIDO SOCIAL</b>	Es el entramado de relaciones cotidianas que implican a su vez relaciones de micro vínculos en un local y social determinado como la comunidad, en donde sus habitantes como actores sociales aportan procesos de participación, organización, ciudadanía, democracia, cultura, recreación y capital social. Estos elementos en una interacción cíclica van conformando el tejido social.
<b>VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>	La violencia intrafamiliar es un fenómeno social, político, económico y de salud pública que ha generado una serie de acciones políticas, legislativas, sociales institucionales, educativas, culturales y sanitarias, intentando dar una respuesta a las causas de este fenómeno para detenerlo, reducirlo y erradicarlo. La ocurrencia de este problema dentro del círculo familiar es crítico, por los impactos que tiene en todos los miembros de la misma, afectando mayormente a mujeres, niños (as), personas de la tercera edad y personas con retos especiales, que generalmente dependen directamente de las personas agresoras por distintas situaciones.



<b>TEORÍA CÍCLICA DE LA VIOLENCIA</b>	La violencia se define como uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones. <sup>11</sup>
<b>EL CICLO DE VIOLENCIA</b>	<p>En las relaciones violentas existe un patrón que prevalece y se manifiesta en forma cíclica, por lo que la doctora Leonor Walter (1987) lo denominó Ciclo de Violencia. Este es un fenómeno con características específicas que ocurre en un alto porcentaje de relaciones de pareja, en las que existe una mujer violentada y un hombre violentado. Las tres fases identificadas cuya intensidad, frecuencia y duración varía según el caso, son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acumulación de tensiones (1ª. Fase), en esta etapa ocurren varios incidentes menores que aumentan la tensión en la relación. Comienza la violencia sutil de tipo psicológico, que no parece ser una actitud hostil, pero que va teniendo un efecto devastador en la confianza y seguridad de las mujeres y niñas, dado que se caracteriza por ser la de mayor duración. Observe en el recuadro, la definición y diferentes manifestación de la violencia psicológica que puede caracterizar esta fase.</li></ul> <p>Descarga aguda de violencia (2ª. Fase), la primera fase se va incrementando hasta precipitar la descarga, que corresponde a la segunda fase del ciclo, la más corta e intensa, donde quien violenta pierde el control y se da lugar a la discusión fuerte, el golpe y otros. Se genera posteriormente un momento de distanciamiento entre quien violenta y la violentada, lo que muchas veces constituye la oportunidad para tomar la decisión de buscar ayuda, en el caso de las mujeres adultas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manifestaciones de violencia física y sexual, que pueden caracterizar los ciclos de mayor peligrosidad.</li> <li>• Reconciliación (3ª Fase), Se reconoce por la aparente calma que reina en la relación, que se encuentra rodeada de una sensación de que “el amor lo puede todo”. Ambos se dan cuenta de que la violencia ha llegado demasiado lejos y quien violenta quiere reparar el daño causado, comportándose de manera cariñosa y mostrando arrepentimiento. Sabe que se excedió y teme que lo dejen de querer, lo acusen o lo abandonen, por ello trata por todos los medios de convencer a la mujer o niña violentada, de que no volverá a pasar y promete que va a cambiar. Cuando se trata de niñez, generalmente se les culpabiliza de maneras más enfáticas que a mujeres adultas, dejando la responsabilidad total de que la violencia se repita, a su conducta (si vuelves a desobedecer, sabes que pasara, no me gusta pegarte y de ti depende, etc.). Pese a las promesas, las buenas intenciones para intentar “olvidar lo sucedido y comenzar de nuevo”, y a pesar de la intervención de familiares, vecinos, amigos, iglesia y otros, por lo general, el ciclo se repite. Investigaciones al respecto indican que en algunas relaciones atrapadas por largo tiempo en el ciclo de la violencia, o en las que la adicción a sustancias psicoactivas juegan un papel importante (alcoholismo, drogadicción), la reconciliación tiende a desaparecer, lo que implica mayor riesgo de mortalidad.</li> </ul>
<p><b>CONCILIACIÓN SOCIAL</b></p>	<p>Es el principal mecanismo alternativo de resolución de conflictos, implica la comunicación entre dos partes que se lleva a cabo mediante la participación de una tercera persona con el objeto de avenir a las partes para que lleguen a un acuerdo que sea mutuamente aceptable.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Rellenar la ficha inicial</li> <li>b) Cubrir la boleta socioeconómica</li> <li>c) Citar las partes para el proceso</li> <li>d) Realizar un resumen del caso</li> <li>e) Ubicación de la problemática: Presentar los intereses de las partes y determinar cuáles son sus diferencias, solicitar a las partes su voluntad de resolución y propuestas de solución, la persona conciliadora identifica y socializa con las partes, presenta alternativas de solución a la problemática, cuidando los intereses de las mujeres indígenas.</li> <li>f) Conseguir acuerdos mutuos y convincentes que reparen el daño causado.</li> <li>g) Formalizar el acuerdo en un documento legal o en un documento privado con firma legalizada por abogadas de la DEMI.</li> </ol> <p>El acuerdo debe ser leído y firmado por ambas partes y se les entregará copia de lo firmado y quedará una copia del expediente del caso</p>





## BIBLIOGRAFIA

Acuerdo sobre Identidad y derechos de los pueblos indígenas, Guatemala, 1996

Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria. Acuerdos de Paz de Guatemala, 1996.

Agenda Pública hacia los Pueblos Indígenas en el Marco de los Acuerdos de Paz. 2005-2012. Secretaría de la Paz - Embajada de Buena Voluntad de los Acuerdos de Paz

Teoría y Análisis de la Cultura. Montiel G, , CONACULTA, México, 2005.

Plan Nacional de Desarrollo Cultural a Largo Plazo, 2007. Ministerio de Cultura y Deportes,

Protocolo de atención a víctimas de violencia sexual, MSPAS pp. 1. 2006. Ankermann Sonia.





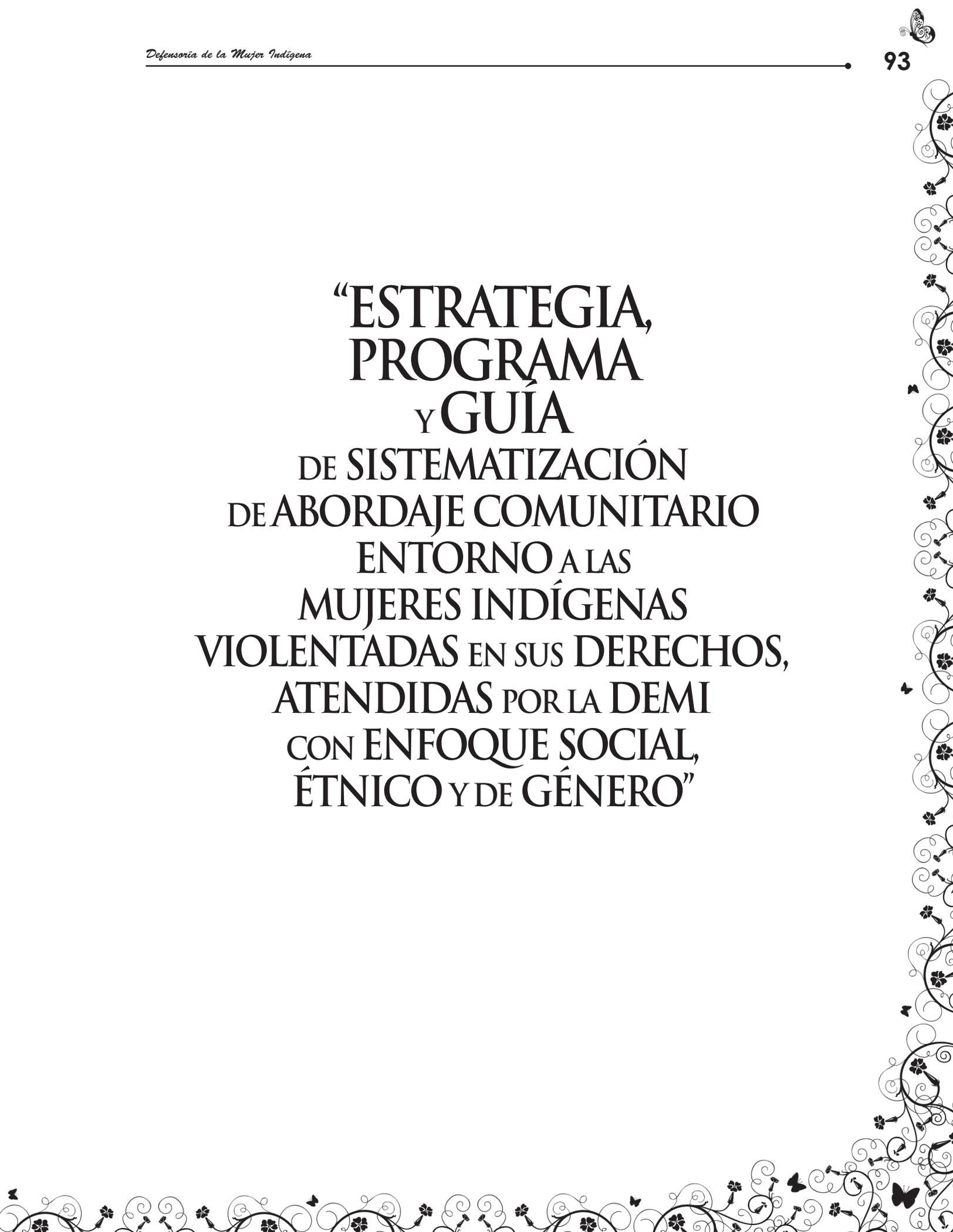


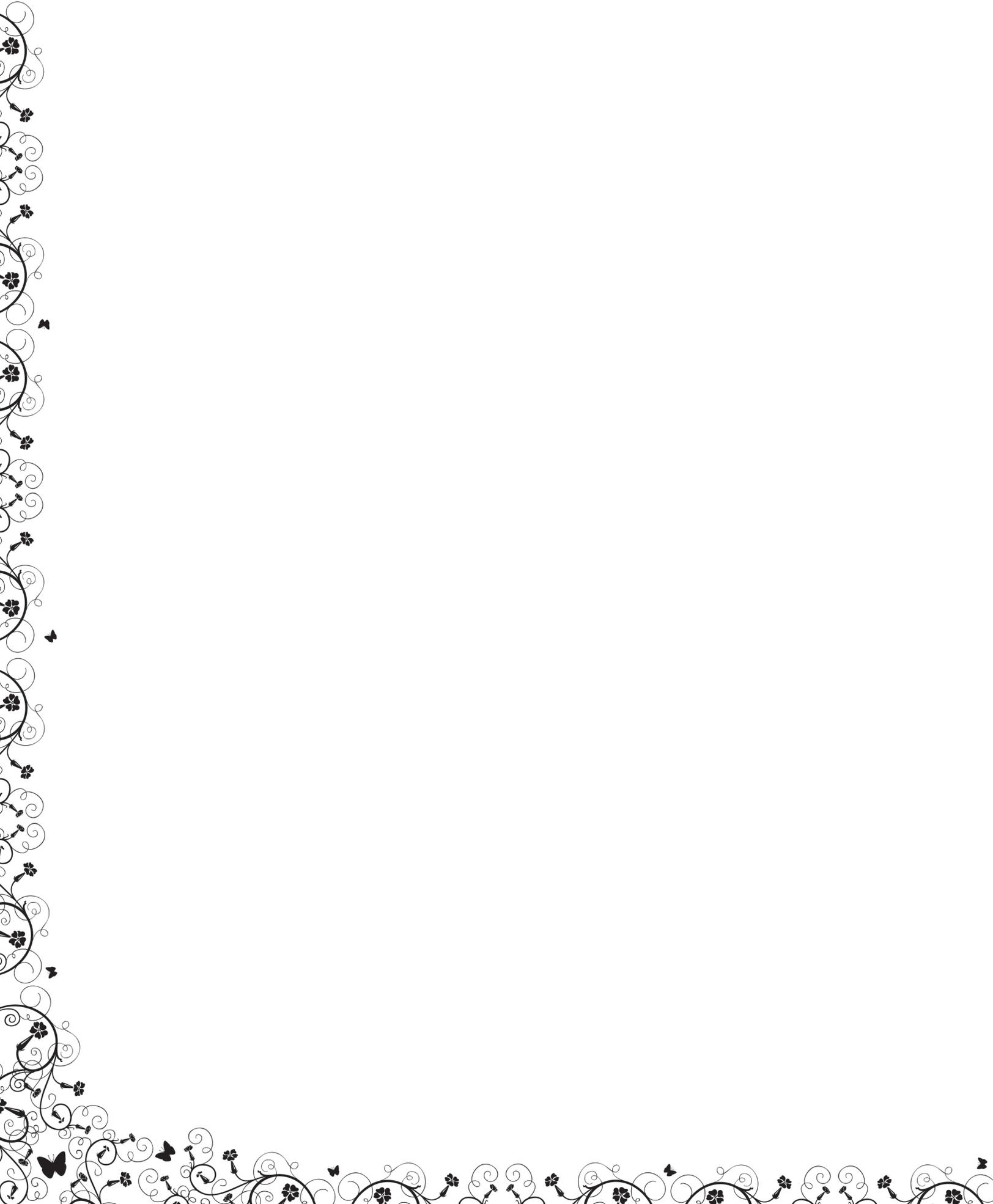
# SEGUNDA PARTE





**“ESTRATEGIA,  
PROGRAMA  
Y GUÍA  
DE SISTEMATIZACIÓN  
DE ABORDAJE COMUNITARIO  
ENTORNO A LAS  
MUJERES INDÍGENAS  
VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS,  
ATENDIDAS POR LA DEMI  
CON ENFOQUE SOCIAL,  
ÉTNICO Y DE GÉNERO”**





# INTRODUCCIÓN

El presente documento es el conjunto sistemático de las diferentes líneas de acción que se proyectan con el propósito de concretar la implementación de la “Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género”.

La Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género, se formula participativamente con Mujeres Usuarias de la DEMI, familias, autoridades comunitarias indígenas, líderes y lideresas de las comunidades, equipo de profesionales de Trabajo Social de las Sedes Central y Regionales, Asistentes de la Unidad Social de las Sedes Central y Regionales y autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Este proceso se enmarca bajo los referentes de las políticas institucionales que derivan la protección, defensa y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas desde su entorno comunitario.

En este contexto el documento contiene en el Primera Capítulo una reflexión y principios filosóficos de las intervenciones para y con las Mujeres Indígenas en sus comunidades y el Marco Jurídico y Político de la DEMI, que fundamentan la naturaleza de la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

El Segundo Capítulo presenta el Marco teórico conceptual relacionado con el trabajo en torno a todas aquellas figuras comunitarias que se encuentra en torno a las mujeres indígenas.

Un Tercer Capítulo expone el proceso participativo con Mujeres Indígenas, familias, Autoridades comunitarias e indígenas, lideresas y líderes; Trabajadoras Sociales, Asistentes Técnicas y Autoridades de la DEMI; en la formulación en Implementación de la Estrategia de Abordaje Comunitario. Este mismo Capítulo contiene los Criterios Técnicos de la Estrategia que impulsa la inserción en la comunidad por medio de un proceso de trabajo profesional comunitario.

Un Cuarto con la finalidad de articular los recursos de diferente naturaleza para el logro de objetivos del Abordaje Comunitario, se formula el Programa General de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas, periodo 2011-2015; herramienta de trabajo aquí expuesta.

Un Quinto y último capítulo, hace referencia a un primer ejercicio realizado con las comunidades seleccionadas según criterios para la implementación de dicha estrategia durante su construcción y que constituyó el primer acercamiento a las comunidades; lo cual permitió evaluar entre otros aspectos, las percepciones de las diferentes figuras comunitarias sobre el ejercicio de violencia en contra de la mujeres indígenas.

Finaliza el documento con las respectivas conclusiones y recomendaciones, propuestas por las profesionales de Trabajo Social de la DEMI y aportes de l@s comunitari@s en los departamentos de ejercicios de campo. En anexos se incluyen sugerencias de herramientas técnicas para Abordaje Comunitario y adaptación según fase metodológica y contexto comunitario.

# I REFLEXIÓN

## ¡UN COMPROMISO DE TODAS Y TODOS...!

### EL PODER ESTÁ EN CREER

“Tod@s deseamos vivir en las mejores condiciones y poder alcanzar nuestros proyectos de vida, para poder llevar a buen puerto nuestros sueños. Se hace necesario adquirir un auténtico compromiso partiendo de nosotr@s mism@s, tomar conciencia de lo que representamos como seres human@s que aprendemos a observar y apreciar lo que llevamos dentro y no solo detenernos en la observación exterior, aprender a ser para luego tener.

Para dar un salto es necesario atrevernos a levantar el pie, volvernos conscientes de las cualidades que tenemos, de abandonar lo simplista por ejercicio probatorio para reencontrarnos con nosotr@s mism@s, con nuestro verdadero potencial. Las personas que han llegado a esos campos han tomado previamente una decisión trascendental en sus vida, creer en ellas mismas, correr riesgos lógicos y decidirse a cambiar.

Las ideas que circundan al ser humano muchas veces llegan lentas y se van de prisa, se hace necesario disponer del poder de creer, para asumir compromisos consigo mismo y con la comunidad. Debemos tener un deseo profundo y saber que requerimos un poco de esfuerzo para avanzar y lograr lo que las ideas nos ponen en perspectiva, es la decisión mágica de renunciar a placeres de corto plazo, con unos de mayor alcance de largo plazo, como nuestra vida.

El proceso de cambio al que tod@s aspiramos para mejorar las cosas, los bienes y los servicios, requieren de nuestra contribución, de la entrega de cada integrante para lograr sinergia y así mayor placer, integrando el esfuerzo, la creatividad y la conciencia de tod@s es posible, conseguir sueños fuera de las fronteras tradicionales.

Cuando l@s seres human@s toman la decisión consciente de hacer algo emergen una serie de destrezas que parecen alquiladas o prestadas que siempre han estado allí y no las habíamos querido utilizar, la disciplina se convierte en una compañía que facilita el logro de objetivos y resultados para motivar la continuidad de la tarea.

## A. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO.

- Conciencia y sensibilidad comunitaria
- Respeto y dignificación
- Toda persona es mi otro yo
- Sororidad y solidaridad con las Mujeres Indígenas violentadas en sus Derechos
- Tolerancia
- Ética profesional
- Identificación y lealtad institucional
- Actitud positiva
- Responsabilidad
- Cooperación
- Equilibrio
- Complementariedad
- Armonía
- Cohesión comunitaria
- Sentido de pertenencia comunitaria
- Trabajo en equipo
- Eficiencia y eficacia
- Compañerismo
- Integridad
- Humildad
- Equidad e igualdad de género
- Humanismo
- Equidad e igualdad
- Los conocimientos tienen razón de existir en tanto se brindan a la comunidad
- En todo acto humano o fenómeno de la vida funciona una compensación natural

## B. MARCO JURÍDICO Y POLÍTICO DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Los procesos comunitarios en Guatemala independientemente de su naturaleza institucional se enmarcan dentro del sistema del Estado de Derecho como orientador y regulador de la vida en sociedad. De esa cuenta es eminentemente importante un breve acercamiento hacia aquellas bases legales que facultan la participación y organización de las guatemaltecas y guatemaltecos en los diferentes espacios comunitarios; como el ejercicio de una responsabilidad y un derecho ciudadano.

### 1. Constitución Política de la República de Guatemala<sup>12</sup>

La Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género" se fundamenta su implementación sobre los asientos legales siguiente:

**Art. 1.** Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

**Art. 2.** Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la república la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

**Art. 3.** Derecho a la Vida. El Estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

**Art. 4.** Libertad e igualdad. En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí.

**Art. 47.** Protección a la familia. El Estado garantiza la protección social, económica y jurídica de la familia. Promoverá su organización sobre la base legal del matrimonio, la igualdad de derechos de los cónyuges, la paternidad responsable y el derecho de las personas a decidir libremente el número y espaciamiento de sus hijos.

---

<sup>12</sup> Constitución Política de la República de Guatemala.

**Art. 55.** Obligación de proporcionar alimentos. Es punible la negativa a proporcionar alimentos en la forma que la ley prescribe.

**Art. 56.** Acciones contra causas de desintegración familiar. Se declara de interés social, las acciones contra el alcoholismo, la drogadicción y otras causas de desintegración familiar. El Estado deberá tomar las medidas de prevención, tratamiento y rehabilitación adecuadas para hacer efectivas dichas acciones, por el bienestar del individuo, la familia y la sociedad.

**Art. 58.** Identidad cultural. Se reconoce el derecho de las personas y de las comunidades a su identidad cultural de acuerdo a sus valores, su lengua y sus costumbres.

**Art. 66.** Protección a grupos étnicos. Guatemala está formada por diversos grupos étnicos entre los que figuran los grupos indígenas de ascendencia maya. El Estado reconoce, respeta y promueve sus formas de vida, costumbres, tradiciones, formas de organización social, el uso del traje indígena en hombres y mujeres, idiomas y dialectos.

## 2. ACUERDOS DE PAZ.<sup>13</sup>

### ***El Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas establece que:***

El reconocimiento de la identidad de los pueblos indígenas es fundamental para la construcción de la unidad nacional basada en el respeto y ejercicio de los derechos políticos, culturales, económicos y espirituales de todos los guatemaltecos/as y para superar la discriminación histórica hacia los pueblos indígenas, se requiere el concurso de todos y todas las ciudadanas en la transformación de mentalidades, actitudes y comportamientos. Dicha transformación comienza por un reconocimiento claro por todos los guatemaltecos de la realidad de la discriminación racial, así como de la imperiosa necesidad de superarla para lograr una verdadera convivencia pacífica.

Por consiguiente, con miras a erradicar la discriminación en contra de los pueblos indígenas, el Gobierno tomará las siguientes medidas: Promover la defensa eficaz de dichos derechos. Con este fin, promover la creación de defensorías indígenas y la instalación de bufetes populares de asistencia jurídica gratuita para personas de bajos recursos económicos en las municipalidades donde predominan las comunidades indígenas.

<sup>13</sup> Acuerdos de Paz, Acuerdo Sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas. 1,996

Así mismo, se insta a la Procuraduría de los Derechos Humanos y a las demás organizaciones de defensa de los derechos humanos a que presten una atención especial a la defensa de los derechos de los pueblos maya, garífuna xinka.

Además se reconoce la particular vulnerabilidad e indefensión de la mujer indígena frente a la doble discriminación como mujer y como indígena, con el agravante de una situación social de particular pobreza y explotación; adoptar las medidas siguientes:

Promover una legislación que tipifique el acoso sexual como delito y considere como un agravante en la definición de la sanción de los delitos sexuales el que haya sido cometido en contra una mujer indígena; crear una Defensoría de la Mujer Indígena, con su participación, que incluya servicios de asesoría jurídica y servicio social; y de igual manera se reconoce que los pueblos indígenas han sido marginados en la toma de decisiones en la vida política del país, haciéndoseles extremadamente difícil, sino imposible, su participación para la libre y completa expresión de sus demandas y la defensa de sus derechos.

En este contexto, se reitera que los pueblos maya, garífuna y xinka tienen derecho a la creación y dirección de sus propias instituciones, al control de su desarrollo y a la oportunidad real de ejercer libremente sus derechos políticos, reconociendo y reiterando asimismo que el libre ejercicio de estos derechos es da validez a sus instituciones y fortalece la unidad de la nación.

Es importante señalar que además de las bases legales y políticas mencionadas en líneas anteriores, también se cuenta con la Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Ley para Prevenir y Erradicar la violencia en contra de las Mujeres, Ley contra el femicidio y otras formas de violencia en contra de la Mujer, Política Nacional para el Desarrollo Integral de las Mujeres-Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, la Agenda Articulada de las Mujeres Indígenas; Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, (CEDAW) mismos que fundamentan dar cumplimiento al Mandato Institucional; consolidando toda iniciativa a favor de las Mujeres mayas, garífunas, xincas y mestizas.

En consecuencia, es necesario institucionalizar la representación de los pueblos indígenas en los niveles local, regional y nacional, y asegurar su libre participación en el proceso de toma de decisión en los distintos ámbitos de la vida nacional.

### 3. DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA <sup>14</sup>

La Defensoría de la Mujer Indígena es una Institución Gubernamental que atiende las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de las Mujeres Indígenas para promover el respeto y cumplimiento de sus derechos. Fue creada por medio del Acuerdo Gubernativo No. 525-99 y sus Reformas en cumplimiento a los Acuerdos de Paz, específicamente al Acuerdo Sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas. Su objetivo principal es impulsar acciones para la promoción, defensa y pleno ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.

#### a. MISIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena.

#### b. VISIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

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.

La Defensoría de la Mujer Indígena en cumplimiento a su mandato institucional, realizó un análisis y discusión sobre los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas. Este ejercicio se dirigió hacia la reflexión de los problemas cotidianos que enfrentan las Mujeres Indígenas; que da como resultado la identificación de 10 Derechos Específicos, trasladando un situación de necesidad a un derecho, en ausencia un marco normativo inexistente a favor de las mujeres indígenas lo cual permitiera el goce efectivo de sus derechos,

#### c. DERECHOS DE LAS MUJERES INDÍGENAS<sup>15</sup>

1. Derecho al respeto de la identidad cultural.
2. Derecho a identificarse como Mujer Indígena.
3. Derecho a no ser asimilada por una cultura ajena.
4. Derecho a la participación en cargos de dirección y toma de decisiones a todo nivel.
5. Derecho a la modificación de costumbres y tradiciones y que afecten su dignidad.

<sup>14</sup> Trifoliar Informativo de la Defensoría de la Mujer Indígena.

<sup>15</sup> Presidencia de la República de Guatemala. DEMI. Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas. Guatemala 2009. Págs. 21-41.

6. Derecho a la recuperación de costumbres y tradiciones que afecten su dignidad.
7. Derecho a la no imposición del esposo.
8. Derecho a un trato humano, digno y respetuoso.
9. Derecho a la aplicación del principio de dualidad.
10. Derecho a una educación bilingüe

## II A. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL DE LA ESTRATEGIA DE ABORDAJE COMUNITARIO.

### 1. ¿QUÉ ES UNA ESTRATEGIA DE ABORDAJE COMUNITARIO?

En término "estrategia" ha sido objeto de diversas connotaciones, que han derivado en diferentes dilucidaciones. La palabra "estrategia", surge de la jerga militar a fines del Siglo XVIII. Según su **etimología** griega la palabra "estrategia" significa "conductor del ejército". Posteriormente en la década de los años 60` del Siglo XIX, es acuñada por Alfred Chandler en la historia de los negocios de Estados Unidos y cuyo objetivo era cumplir efectivamente con la consecución de metas y fines empresariales. Surge así, tanto en el ámbito público como privado, lo que actualmente se denomina "plan estratégico"; y que gradualmente ha sido incorporado a escenarios sociales, políticos, deportivos, etc.

Una **estrategia** es un conjunto de acciones planificadas en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro.

Las estrategias son los métodos que utilizamos para hacer algo. Si tengo que, por ejemplo, tirar una pared, puedo utilizar distintos sistemas: darle golpes con la cabeza, o darle golpes con un martillo, o llamar a un albañil profesional, por mencionar unos pocos.

No se tarda lo mismo en tirar una pared a cabezazos que con un martillo neumático. Los resultados que obtenga, e incluso mi bienestar, dependerán en gran medida de que sepa elegir el método más eficaz para cada tarea. Un martillo neumático puede ser muy eficaz para tirar una pared, y un desastre si lo que quiero es hacer un

agujero para colgar un cuadro.

Cuando aprendemos algo también podemos elegir entre distintos métodos y sistemas de aprender. Dependiendo de lo que queramos aprender nos interesará utilizar unas estrategias y no otras. No existen estrategias buenas y malas en sí mismas, pero sí estrategias adecuadas o inadecuadas para un contexto determinado. Los resultados que obtenemos, lo bien o rápido que aprendemos dependen en gran medida de saber elegir la estrategia adecuada para cada tarea.

**La Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género”,** se constituye en una iniciativa de la Defensoría de la Mujer Indígena orientada al cumplimiento del Mandato Constitucional, Acuerdos de Paz y protocolos internacionales; que pretende por medio de procesos participativos de organización comunitaria, articular esfuerzos entre las Usuaris DEMI, familias, instituciones y organizaciones locales y autoridades de la comunidad para contribuir en la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.

En el aspecto metodológico la Estrategia de Abordaje Comunitario es toda una herramienta técnica y sistemática para el seguimiento a la Atención de Casos que se inserta en las comunidades donde existe presencia de DEMI; basada en procesos de investigación relacionados con las condiciones de las Mujeres Indígenas, Diagnósticos Comunitarios Participativos, Elaboración Planes Comunitarios que posibilitan instancias de cambio por y para las Mujeres Indígenas.

## 2. ¿QUÉ ES UNA COMUNIDAD?

La comunidad se refiere al grupo de personas o seres que logran compartir elementos, es decir, que poseen aspectos en común como las costumbres, la cultura, la ubicación geográfica. La comunidad es una unidad/grupo de población que reside en un territorio, donde se establecen relaciones entre las personas y el medio, que la caracterizan como comunidad.

## 3. COMUNIDAD Y ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN LA ACCIÓN COMUNITARIA

La comunidad implica un cierto tipo de realidad social en la que están presentes algunos elementos definitorios. Con voluntad de síntesis, se pueden destacar los siguientes:

- Existencia de un colectivo humano al que se le reconoce capacidad de ser sujeto y protagonista de acciones y decisiones, con voluntad de incidir en el cambio y en la mejora de las condiciones de vida de las personas que forman parte de él.
- Existencia, entre las personas que integran el colectivo, de conciencia de pertenencia, es decir, de un cierto grado de integración subjetiva en una identidad comunitaria compartida.
- Existencia de mecanismos y procesos, más o menos formalizados, de interacción y apoyo social, es decir, de pautas de vinculación mutua y reciprocidad cotidiana.
- Existencia y arraigo a un territorio, a un cierto espacio compartido que articula a agentes, instrumentos y contenidos para la acción. Un espacio físico, una geografía, que incorpora significados de pertenencia.

#### 4. ABORDAJE COMUNITARIO

El abordaje comunitario consiste en un conjunto de procedimientos dirigidos a orientar la intervención comunitaria. Establece los pasos que deben seguirse para tener un acercamiento con las comunidades y hacer del "abordaje" un proceso planificado, guiado, encaminado hacia la detección de necesidades presentes en la comunidad cuyos integrantes identifican como problemas o situaciones que le preocupan y afectan distintos ámbitos de su vida cotidiana.

Para que el abordaje sea efectivo, eficiente, eficaz y genere un impacto significativo, es necesario involucrar en este proceso a las mismas personas de la comunidad, hacer del abordaje no sólo una intervención realizada por especialistas en el área, sino también una herramienta para la participación democrática y protagónica, convirtiéndose así en Abordaje Comunitario Participativo, cuya esencia sea el diálogo de saberes y el impulso de espacios de concertación para viabilizar el desarrollo integral de las comunidades.

#### B. APROXIMACIONES TEÓRICAS DE PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN COMUNITARIA.

La clave del éxito de cualquier plan o actividad desde lo comunitario es la participación directa de las vecinas y vecinos; la participación y organización comunitaria en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas se concibe como todas

aquellas formas en que las Usuarías de la DEMI, familias, instituciones y organizaciones locales y autoridades de la comunidad y demás actoras comunitarias, con la asesoría y acompañamiento de la Defensoría de la Mujer Indígena manifiestan preocupación, interés y voluntad de reunir y compartir esfuerzos, ideas, recursos, derechos y responsabilidades para involucrarse en los procesos comunitarios e incidir de forma sistemática en la toma de decisiones por y para el desarrollo integral de las Mujeres Indígenas y el beneficio de las comunidades.

## 1. INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA DE LA COMUNIDAD<sup>16</sup>

Es bien sabido que la historia de la humanidad se caracteriza por su afán de conocer, revelar, descubrir, indagar y dar diversidad de respuestas a las interrogantes que se plantean en la dinámica del ser humano. Este instinto de conocer parte de una curiosidad como principio de la personalidad del investigador, que lo lleva a deliberar, debatir, repensar y reflexionar para conocer su realidad y el entorno en que se encuentra inmerso y que le consientan desplegar para trascender.

En otros términos es válido decir, que la investigación monográfica de la comunidad es un proceso de plantear problemas y buscar soluciones, obtenidas de diversas fuentes y expresado mediante un informe escrito convincente y explicativo, con fines de aplicaciones teóricas o prácticas.

Este trabajo de investigación gira alrededor de un tema específico e involucra uno o varios problemas que se encuentran estrechamente vinculados. Se trata de un análisis particular y profundo, más o menos exhaustivo, de un tema, que puede presentarse en forma descriptiva o explicativa.

Algunas fuentes de información para la investigación:

- La observación como fuente inicial de investigación
- Registros municipales
- Registros de los hospitales y Centros de Salud
- Estadísticas policiales y judiciales
- Consultas directas con la comunidad por medio de informantes claves (autoridades locales, guías espirituales líderes/líderas comunitarias, consejeros, ancianos/as de la comunidad, comadronas, personal médico y paramédico, maestros de escuelas, comerciantes, etc.)

<sup>16</sup> Diccionario de Trabajo Social. Ezequiel Ander Egg. Editorial Lumen 2ª. Edición pág. 94 (paráfrasis).

## 2. ORGANIZACIÓN COMUNITARIA

El connotado Sociólogo, Pedagogo y Ensayista Argentino Ezequiel Ander Egg; define la Organización Comunitaria como: "Método propio del Trabajo Social que nace en los Estados Unidos, fundamentalmente para atender problemas de tipo sociocultural, que se derivaban de la fuerte emigración europea a ese país producida en las primeras décadas del siglo. La emigración europea no solo fue un elemento dinamizado, también creó nuevos problemas: no integración cultural, discriminación racismo, problema de minorías nacionales, problemas de trabajo y todos aquellos que, al margen de la emigración, se derivan del rápido proceso de urbanización y de industrialización.

En los años veinte para atender esos nuevos problemas surge en Estados Unidos los "Consejos de Planeamiento de la Comunidad", llamados también "Consejos Locales para el bienestar de la Comunidad" que buscaban coordinar los diferentes grupos e instituciones que actuaban a nivel local. Importa destacar que este trabajo surge a partir de una problemática intergrupala y no a partir de los problemas de la sociedad global. Esta perspectiva sellaría el Trabajo de Organización de la Comunidad.

Parece ser que esta expresión comenzó a ser utilizada a comienzos de la década de los veinte por Edwar Lindeman, para designar aquella "fase de organización social que constituye un esfuerzo consciente de parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de especialistas, organizaciones e instituciones".

Hasta el decenio de 1,930, la problemática de la Organización de la Comunidad es sobre todo una cuestión de trabajo de coordinación intergrupala y en ese contexto adquiere una mayor significación como proceso y como sector de intervención a través de un procedimiento en el que se ayuda a la gente a reconocer sus necesidades comunes y a resolver por la acción conjunta".

La organización comunitaria considerada como una forma de organización social, es la forma en que los habitantes de una comunidad se agrupan y ordenan en diferentes ocupaciones, funciones y responsabilidades de manera en que toda la organización logre funcionar como un conjunto.

Las organizaciones comunitarias no son exclusivas de un determinado grupo o sector de la población, estas pueden ser constituidas por todas las personas; buscando enfrentar problemas que les afecten y mejoren su situación.

### 3. DIAGNÓSTICO COMUNITARIO/PARTICIPATIVO

Para la implementación de la Estrategias de Abordaje Comunitario resulta imprescindible el realizar un diagnostico comunitario participativo, sin este, se imposibilita por completo la implementación de la "Estrategia". El diagnostico comunitario participativo se constituye en una de la aproximaciones al planteamiento concreto de acciones en atención a los problemas comunitarios.

Se comprende como diagnostico comunitario participativo al sumario permanente y continuo de reflexión y análisis sobre la realidad, partiendo de la recopilación, integración, y análisis de información de la comunidad y es elaborado con el apoyo de las instituciones gubernamentales o no gubernamentales cuyo fin es captar la imagen que tienen las comunitarias y comunitarios sobre sí mismos y su entorno, para establecer mayor acuerdos y compromiso colectivos con las estrategias e iniciativas.

Esta fase metodológica, como se menciona con anterioridad genera y proporciona amplia y diversa información para definir decisiones de cambio entre las y los integrantes de una comunidad. En otros términos el diagnostico comunitario participativo es un proceso de plantear problemas y buscar soluciones, obtenidas de diversas fuentes y expresado mediante un informe escrito convincente y explicativo.

Le llamamos Diagnóstico participativo (también conocido como diagnóstico comunitario o diagnóstico compartido) al diagnóstico hecho por un colectivo. Es un instrumento empleado por las comunidades para la edificación en colectivo del conocimiento de su realidad, en el que se publican los problemas que las afectan, los recursos con los que cuentan y las potencialidades propias de la localidad que puedan ser aprovechadas en beneficio de todos; lo cual, permite identificar, ordenar y jerarquizar los problemas comunitarios y, a través de ello, hacer que la gente llegue mejor preparada a la formulación del presupuesto participativo.

Mientras la comunidad analiza el diagnóstico, va comprendiendo mejor su situación, identificando los problemas y obstáculos que impiden su desarrollo y determinando las prioridades. El diagnóstico sirve además, para planificar y activar el Plan Único de Desarrollo.

Existe una marcada diferencia entre un diagnóstico hecho por agentes externos a una localidad y aquel hecho por los propios vecinos; de hecho, los planes de acción y las soluciones suelen ser más apropiados y eficaces cuando se basan en el análisis de los problemas realizados por las personas afectadas. El diagnóstico participativo

es una actividad del colectivo comunal; sin embargo, es conveniente que la comunidad cuente con el apoyo de facilitadores para aplicar la metodología adecuada al proceso investigativo llevado a cabo por los sectores populares.

El objetivo del diagnóstico participativo es obtener información acerca de los problemas y necesidades comunitarias y su articulación dinámica con recursos locales y externos, así como las oportunidades de desarrollo que tienen los habitantes de las comunidades, ante lo cual definiremos como problemas comunitarios aquellos que afectan el normal desenvolvimiento social de los habitantes residentes en un área geográfica determinada: falta de servicios básicos (aseo urbano, electricidad, agua, cloacas, asfalto); inseguridad, desempleo, falta de infraestructura recreativa (canchas, centros culturales, parques, plazas); de infraestructura social (escuelas, ambulatorios, hogares de cuidado de niños, recreación), entre otros.

El diagnóstico participativo sirve además para: Conocer con un mínimo de fuero científico, el lugar donde vivimos. Establecer las prioridades con un criterio racional a las demandas comunitarias. Hacer que la comunidad tome conciencia de los diversos aspectos relacionados con los problemas que las aquejan. Proporcionar espacios concretos para la organización y la participación de diferentes grupos comunitarios. Proporcionar una base para elaborar un plan único de trabajo dirigido a la solución de los problemas comunitarios. Recolectar datos que puedan proporcionar una base para el sistema de seguimiento, control y evaluación.

El diagnóstico comunitario tiene que ser un proceso: a) que incluya la voluntad de recoger percepciones y opiniones del máximo número posible de agentes; b) realizado a partir de criterios rigurosos y de profesionalidad: el equipo que dinamiza y coordina el proceso de diagnóstico acumula un capital relacional y de conocimiento que, posteriormente, se tendrá que proyectar sobre el despliegue del plan.

#### 4. PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA <sup>17</sup>

Existen diversas manifestaciones respecto a esta fase de intervención comunitaria; no obstante todas desembocan en la misma concepción. La Planificación Participativa, se entiende como el conjunto de decisiones para fijar cursos de acción para el logro de objetivos. Se trata de organizar, ordenar, coordinar y prever mediante el uso eficiente de medios y recursos; y de crear alternativas allí donde antes no existían.

Es el medio por excelencia para producir determinados resultados con la interacción

<sup>17</sup> La planificación es un proceso continuo que puede contener o incluir varios planes, por lo que no hay que confundir la planificación con la elaboración de un plan.

de los miembros de la comunidad por medio de sus aportes creativos en respuesta a los problemas y necesidades muy bien definidas. Llamamos “planificación participativa” al proceso donde la comunidad participa en forma activa y decisoria en la elaboración de plan de desarrollo de su comunidad.

#### **a. Principios de la Planificación Participativa**

- Beneficio para la comunidad
- Identificación de problemas y soluciones propias
- Experiencia educativa
- Liderazgo, autogestión y movilización

#### **b. Algunos criterios de Planificación**

- Definir objetivos concretos
- Partir de la realidad
- Preparar un conjunto de decisiones
- Es un proceso
- Compartir responsabilidades
- Explicar como nace y se desarrolla el problema
- Hacer planes de intervención, para atacar las causas del problema mediante operaciones
- Analizar la viabilidad política del plan o ver la manera de construirle viabilidad
- Atacar el problema en la práctica, realizando las operaciones planificadas

### **5. EJECUCIÓN PARTICIPATIVA, MONITOREO, EVALUACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN**

Una vez elaborado el plan con todos sus componentes y conseguidos los recursos requeridos continua la etapa de ejecución del plan donde, en muchos casos, una parte importante de los miembros de la comunidad puede y debe participar activamente y, cuando esto se logra, los recursos parecen multiplicarse por arte de magia: se termina haciendo más casas de las planificadas, se pavimenta más kilómetros de los concebidos en el plan.

Para que todo marche bien, para que ningún recurso sea desviado; para que las obras sean hechas con la calidad requerida y en el tiempo estimado, es muy importante el control social de lo que se realiza. Es importante mencionar que la ejecución,

monitoreo, evaluación y sistematización de las estrategias o iniciativas comunitarias; son acciones interrelacionadas entre sí, no de aplicación lineal o sucesiva.

#### **a. Ciclo Comunitario**

El ciclo comunitario no es otra cosa que el proceso de planificación participativa, es decir, las acciones que se deben realizar para elaborar, ejecutar y controlar el plan de desarrollo de la comunidad: diagnóstico, plan, presupuesto, ejecución y control.

#### **b. Ejecución**

La Participación y Organización Comunitaria desarrollan un papel preponderante en esta fase de Abordaje Comunitario; se constituyen en los encargados junto con las instancias de apoyo en la realización de las acciones consignadas en el Plan como producto del proceso de planificación.

#### **c. Monitoreo:**

Consiste en verificar avances, creación de estrategias de seguimiento por medio de informes y registros sistemáticos que tienen como objetivo contribuir con las evaluaciones internas y externas para comprobar el desarrollo, cumplimiento de actividades, logro de objetivos identificando alcances y limitaciones e incorporando acciones convenientes para garantizar el éxito las planificaciones.

#### **d. Evaluación:**

La evaluación debe orientarse a corregir errores en el desarrollo de las planificaciones, destacar iniciativas exitosas, no malgastar recursos en actividades que no han funcionado bien y difundir los logros a otros contextos.

Realizar una efectiva evaluación no significa fijarse sencillamente en si el programa ha sido 'bueno' o 'deficiente', sino que debe diseñarse de acuerdo a criterios más específicos: por ejemplo:

- ¿Quiénes evaluarán?
- ¿Cuándo se evaluará?
- ¿Dónde se evaluará?
- ¿Para qué se evaluará?
- ¿Cómo se evaluará?

## 6. SISTEMATIZACIÓN

En términos generales la sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, siendo esta la definición más común.

En el campo de la educación popular y de trabajo en procesos sociales, se da una definición en un sentido más amplio, ya que es entendida y referida no solamente a datos o informaciones que se recogen y ordenan, sino que a procesos que permiten obtener aprendizajes críticos de las experiencias.

Entonces podríamos indicar que el concepto es la sistematización de las experiencias, entendiendo que estas son procesos históricos y sociales dinámicos, es decir que están en constante y permanente cambio y movimiento. Entendida de esta forma las experiencias, son procesos complejos en los que intervienen una serie de factores objetivos y subjetivos que están en interrelación.

Entre los factores objetivos y subjetivos interrelacionados en toda experiencia pueden indicarse: las condiciones del contexto o momento histórico en el que se desenvuelve la experiencia; las situaciones particulares que la hacen posible; las acciones intencionadas que realizan los actores, las personas con determinados fines; las reacciones que se generan a partir de dichas acciones, los resultados esperados o inesperados que surgen en el proceso; las percepciones, interpretaciones, emociones de las personas –hombres y mujeres-; las relaciones que se establecen entre las personas que participan en la experiencia.

Así las experiencias en sí mismas, son procesos vitales y únicos que expresan una riqueza acumulada de elementos, por lo que son inéditos e irrepetibles. De esta cuenta la sistematización es:

***...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 en ellas: los factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo.<sup>18</sup>***

<sup>18</sup> OSCAR JARA HOLLIDAY. *Guía para Sistematizar experiencias. Documento basado en el libro: "Para Sistematizar Experiencias". Ediciones ALFORJA, 4ª. Edición. Resumido por Kathia Acuña Sossa para el programa Alianzas UICN-NORAD, revisada y actualizada por el autor. Agosto 2006.*

### a. Características de la sistematización de experiencias

La definición de las características de la sistematización de experiencias varían así como los conceptos, sin embargo existen elementos comunes a todo ejercicio de sistematización, entre los que se pueden mencionar:

- Recupera la experiencia, para interpretarla y obtener aprendizajes.
- Valoriza las visiones, percepciones, de las personas que participaron en la experiencia.
- Identifica los hechos, procedimientos, procesos realizados, así como los cambios.
- Produce conocimiento y aprendizajes significativos desde la particularidad de las experiencias, que permiten trascenderla.
- Construye una mirada crítica sobre lo vivido, permitiendo orientar las experiencias en el futuro con una perspectiva transformadora.
- Aporta una interpretación crítica del proceso y de los resultados.
- Se complementa con la investigación, la cual está abierta al conocimiento de muy diversas realidades y aspectos, aportando conocimiento vinculados a las propias experiencias particulares.

A partir de estos elementos, se observa que la sistematización de las experiencias, no se reduce a narrar acontecimientos, describir procesos, escribir una memoria, clasificar tipos de experiencias, ordenar los datos. Todo ello es sólo una base para realizar una interpretación crítica.

### b. Por qué sistematizar

En términos generales se sistematiza para conocer lo realizado y recuperar la memoria de los procesos, de las experiencias. De esta forma el ejercicio de sistematización permite identificar los avances, logros así como las limitaciones y puntos críticos.

Entonces este ejercicio permite analizar procesos concretos en el marco de contextos más amplios. Así la sistematización permite aprender de la práctica, generando nuevos conocimientos desde esta, para mejorar la práctica futura. Así los procesos de sistematización permiten mejorar las prácticas, generar aprendizajes, elaborar nuevos conocimientos, que se comunica y comparte con las personas involucradas, con otras y con organizaciones.

En este sentido, la sistematización es una metodología que permite un "salto" desde la práctica inmediata y particular de un grupo que ha hecho una experiencia de

trabajo en términos de inclusión social hacia la creación de conocimiento más allá de las condiciones concretas de producción que le dieron origen, y que contribuya con otras prácticas que pretenden ir en el mismo sentido.<sup>19</sup>

### c. Condiciones para realizar una sistematización

Para realizar una sistematización en todos sus momentos, pasos se requieren, idealmente, de condiciones personales e institucionales, entre ellas:

- **Personales:** interés por aprender de la experiencia; objetividad buscando no influir en la observación y análisis; habilidades para realizar análisis y síntesis; rigurosidad en el manejo de la información.
- **Institucionales:** coherencia en el trabajo en equipo para la realización de reflexión crítica, inter aprendizaje y construcción de pensamiento compartido; definición de un sistema integral de funcionamiento institucional, que articule la planificación, la evaluación, la investigación, el seguimiento y la sistematización como componentes de una misma estrategia; impulso en la organización de procesos acumulativos, que den cuenta del camino andado y que busquen avanzar a nuevas etapas y, darle prioridad real, asignando tiempo y recursos que garanticen que se pueda realizar adecuadamente.

### d. Ámbitos y alcances de la sistematización

Un aspecto relevante en todo proceso de sistematización tiene relación con los criterios de selección de la experiencia y/o aspecto de la experiencia que se desee sistematizar. ¿Se puede sistematizar cualquier tipo de experiencias, de cualquier duración o dimensión?"

La respuesta a esta pregunta no tiene relación con el tiempo o determinado tipo de experiencia sino con dos aspectos fundamentales: el objeto y las prácticas que se definan.

La delimitación clara del objeto a sistematizar, tiene relación con qué experiencia, realizada en qué período y lugar. Dentro de este ámbito de delimitación es fundamental definir el o los ejes de sistematización, es decir qué aspectos de la experiencia interesan, lo que indica que no tiene que sistematizarse toda la experiencia o todos los aspectos involucrados en la misma.

<sup>19</sup> FUNDACIÓN SES. *Definiciones y criterios para la sistematización de experiencias. Dialogando con Jara*. Buenos Aires, Argentina, 2006. Pág. 2.

Otro aspecto relevante a tomar en cuenta refiere a que es necesario identificar las prácticas significativas y no sólo las llamadas "mejores" prácticas ya que sistematizar una experiencia en la cual se enfrentaron dificultades o que no fuese exitosa, puede proporcionar lecciones a mejorar en el futuro.

### **e. La sistematización como producción de conocimiento**

Un aspecto relevante en todo ejercicio de sistematización, que en sí mismo es un desafío, lo constituye la producción de conocimiento. En este sentido, como ya se ha indicado, debe comprenderse la sistematización como un ejercicio de **interpretación crítica y reflexiva** del objeto y eje de la experiencia, que extrae aprendizajes generando un nuevo conocimiento.

En este sentido el desafío es garantizar que se produzca un nuevo conocimiento a partir de los conocimientos, acciones, procesos, existentes que contribuya a mejorar las prácticas de la organización, de la institución, en nuestro caso de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Lo anterior conlleva un ejercicio que de lo descriptivo y narrativo pase a lo interpretativo crítico, lo que requiere una actitud organizacional e institucional de valoración objetiva de los resultados de la sistematización que permita tener una mirada crítica a lo realizado, no solo en el quehacer –la experiencia- que se sistematiza sino que de los resultados de esta.

En este sentido el ejercicio se trata no solo de reconstruir lo realizado, sino que de interrogar a la experiencia para entender el proceso, las continuidades y discontinuidades, los aspectos exitosos, como las dificultades, inconsistencias y debilidades, para aprender de lo realizado.

En todo proceso, en toda experiencia, en toda acción organizacional e institucional en la ejecución de programas, proyectos y acciones se realizan cambios y resistencias. La comprensión que se vive en esta tensión y el identificar si se enfrenta, objetiva, comprende o no permite identificar que es necesario cambiar, qué es más fácil o difícil de cambiar.<sup>20</sup>

De esta forma el ejercicio de sistematización no debe comprenderse como una explicación – justificación de los procesos generados en la experiencia, sino como una comprensión de cómo se realizó, de cómo "se pusieron en juego" los componentes, estructuras, sujetos, procesos, para dar saltos cualitativos que permitan la transformación de las debilidades, y el fortalecimiento de los aciertos, para la comprensión

20 FUNDACIÓN SES. Op. Cit.

de los aspectos relevantes de la experiencia (objeto y eje/s).

La sistematización es un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia vivida. Implica un proceso de investigación, análisis y documentación con las finalidades siguientes:

**Presentes:**

- Aprender de las experiencias.
- Indagar los problemas, las medidas de solución y los factores de éxito.
- Evaluar impactos.
- Comparar la práctica con la teoría.
- Acumular conocimientos generados desde y para la práctica.

**Futuras**

- Transferir de la experiencia y comparar las con otras.
- Analizar y adaptar metodologías de trabajo.
- Diseñar enfoques.
- Generar la memoria institucional.
- Iniciar y promover la cooperación y el trabajo en redes

**La Estrategia, Programa y Guía de Sistematización de Abordaje Comunitario entorno a las mujeres indígenas violentadas en sus derechos, atendidas por la DEMI con enfoque social, étnico y de género** se sistematizará bajo ejes transversales de logro de objetivos y lecciones aprendidas, para recuperar elementos que de socialización y reimplementación de la Estrategia. (Ver anexo: Guía de sistematización).

# III

## EL PROCESO DE FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN PARTICIPATIVA DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO

Las funciones que desarrollan las profesionales en Trabajo Social de la Defensoría de la Mujer Indígena en coordinación con profesionales del Derecho, Psicología y demás personal técnico hacen posible el pleno conocimiento de la problemática que presentan las Mujeres Indígenas en torno a sus Derechos Específicos.

La sinergia profesional de las Sedes Regionales de la DEMI, constituyen en factor decisivo para contribuir con la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas en las comunidades de donde son originarias las Usuarías.

Sin el esfuerzo de voluntad, ética, responsabilidad y madurez profesional interdisciplinaria toda iniciativa a favor de la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas, resulta infructuosa.

Con base a ello se establece como aspecto de gran importancia para la Estrategia de Abordaje Comunitario la construcción colectiva de criterios o razonamientos que justifiquen su implementación en los diferentes espacios comunitarios donde se ubican las Sedes Regionales de la Defensoría de la Mujer Indígena.

Estos criterios se definen por medio de análisis y reflexión basados en la amplia experiencia de la Atención de Casos que registran, en este momento las Sedes Regionales del departamento de Guatemala, Sololá, Suchitepéquez, Petén, Izabal, Santa Rosa, San Marcos, Huehuetenango, Quetzaltenango, El Quiché, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

# ESTRATEGIA DE ABORDAJE COMUNITARIO DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA.

## A. CRITERIOS DE ABORDAJE COMUNITARIO

### 1. Usuaría DEMI.

Refiere a toda Mujer Indígena desde el primer momento en que haya acudido la Sede Central o Regionales de la Defensoría de la Mujer Indígena solicitado atención para la Defensa, protección y ejercicio de sus Derechos.

### 2. Mayor demanda de usuarias DEMI en la comunidad.

Significa que la decisión se tomará bajo registros cuantitativos; es decir priorizando por mayor número de casos reincidentes respecto a los problemas atendidos por la DEMI, provenientes de un mismo municipio, aldea, cantón, caserío, barrio, etc. Utilizando como referente institucional el documento de los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.

### 3. La voluntad política de las y los actores comunitarios.

Representa el interés de participación y responsabilidad compartida entre:  
a) usuarias b) familias c) Autoridades Comunitarias; para contribuir con la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.

### 4. Análisis de Áreas de alto riesgo y vulnerabilidad social.

Sin dejar de agotar los mecanismos que viabilicen la atención a las usuarias; eliminando percepciones subjetivas de inseguridad pública y acceso a la comunidad; se analizarán profundamente con todo el personal DEMI; las intervenciones en aquellos lugares que representen reconocido peligro para la integridad de las usuarias, familias, autoridades, personal DEMI y equipo institucional.

### 5. Problemáticas social existente que afecta a las mujeres indígenas y que sea de suma preocupación para la regional de DEMI.

### 6. Que la comunidad este dentro de la jurisdicción y competencia de DEMI.

## B. FORMULACIÓN METODOLÓGICA DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO.

La Defensoría de la Mujer Indígena, a través de la participación y aportes de las profesionales en Trabajo Social, se determina que el Abordaje Comunitario requiere de procedimientos técnicos que garanticen procesos institucionales de manera sostenible en el tiempo; implica pues, la construcción metodológica de los pasos a seguir para incidir colectivamente en las comunidades de donde son originarias las usuarias de la DEMI; considerando que este trabajo deriva del Manual Integral Social de la DEMI, como alternativa institucional para atender de manera incluyente, participativa y desde su entorno y pertinencia cultural, entendida como la espiritualidad, valores, principios, costumbres, tradiciones y formas de vida de las Mujeres Indígenas.

Por consiguiente una vez establecida la intervención comunitaria por medio de los Criterios Técnicos de la Estrategia de Abordaje Comunitario de la DEMI, se procederá a definir la siguiente ruta; con la salvedad que la misma debe ser incorporada sin extraviarse de la línea de los procesos, al contexto y lineamiento institucional; características sociales, económicas y políticas de la comunidad, con especial énfasis en las condiciones de vulnerabilidad de las Mujeres Indígenas, (Ver Programa General de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas); lo cual implica la formulación de un Plan Regional de Abordaje Comunitario con responsabilidades compartidas con la Unidad Jurídica, Unidad Psicológica, Capacitación y Promoción Social de la DEMI.

La articulación de las acciones con estos entes depende fundamentalmente de la problemática identificada y objetivos planteados en cada uno de los Planes Regionales de la DEMI.

Los círculos de reflexión deberán ser considerados institucionalmente como el mecanismo de comunicación y diálogo de la DEMI con las Comunidades, inserta este mecanismo en cada una de las fases que en adelante se desarrollan.

C. ESQUEMA GENERAL DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA  
DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO  
ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS  
EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON  
ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO



## 1. FASE DE INVESTIGACIÓN MONOGRÁFICA DE LA COMUNIDAD

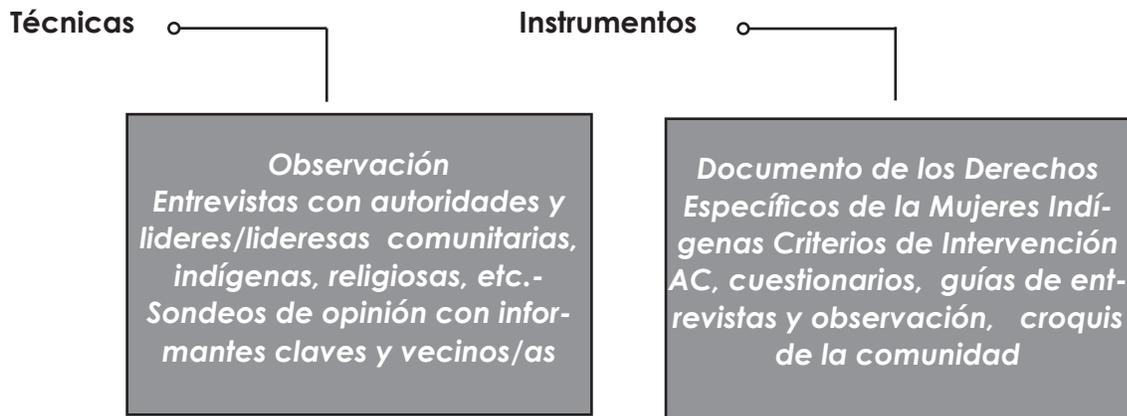
Posterior a la definición de criterios técnicos que aperturan la intervención comunitaria de la Trabajadora Social; la profesional desarrolla un conocimiento y reconocimiento de la dinámica de la comunidad orientado a la obtención de información vinculada al entorno de las usuarias de DEMI.

Para efectos de la misma es necesario establecer instrumentos y técnicas, adecuándolas al objetivo de cada actividad que permitan recopilar referentes comunitarios: delimitaciones geográficas, datos poblacionales de mujeres, aspectos económicos, culturales y políticos; indicadores de desarrollo, datos estadísticos de violencia en contra de Mujeres Indígenas, recursos humanos (autoridades y formas de liderazgo y organizaciones de Mujeres existentes), recursos físicos, instituciones gubernamentales y no gubernamentales; áreas y actividades recreativas para las Mujeres Indígenas, predominancia religiosa y étnica; otras formas de vida de la comunidad, patrones de crianza prevalecientes, otros estereotipos culturales; y fundamentalmente la validación del criterio de intervención de la Estrategia, que representa el confirmar la conexión entre el problema según criterio DEMI y lo expresado y sentido por la comunidad que conlleva garantizar el interés, compromiso y participación; dado que la investigación monográfica proporciona la radiografía de los problemas y necesidades que presenta la comunidad.

En este contexto la Investigación establece la dirección a seguir en la Fase de Organización Comunitaria. La información obtenida en ésta fase se constituye en la carta de presentación ante las y los actores comunitarios y es aquí cuando se deciden las acciones del proceso organizativo comunitario por medio de la conformación y/o fortalecimiento; y reconocimiento del Círculo de Reflexión como órgano de coordinación entre la comunidad y la Defensoría de la Mujer Indígena. El Círculo de Reflexión asume el rol de enlace y colaborador del Abordaje Comunitario de la DEMI y la comunidad en su conjunto, es el portavoz o representante de las decisiones en nombre de toda la comunidad.

**Nota importante:** El aspecto relevante que refleja la Investigación Monográfica se enmarca en las condiciones de los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas, subyacente al Mandato Institucional de la Defensoría de la Mujer Indígena; dado que de ahí derivan de forma preliminar las acciones para la formulación del Plan Comunitario; esto implica que al evidenciarse significativamente violación a los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas en determinada comunidad se proponen colectivamente las alternativas para coadyuvar en la solución de la

problemática en mención; caso contrario las medidas a tomar dentro del Plan se orientan con enfoque eminentemente de prevención de acciones para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.



## 2. FASE DE ORGANIZACIÓN COMUNITARIA



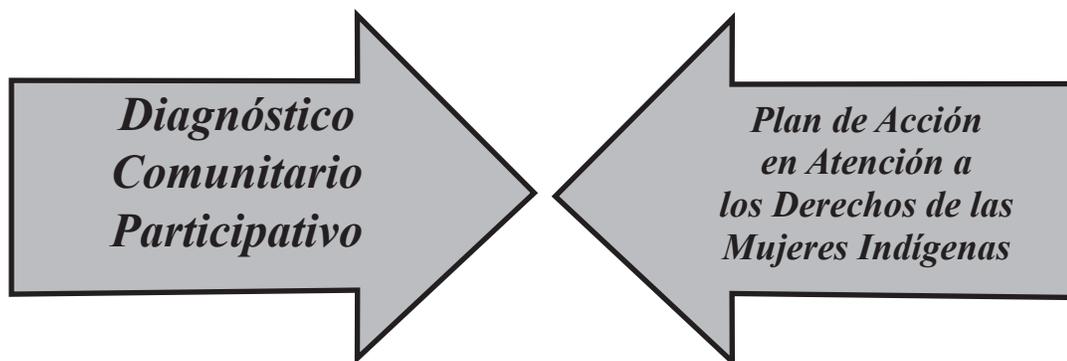
En ausencia de organizaciones de Mujeres Indígenas se promoverá la organización del Círculos de Reflexión integrados por las usuarias y familia nuclear, consanguínea y ampliada; autoridades, líderes y lideresas comunitarias. (Ver anexo Guía de Círculos de Reflexión). De existir organización de Mujeres Indígenas en la comunidad, se propiciará el acompañamiento y asesoría para implementar el Abordaje Comunitario; implica el incorporar acciones de fortalecimiento de la organización es decir, evaluando la representativa cuantitativa y potencializando las capacidades de sus integrantes.

Es importante mencionar que las profesionales de Trabajo Social desarrollan un rol de facilitadoras de procesos de organización comunitaria en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas; es quien debe orientar la validación de la organización de

Mujeres Indígenas o Círculos de Reflexión por medio de las autoridades o procedimientos colectivamente reconocidos (valor de la palabra o acta de reunión); esto conlleva generar mayor compromiso y responsabilidad implícita en el Abordaje Comunitario.

Y para garantizar la legitimidad y representatividad de las Organizaciones de Mujeres Indígenas o Círculos de Reflexión; se debe propiciar su revalidación al pleno de vecinos y vecinas de la comunidad; contribuyendo con ello a promover la participación comunitaria en el proceso de la Defensoría de la Mujer Indígena.

### 3. FASE DE DIAGNÓSTICO COMUNITARIO PARTICIPATIVO



El Diagnóstico Comunitario Participativo representa la concientización y sensibilización que en conjunto: usuarias, familias y autoridades, se plantean en torno a las acciones a favor de los Derechos Específicos de Mujeres Indígenas.

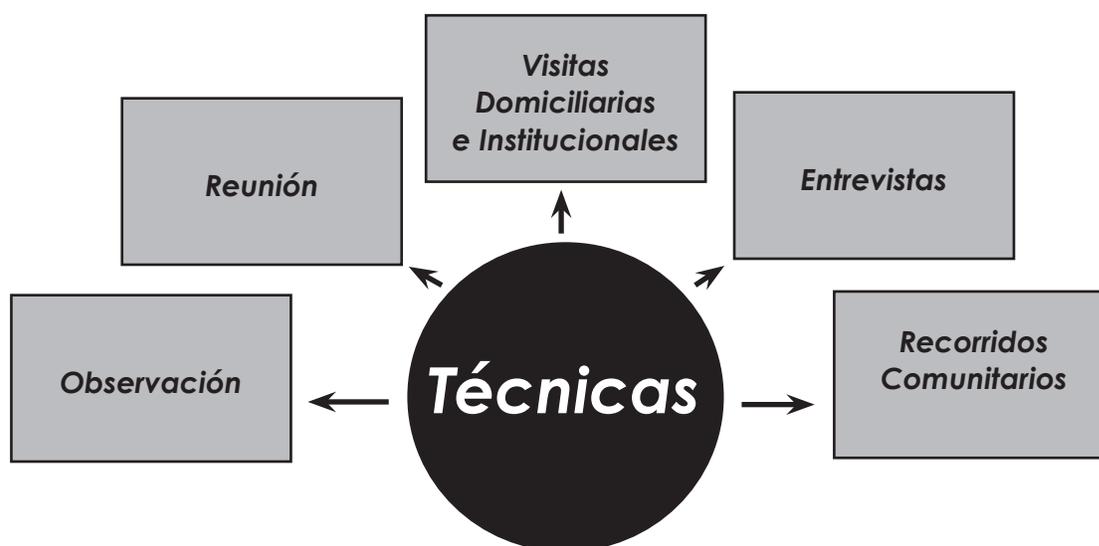
Es todo un proceso que contiene fundamental importancia: consiste en describir, analizar, interpretar, explicar y razonar los referentes sociales (problemas, necesidades y recursos comunitarios vinculados a los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas) recopilados en la fase de investigación monográfica de la comunidad; se constituye en el elemento sustantivo de mayor aproximación hacia la construcción colectiva de viables alternativas que proporcionan los y las involucradas en el proceso por medio de su participación y compromiso hacia si mismas. Este encuentro comunitario de búsqueda de soluciones, también hace posible generar un sentido de pertenencia y cohesión dentro del conglomerado del cual se forma parte.

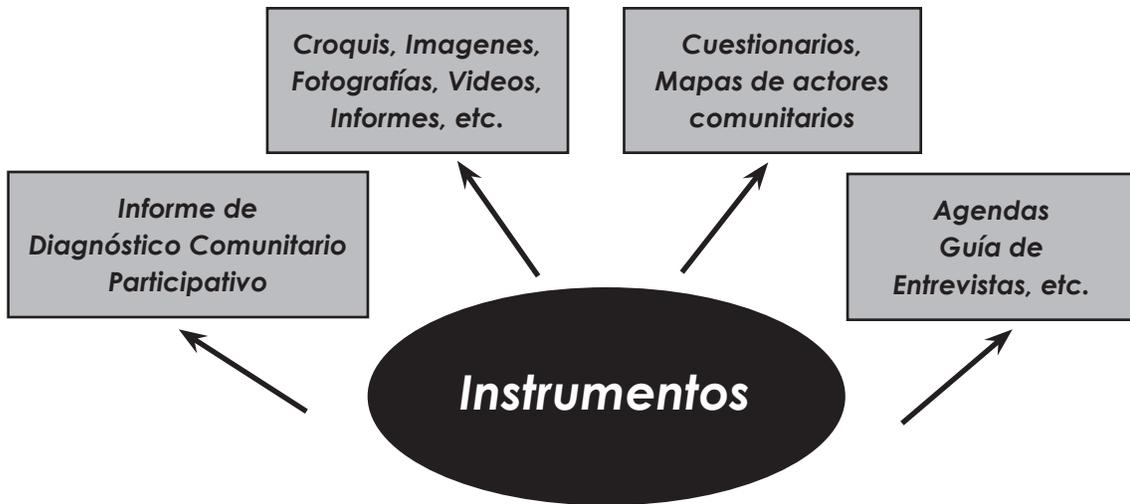
Por la tanto, hablar de Diagnostico Comunitario Participativo, es hablar de la prolongación de la investigación, con la variante del investigar y diagnosticar... para actuar.

¿Pero y como vamos a hacer un Diagnóstico Comunitario Participativo en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas? En este sentido es importante recordar que se cuenta con el Documento de los *Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas y con Criterios de Intervención para el Abordaje Comunitario*, que además de emitir juicios para la inserción comunitaria, es información de primera fuente respecto a los problemas de la comunidad; es decir el diagnóstico, es tomar lectura de todos los aspectos interrelacionados con la Usuaría y su lugar de origen.

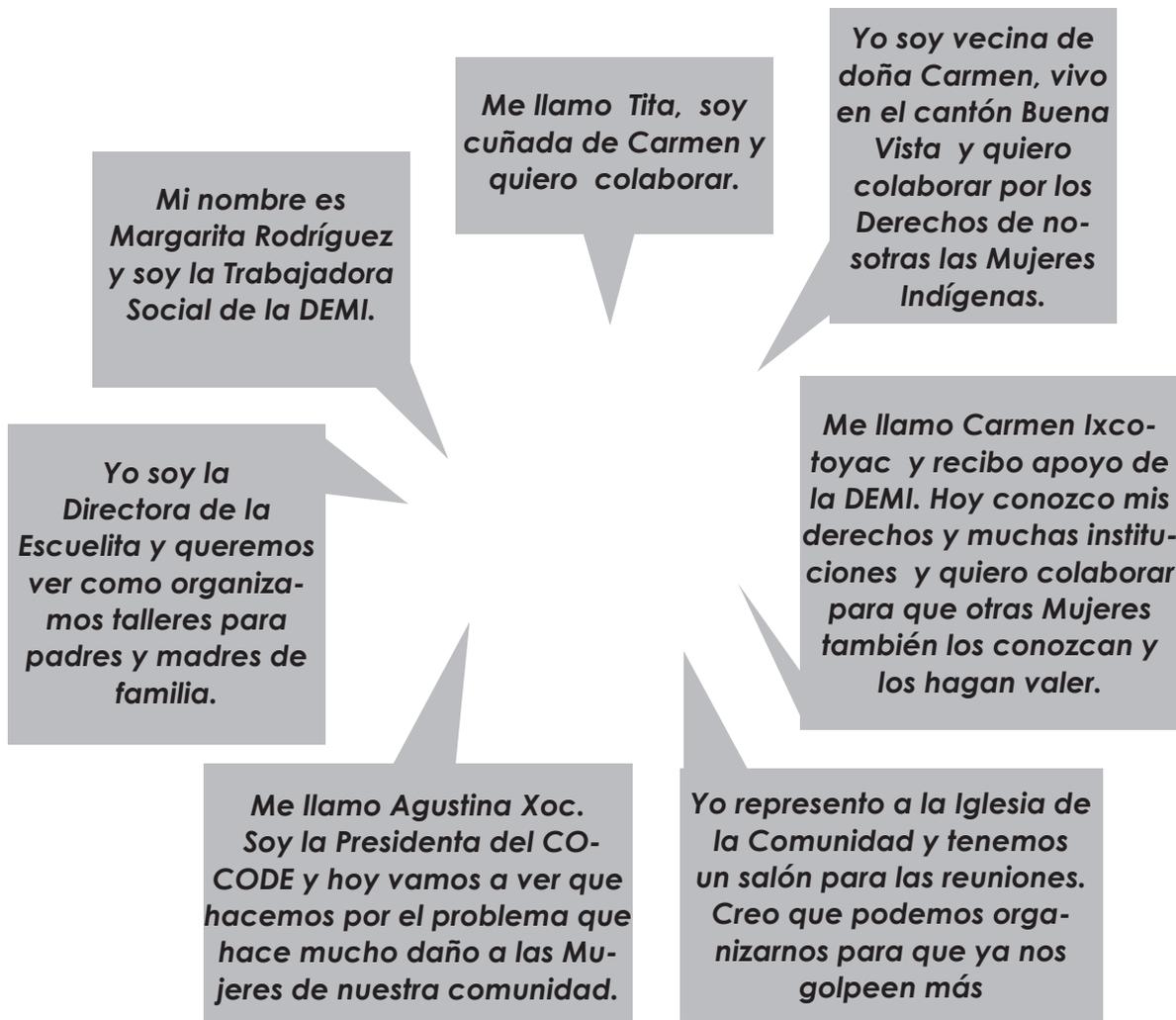
En otras palabras es construir un escenario comunitario con los criterios de Abordaje Comunitario e Investigación Monográfica, redefiniendo con la comunidad la problemática en su máxima expresión y articulándola con los recursos y líneas de acción a seguir. Esto se logrará al analizar las causas y efectos del problema identificado en la comunidad en torno a la violencia que sufre la mujer

El Diagnóstico Comunitario Participativo, representa plasmar en un documento (Informe de Diagnóstico Comunitario), las condiciones de los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas en sus comunidades; lo que significa que mediante este proceso surgen diversidad de problemas que requieren atención; en este contexto se debe direccionar y priorizar la problemática comunitaria al mandato institucional de la Defensoría de la Mujer Indígena y a los criterios de intervención de la Estrategia de Abordaje Comunitario.





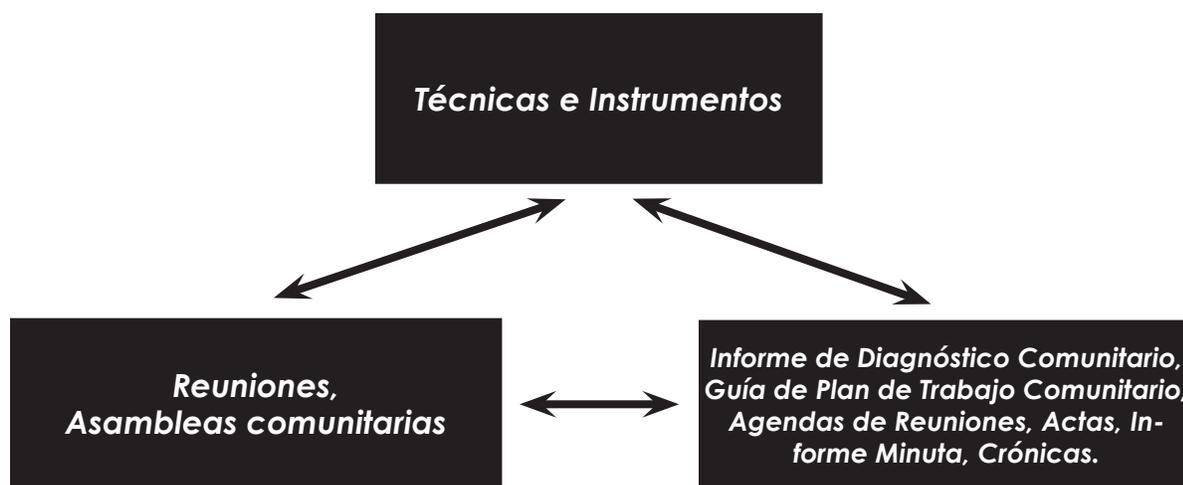
#### 4. FASE DE PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA



El esquema anterior representa básicamente a quienes después de analizar y reflexionar en la mayoría de lo posible la vida de la comunidad, el problema que limita el desarrollo y bienestar de las Mujeres Indígenas, identificado recursos; (no necesariamente recursos financieros) de manera consensuada se tomaran decisiones y compartirán responsabilidades que contribuyan con la protección, defensa y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas. En este sentido es conveniente enfatizar que las Delegadas Regionales enarbolan la pancarta institucional y como tomadoras de decisiones facilitan, apoyan y coordinan los procedimientos generales para el logro de los objetivos de las diferentes actividades registradas en los planes regionales y comunitarios.

Las acciones de forma ordenada e interrelacionadas entre si, constituyen el Plan Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas, referido en términos generales. De manera específica el Plan reseña el problema concreto que pretende atender, previamente definido por los criterios de Abordaje Comunitario. Una vez concluida la formulación del Plan se socializa y valida por medio de asamblea comunitaria; actividad que se coordina con todas los y las actoras comunitarias; recordando siempre que la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas demanda responsabilidad compartida entre la DEMI, los/las vecinos e instituciones de la comunidad. (Ver anexo: Guía de Plan de Trabajo Comunitario).

### Planificación participativa...



Es importante reconsiderar que las profesionales de Trabajo Social de la DEMI, es quien proporciona asesoría y acompañamiento técnico adaptado a la comunidad para la formulación del Plan, mismo que refleja los sentimientos, ideas,

expresiones, propuestas e iniciativas con miras a la defensa, protección y ejercicio de sus Derechos Específicos como Mujeres mayas, garífunas y xincas; propiciando además por medio de su participación el generar capacidad instalada en las comunidades que apuntalen hacia la construcción de espacios más equitativos e incluyentes para las Mujeres Indígenas. Esta fase requiere predominantemente del concurso de las Autoridades y liderazgo comunitario para garantizar la sostenibilidad de la misma; implicando en algunos casos, realizar previo trabajo de sensibilización de la problemática con los tomadores de decisiones en la comunidad.

Obviamente la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas, requiere de toda una serie de acompañamientos técnico profesionales, orientados oportunamente por la Trabajadora Social de la DEMI; para el efecto es preciso diseñar de acuerdo a cada uno de los momentos y fases del proceso los correspondientes instrumentos que permitan establecer la dinámica, avances, alcances, limitaciones, logro de objetivos y lecciones aprendidas del Abordaje Comunitario.

En otras palabras con toda la pericia y destreza técnica insertar transversalmente procedimientos de evaluación, monitoreo y sistematización del proceso, con los elementos de análisis siguientes. (Ver anexos: Guía de sistematización)

## 5. EJECUCION PARTICIPATIVA (EVALUACIÓN, MONITOREO, SISTEMATIZACIÓN)

El Abordaje Comunitario, es si mismo un gran esfuerzo que sutilmente se traduce en impulsar la autogestión comunitaria por medio de la participación consciente y consecuente de los y las diferentes involucrados/as en el proceso; no se trata solamente de hacer presencia en las comunidades; conlleva el esfuerzo, la unidad, la voluntad y la ferviente expectativa de crear condiciones diferentes en las familias y comunidad de las Mujeres Indígenas.

El ciclo de Abordaje Comunitario es un elemento social que tiene vida por medio de la participación y organización de Mujeres Indígenas, familias y autoridades comunitarias. En consecuencia la organización comunitaria por medio de los Círculos de Reflexión nace, crece se reproduce y tiende a la transformación de sus integrantes, intereses u objetivos. Es válido también respetar la desaparición de los procesos organizativos, principio fundamental de organización comunitaria: "partir de los problemas y necesidades que las comunidades demandan sean atendidos".



## 6. SALIDA DE UNA COMUNIDAD

Se pretende que las actividades realizadas al salir la DEMI de la comunidad, se continúen dando y la idea es que todas y todos los actores involucrados continúen con esos procesos. Todo ello se reflejará en un cronograma en el que estén definidos todas las actividades, los resultados esperados y todo ello definido en un plazo de tiempo determinado y con responsables adjudicadas para cada una de las tareas y fases.

Establecer un comité de salida para que este quede encargado de elaborar el plan cronograma, actividades y responsables para darle seguimiento y asegurarse del buen desarrollo del mismo a favor de las mujeres indígenas.

Para el efecto es necesario preparar a las y los actores involucrados para que asuman las responsabilidades de conducción dirección y organización, por lo que durante el proceso de intervención comunitaria es sumamente importante delegar

responsabilidades, tareas, organización y/o conducción y dirección para que paulatinamente asuman el liderazgo y las y los actores de la comunidad estén abordando la problemática de la Violencia en contra de la Mujer Indígenas como un asunto de interés comunitario.

# IV

## A. PROGRAMA GENERAL DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO 2011-2015.

### 1. JUSTIFICACIÓN

La Unidad Social de la Defensoría de la Mujer Indígena, cuenta actualmente con un manual actualizado que proporciona lineamientos respecto de su accionar; ampliándolo particularmente al entorno en que se desarrolla la usuaria es decir, familia, autoridades comunitarias y comunidad en su conjunto, quienes son los referentes de la usuaria en alguna situación que vulnera sus derechos.

El enfoque del Manual de Atención Social de la Defensoría de la Mujer Indígena, se plantea desde una perspectiva global, tratando de entender a las mujeres en la vida cotidiana, incluyendo su cultura, salud, historia, educación, pertenencia étnica, su espiritualidad, manera de sentir y de vivir de las mujeres indígenas en su comunidad.

El enfoque social integral visualiza a la mujer como una ser humana sujeta de derechos, como una unidad dinámica relacional en la que se mezclan elementos de su dimensión biológica, psicológica y socio-cultural dentro de un contexto determinado. Es en esta forma que se puede comprender a la mujer indígena como una persona íntegra, a la cual no es posible entender desde un solo punto de vista, ni mucho menos fragmentarla en distintos momentos de su vida física, social y espiritual; es desde este punto de vista que debe abordarse la complejidad de la problemática social que viven las mujeres indígenas víctimas de violencia y/o discriminación.

Este manual de Atención incluye enfoque centrado en la comunidad, el cual está dirigido a favorecer la integración comunitaria y a fomentar la organización y el desarrollo social de las Mujeres Indígenas. Desde esta perspectiva la comunidad se define como una unidad histórica social y cultural en la que los individuos, familias,

grupos, organizaciones e instituciones interactúan por medio de acciones conjuntas y que comparten entre sí una cotidianidad, una cultura, una realidad específica, un área geográfica determinada y una historia común. En tal sentido el proceso de reflexión comunitaria debe sustentarse en el fortalecimiento de los vínculos relacionales y organizativos de las mujeres; y de todo su entorno, que permitan la acción conjunta de los grupos y redes sociales, para mejorar las condiciones de vida material, social y espiritual; libre de violencia y discriminación de las Mujeres Indígenas, como grupo excluido e invisibilizado dentro de la sociedad guatemalteca.

La mayoría de problemas de las Mujeres Indígenas en Guatemala, radican principalmente en la inequidad, los patrones de crianza fundamentadas en el machismo, la desigualdad de género y etnia, la marginación y la falta de control sobre los recursos y sobre las fuentes para dar soluciones y respuestas a sus problemas y necesidades más sentidas de las mujeres indígenas.

Para dar cumplimiento a estas acciones es necesario implementar la "Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas" en las áreas geográficas donde se ubican las Sedes Regionales de la Defensoría de la Mujer Indígena.

La Estrategia de Abordaje Comunitario 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.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Promover procesos de participación y organización comunitaria para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas; y contribuir con la construcción de entornos comunitarios más pacíficos y armoniosos para las Mujeres Indígenas.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario.
- Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.
- Facilitar y/o asesorar la organización comunitaria en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
- Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática

identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres.

- Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.
- Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.

#### 4. POBLACIÓN PARTICIPANTE

- Usuaris DEMI
- Familias de Usuaris DEMI
- Autoridades Comunitarias
- Autoridades Indígenas
- Líderes y líderes comunitarias
- Vecinos y vecinas de las comunidades

#### 5. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

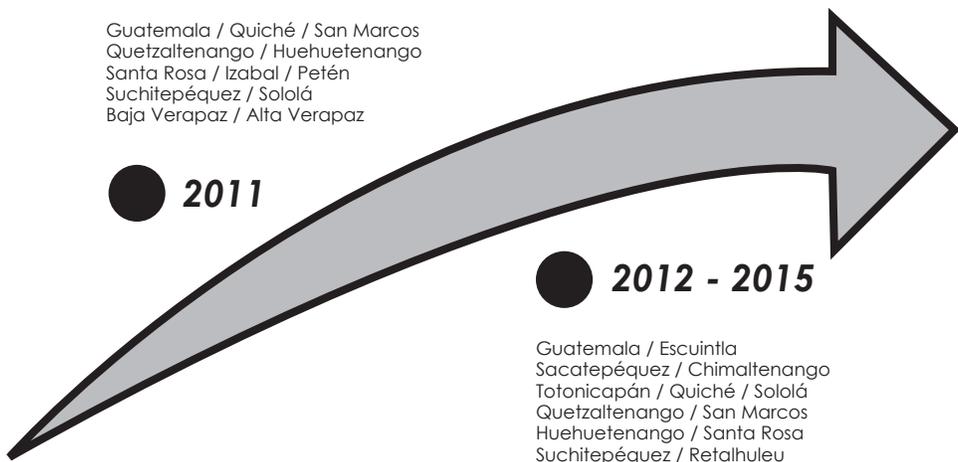
1. Guatemala
2. Escuintla
3. Chimaltenango
4. Sacatepéquez
5. Quiché
6. Sololá
7. Totonicapán
8. Quetzaltenango
9. San Marcos
10. Huehuetenango
11. Santa Rosa
12. Suchitepéquez
13. Retalhuleu
14. Izabal
15. Alta Verapaz
16. Baja Verapaz
17. Petén
18. El Progreso
19. Zacapa
20. Jalapa
21. Chiquimula
22. Jutiapa



## 6. DELIMITACIÓN TEMPORAL

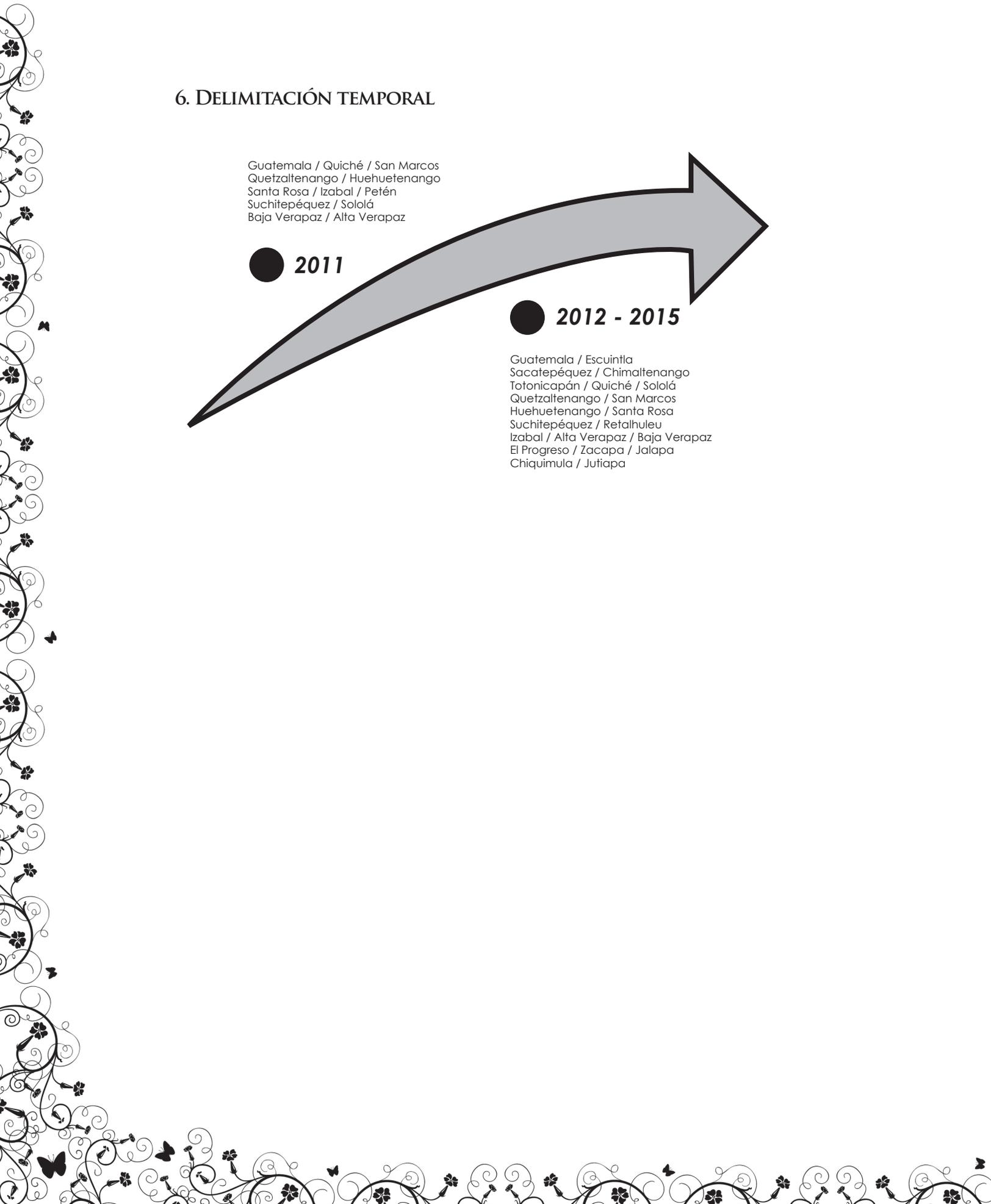
Guatemala / Quiché / San Marcos  
Quetzaltenango / Huehuetenango  
Santa Rosa / Izabal / Petén  
Suchitepéquez / Sololá  
Baja Verapaz / Alta Verapaz

● 2011



● 2012 - 2015

Guatemala / Escuintla  
Sacatepéquez / Chimaltenango  
Tonicapán / Quiché / Sololá  
Quetzaltenango / San Marcos  
Huehuetenango / Santa Rosa  
Suchitepéquez / Retalhuleu  
Izabal / Alta Verapaz / Baja Verapaz  
El Progreso / Zacapa / Jalapa  
Chiquimula / Jutiapa



## 7. CRONOGRAMA DE PROCESOS DE ABORDAJE COMUNITARIO

**Periodo de ejecución: enero a diciembre**

Responsables: Defensoría de la Mujer Indígena

Área de cobertura geográfica (Sedes Regionales)

Guatemala, Quiché, San Marcos, Quetzaltenango, Huehuetenango, Santa Rosa, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Petén, Sololá, Suchitupéquez

Mes	Actividad	Objetivo	Responsables
<b>Enero – Febrero</b>	Planificación Institucional	Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Marzo</b>	Investigación Monográfica	Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Abril</b>	Organización Comunitaria	Promover y/o fortalecer círculos de reflexión en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Mayo</b>	Diagnóstico Comunitario Participativo	Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Junio</b>	Planificación Participativa	Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Julio – Diciembre</b>	Ejecución	Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI

**Período de ejecución: enero a diciembre**

Responsables: Defensoría de la Mujer Indígena

Área de cobertura geográfica (Sedes Regionales)

Guatemala, Sacatepéquez, Totonicapán, Quiché, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Suchitepéquez, , Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Petén.

Mes	Actividad	Objetivo	Responsables
<b>Enero – Febrero</b>	Planificación Institucional	Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario	Sedes Regionales DEMI
<b>Marzo - Abril</b>	Investigación Monográfica	Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Mayo - Junio</b>	Organización Comunitaria	Promover y/o fortalecer círculos de reflexión en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Julio - Agosto</b>	Diagnóstico Comunitario Participativo	Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Septiembre- Octubre</b>	Planificación Participativa	Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Noviembre - Diciembre</b>	Ejecución	Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI

**Periodo de ejecución: enero a diciembre**

Responsables: Defensoría de la Mujer Indígena

Área de cobertura geográfica (Sedes Regionales)

Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Chimaltenango, Totonicapán, Quiché, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Suchitepéquez, Retalhuleu, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Petén, Progreso, Zacapa, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa

Mes	Actividad	Objetivo	Responsables
<b>Enero – Febrero</b>	Planificación Institucional	Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario	Sedes Regionales DEMI
<b>Marzo - Abril</b>	Investigación Monográfica	Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Mayo - Junio</b>	Organización Comunitaria	Promover y/o fortalecer círculos de reflexión en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Julio - Agosto</b>	Diagnóstico Comunitario Participativo	Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Septiembre - Octubre</b>	Planificación Participativa	Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Noviembre - Diciembre</b>	Ejecución	Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI

**Período de ejecución: enero a diciembre**

Responsables: Defensoría de la Mujer Indígena

Área de cobertura geográfica (Sedes Regionales)

Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Chimaltenango, Totonicapán, Quiché, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Suchitepéquez, Retalhuleu, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Petén, Progreso, Zacapa, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa

Mes	Actividad	Objetivo	Responsables
<b>Enero – Febrero</b>	Planificación Institucional	Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario	Sedes Regionales DEMI
<b>Marzo - Abril</b>	Investigación Monográfica	Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Mayo - Junio</b>	Organización Comunitaria	Promover y/o fortalecer círculos de reflexión en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Julio - Agosto</b>	Diagnóstico Comunitario Participativo	Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Septiembre- Octubre</b>	Planificación Participativa	Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Noviembre - Diciembre</b>	Ejecución	Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI

**Periodo de ejecución: enero a diciembre**

Responsables: Defensoría de la Mujer Indígena

Área de cobertura geográfica (Sedes Regionales)

Guatemala, Escuintla, Sacatepéquez, Chimaltenango, Totonicapán, Quiché, Sololá, Quetzaltenango, San Marcos, Huehuetenango, Santa Rosa, Suchitepéquez, Retalhuleu, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Petén, Progreso, Zacapa, Jalapa, Chiquimula, Jutiapa

Mes	Actividad	Objetivo	Responsables
<b>Enero – Febrero</b>	Planificación Institucional	Elaborar planes regionales de Abordaje Comunitario	Sedes Regionales DEMI
<b>Marzo - Abril</b>	Investigación Monográfica	Recopilar información para el conocimiento de la realidad comunitaria; según criterios de Abordaje Comunitario.	Sedes Regionales DEMI
<b>Mayo - Junio</b>	Organización Comunitaria	Promover y/o fortalecer círculos de reflexión en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Julio - Agosto</b>	Diagnóstico Comunitario Participativo	Analizar, interpretar y visibilizar con la comunidad la problemática identificada por la DEMI con base a los criterios de Abordaje Comunitario y los Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Septiembre- Octubre</b>	Planificación Participativa	Elaborar participativamente con las comunidades planes de trabajo para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI
<b>Noviembre - Diciembre</b>	Ejecución	Implementar acciones de los Planes de trabajo comunitario para la defensa, protección y ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígenas.	Sedes Regionales DEMI

# V

## IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA, PROGRAMA Y GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE ABORDAJE COMUNITARIO ENTORNO A LAS MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS, ATENDIDAS POR LA DEMI CON ENFOQUE SOCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO (EJERCICIOS PILOTO)

Fuente: Dirección Unidad Social año 2010

### Área geográfica:

Aldea Xesic II, municipio de Santa Cruz Quiché.

### Actividad:

Reunión de Círculos de Reflexión.

### Objetivo:

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

### Participantes:

Usuaris DEMI  
Familias de Usuaris DEMI  
Alcaldesa Indígena,  
Alcalde Indígena.  
Presidentes de COCODES  
Comadronas  
Representantes de Organizaciones de Mujeres Indígenas,  
Representante de la Iglesia Católica, Directiva de Junta Escolar,  
Vecinos y vecinas de la comunidad

### Resultados obtenidos:

Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementada de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas. Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Aldea Montufar, municipio de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala.
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI Coordinadora de la Oficina Municipal de la Mujer Alcaldes Auxiliares Presidentes de COCODES Comadronas Representantes de Organizaciones de Mujeres Indígenas Representante de la Iglesia Católica Vecinos y vecinas de la comunidad
<b>Resultados obtenidos:</b>
Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementación de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas. Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Aldea San José Chiquilajá municipio de Quetzaltenango Departamento de Quetzaltenango.
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI Alcaldesa Indígena Alcalde Auxiliar Presidentes de COCODES Comadronas Representantes de Organizaciones de Mujeres Indígenas Representante de la Iglesia Católica Directiva de Junta Escolar Vecinos y vecinas de la comunidad.
<b>Resultados obtenidos:</b>
Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementación de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas. Iniciada fase de Investigación Monográfica.

**Área geográfica:**

Aldea El Cerinal, municipio de Barberena Santa Rosa.

**Actividad:**

Reunión de Círculos de Reflexión.

**Objetivo:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

**Participantes:**

Usuarías DEMI  
Familias de Usuarías DEMI, Coordinadora de la Oficina Municipal de la Mujer,  
Vice-presidenta de COCODE  
Representantes de Organizaciones de Mujeres Indígenas  
Vecinos y vecinas de la comunidad.

**Resultados obtenidos:**

Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementación de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas. Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

**Área geográfica:**

Aldea Sabaneta, municipio de Poptùn departamento de Petén.

**Actividad:**

Reunión de Círculos de Reflexión.

**Objetivo:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

**Participantes:**

Usuarías DEMI  
Familias de Usuarías DEMI  
Alcalde Auxiliar  
Integrantes de COCODES  
Promotores de Salud  
Comadrona  
Comité de Emergencia  
Pastores de Iglesias Evangelio Completo, Misión El Calvario, Iglesia Adventista  
Guía Espiritual

**Resultados obtenidos:**

Facilitada la participación activa y propositiva para el desarrollo de las Mujeres de la comunidad.  
Disponibilidad de apoyar el Abordaje Comunitario.  
Participantes sensibilizados/as respecto a la problemática de la violencia intrafamiliar en la comunidad.  
Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Municipio de Sololà, Departamento de Sololà
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI, Alcalde Indígena, Miembros de la Corporación de la Alcaldía Indígena, Alcaldes y Alcaldesas comunitarias, Consejos Comunitarios de Desarrollo.
<b>Resultados obtenidos:</b>
Socializado con los y las participantes comunitaria la problemática de la violencia intrafamiliar en contra de las Mujeres Indígenas.  Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Aldea Xejuyù, Suchitepéquez
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI, Alcalde Auxiliar, Comadronas, Comité de Seguridad. CO-CODES, Consejo de Principales, Promotor de Salud.
<b>Resultados obtenidos:</b>
Establecidas alianzas comunitarias para las Mujeres Indígenas.  Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

**Área geográfica:**

Comunidad de Chicoj, Cobán Alta Verapaz.

**Actividad:**

Reunión de Círculos de Reflexión.

**Objetivo:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

**Participantes:**

Usuaris DEMI

Familias de Usuaris DEMI, Alcalde Auxiliar, Comadronas, Comité de vigilancia, Comité de Educación, Consejos Comunitarios de Desarrollo, (COCODES), Miembros de cooperativa, jóvenes estudiantes.

**Resultados obtenidos:**

Participantes comunitarios sensibilizados/as para contribuir a erradicar la violencia intrafamiliar.

Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

**Área geográfica:**

San Idelfonso Ixtahuatàn, Huehuetenango.

**Actividad:**

Reunión de Círculos de Reflexión.

**Objetivo:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

**Participantes:**

Usuaris DEMI

Familias de Usuaris DEMI

Alcaldes municipales, comadronas, catequistas, maestros/as.

**Resultados obtenidos:**

Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementación de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Aldea San Rafael municipio de San Miguel Chicaj, departamento de Baja Verapaz.
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI Coordinadora de la Oficina Municipal de la Mujer, Alcalde Auxiliar, lideresas comunitaria, representante de la Iglesia Católica, representante de la Iglesia Evangélica, representante de Organizaciones de Mujeres, comadronas.
<b>Resultados obtenidos:</b>
Acuerdos y compromisos establecidos para el seguimiento de la implementación de Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.  Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

<b>Área geográfica:</b>
Aldea San Isidro Chamoc, San Pedro Sacatepèquez San Marcos.
<b>Actividad:</b>
Reunión de Círculos de Reflexión.
<b>Objetivo:</b>
Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.
<b>Participantes:</b>
Usuarías DEMI Familias de Usuarías DEMI Regidora, representante de la Mujer de CODEDE, representante de la Red de Mujeres Indígenas, Director de la Escuela, Maestro de la Escuela, Mujeres de la comunidad.
<b>Resultados obtenidos:</b>
Socializada la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.  Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

**Área geográfica:**

Livingston Izabal

**Actividad:**

Reunión de Círculos de Reflexión.

**Objetivo:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

**Participantes:**

Usuaris DEMI  
Familias de Usuaris DEMI  
Autoridades comunitarias  
Lideres y lideresas comunitaria

**Resultados obtenidos:**

Socializada la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

Iniciada la fase de Investigación Monográfica.

## ANEXOS

### A. GUÍA DE CÍRCULOS DE REFLEXIÓN

#### 1. Guía básica para Círculos de Reflexión

##### a. Objetivo de la guía

Proporcionar elementos esenciales que faciliten y orienten la aplicación de la técnica de grupos de Trabajo Social (Círculo de Reflexión), como herramienta principal para la implementación de la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

##### Paso No 1

Elaborar Plan (instrumento) de Aplicación del Método de Abordaje Comunitario de Trabajo Social, (según criterios de intervención), herramienta principal de la Estrategia. En el Plan incluir como punto de partida las actividades siguientes:

1. Coordinar lugar para reunión de Círculo de Reflexión
2. Elaborar Agenda de reunión de Círculos de Reflexión. El objetivo de la primera reunión se centra en proporcionar a los y las participantes información institucional de DEMI, Visión, Misión, Objetivos. Al presentar los objetivos de DEMI, se articula con la Estrategia y la metodología comunitaria (Investigación, Organización, Diagnostico, Planificación y Ejecución. El Círculo de Reflexión puede ser considerado si sus participantes están de acuerdo, como Organización Comunitaria que en lo sucesivo debe ser fortalecida tanto en el número de integrantes como en sus capacidades humanas. Caso contrario propiciar que el Círculo de Reflexión se constituya en facilitador para la Organización y Derechos de las Mujeres Indígenas. De esta forma se interrelacionan fases de abordaje como: Investigación Diagnostica y Organización; y Ejecución del Plan de Intervención de la Trabajadora Social.

##### Paso No. 2

1. Convocar a reunión en la comunidad seleccionada, según criterios de la Estrategia; y con anticipación según dinámica comunitaria; explicando a los y las convocadas de manera individual el motivo de la reunión. En función del mandato institucional se debe convocar: a) Mujeres Indígenas Violentadas b) Familias de Mujeres Indígenas Violentadas c) Autoridades comunitarias.

##### Paso No. 3

- Desarrollo de la agenda de Círculo de Reflexión (Adjunto modelo de agenda)

## b. MODELO DE AGENDA DE UNA PRIMERA REUNIÓN CON CÍRCULOS DE REFLEXIÓN

**Lugar:** Salón Comunal del Municipio de Santa Apolonia Chimaltenango (cantón, barrio, colonia, etc.)

**Fecha:** 29 de Septiembre 2011

**Hora:** 15:00 hrs

**Actividad:** Reunión de Circulo de Reflexión

### **Objetivo General:**

Implementar la Estrategia de Abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

### **Objetivo específico:**

Analizar y reflexionar el problema de la Violencia Intrafamiliar de las Mujeres Indígenas en el municipio de Santa Apolonia Chimaltenango (Problema XXXX según criterio DEMI.)

### **Participante:**

Sra. Carmen Canà, usuaria de DEMI

Sr. Joaquín Canà

Sra. Martina Canà

Autoridades del municipio de Santa Apolonia Chimaltenango

### **c. Contenidos a tratar:**

- Invocación
- Presentación de los y las participantes y de la actividad
- Lluvia de ideas para analizar y reflexionar el problema de la violencia intrafamiliar y Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas (sensibilización para instalar Abordaje Comunitario)
- Presentación del Abordaje Comunitario: Investigación diagnóstica, Organización y/o fortalecimiento, Planificación, Ejecución.

### **Acuerdos**

- Próxima reunión: 15 de octubre 2011

### **Compromisos/seguimiento:**

- Informar a las nuevas participantes del proceso comunitario
- Formalizar la organización y/o fortalecimiento de en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

Es sumamente importante que a fines de concretar acuerdos y compromisos, las Sedes de la Defensoría de la Mujer Indígena cuente con un libro de actas; el que a su vez se constituye como medio de verificación de las diferentes actividades del proceso, al igual que los listados de asistencia, agendas, informes e imágenes fotográficas.

- En lo sucesivo se programan las reuniones para el seguimiento del plan de la Profesional en Trabajo Social, monitoreando las diferentes fases de abordaje comunitario.

## **B. GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE CÍRCULOS DE REFLEXIÓN**

### **I. Objetivo de la sistematización**

Realizar análisis y abstracción crítica y propositiva de la dinámica de los Círculos de Reflexión como herramienta básica de la Estrategia de abordaje Comunitario en Atención a los Derechos de las Mujeres Indígenas.

### **II. Objetivo de la actividad**

--

### **III. Datos generales de la actividad**

Lugar	Fecha	Hora de iniciada la actividad	Hora de finalizada la actividad	Participantes Hombres	Participantes Mujeres	Comunidad lingüística

### **IV. Descripción de la actividad**

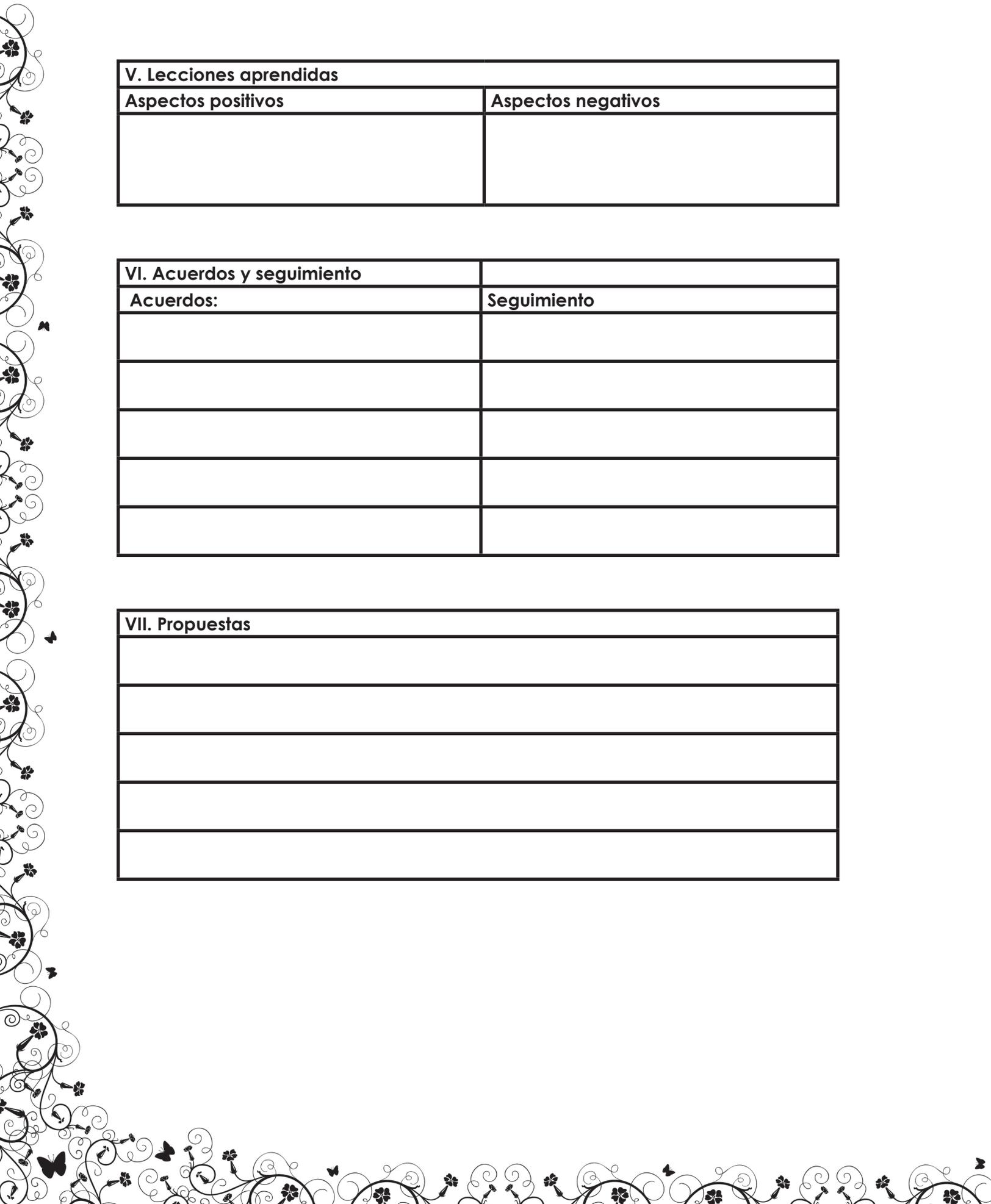
--



V. Lecciones aprendidas	
Aspectos positivos	Aspectos negativos

VI. Acuerdos y seguimiento	
Acuerdos:	Seguimiento

VII. Propuestas



### C. ESQUEMA DE PLAN DE TRABAJO COMUNITARIO EN ATENCIÓN A LOS DERECHOS DE LAS MUJERES INDÍGENAS.

1. Justificación
2. Objetivos
3. Población participante
4. Metas
5. Delimitación comunitaria
6. Delimitación temporal
7. Cronograma de actividades\*
8. Recursos
9. Evaluación del plan

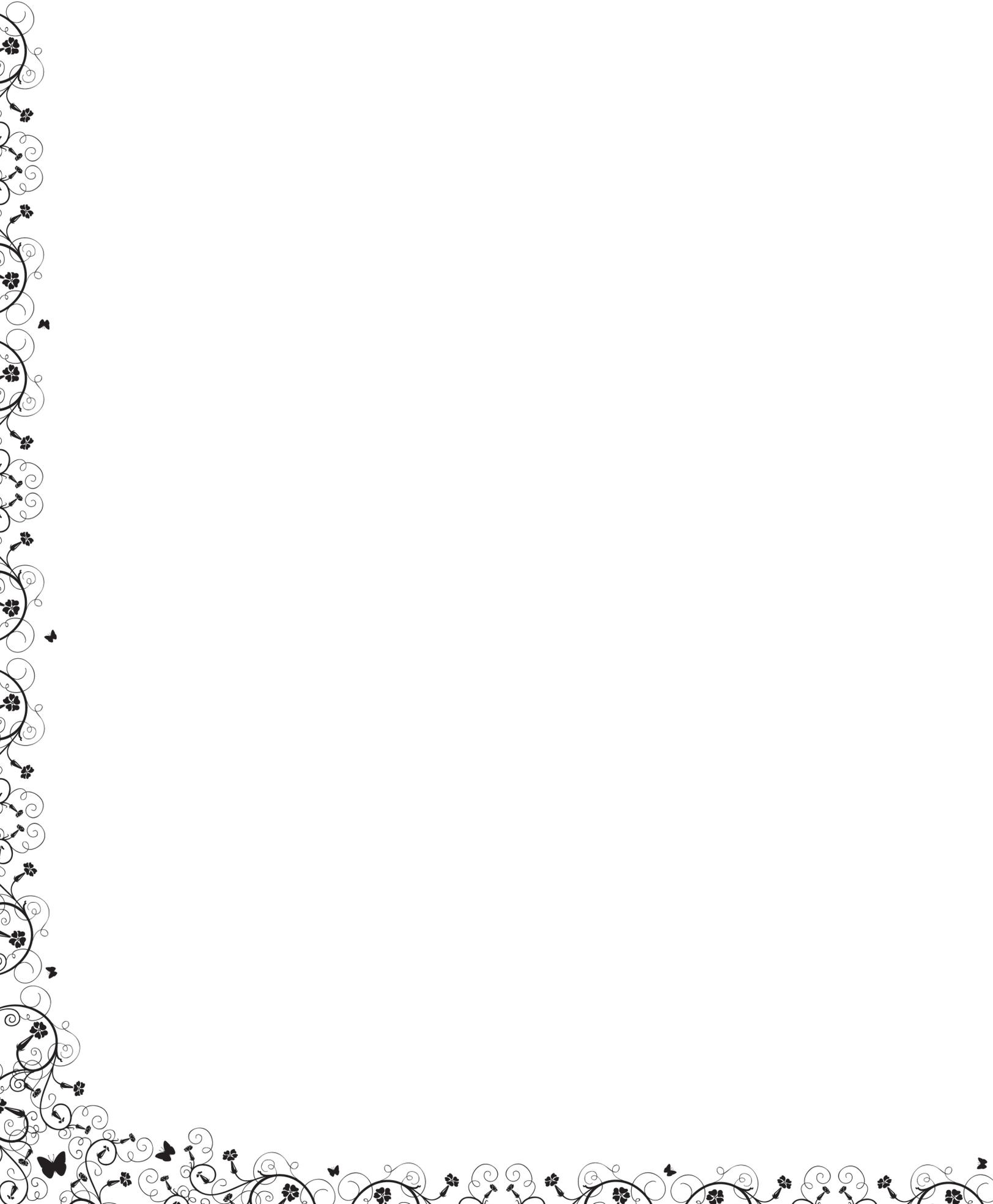
#### FORMATO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES\*

Lugar	Fecha	Hora	Actividad	Objetivo	Recursos	Responsables	Obs.

#### Observación:

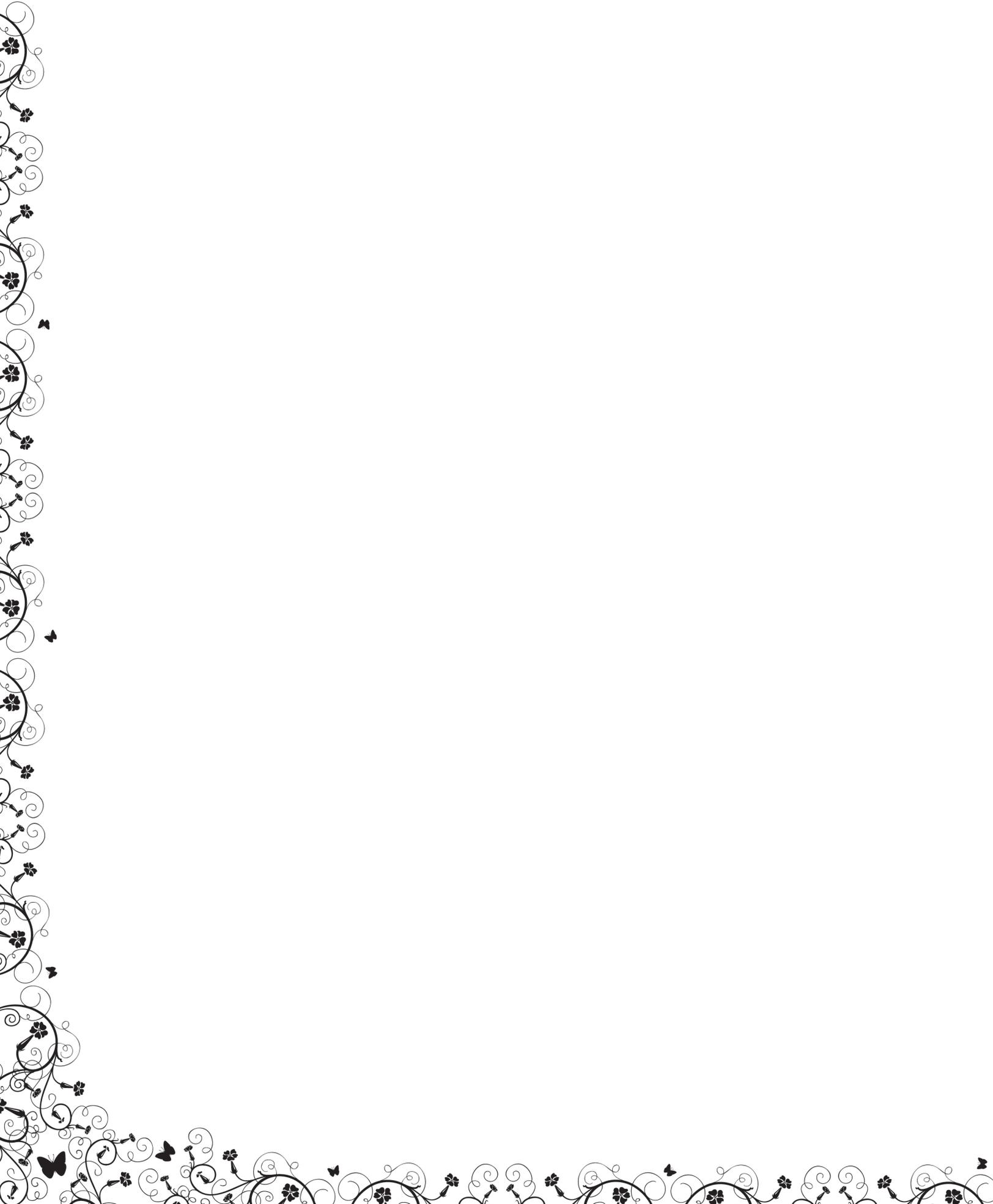
El Plan de Trabajo Comunitario es el instrumento técnico de planificación que definirá de acuerdo a la problemática identificada, recursos y dinámica comunitaria los momentos específicos de ingreso y egreso a la comunidad.

Asimismo es conveniente considerar que las reuniones o actividades en las comunidades deben ser realizadas en los días y horarios que las Usuaris DEMI, familias, Autoridades, lideresas y líderes definan, en función de responder a las demandas comunitarias y facilitar espacios de participación para todas y todos.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdos de Paz, Acuerdo Sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas.
2. Ander Egg, Ezequiel Diccionario de Trabajo Social, Editorial Humanistas México, 1999.
3. Constitución Política de la República de Guatemala
4. <http://www.monografias.com/trabajos/metoinves/metoinves.shtml>
5. Estudio del Clima laboral del personal de enfermería de las Unidades de Salud Mental de un Hospital. Trabajo: Comunidad Terapéutica de Salud Mental, Complejo Hospitalario Torrecárdenas del Servicio Andaluz de Salud (SAS), Almería.
6. María Isabel García Domínguez, Diplomada en enfermería. Distrito de Atención Primaria Almería del SAS.
7. .Acuerdo Gubernativo No. 525-99 y sus Reformas. Trifoliar Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI
8. Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas. DEMI. 2010
9. Programa Nacional de Competividad, Documento Actitud para el Cambio, Guatemala julio 2006. Pag. 10.
10. 80 Herramientas para el Desarrollo Participativo. Frans Geilfus. GTZ'-IICA-Holanda- LANDERAS C.A. 1997.
11. Sistematización del Proceso de Atención del Área Programática de Atención Integral de casos de DEMI. Aura Cumes. Guatemala, agosto de 2009.



**Agradecimiento especial:**

Personal de la Unidad Social, Área de Atención Integral de Casos-DEMI

1. Engma Azuzena Socoy Iquic
2. Manuela Bartola Xum Chox
3. Miriam Yolanda Hernández
4. Silvia Álvarez López
5. Delia Aracelly Alonzo Sequén.
6. Miriam Aracely Mus Coy
7. Nohelia Ríos Valdéz
8. Claudia Marleny Morales Chen
9. Miriam Eugenia Chaclán
10. Dominga Tzay Cocón
11. Marta Julia Julajuj
12. Ana Lourdes Juárez Soto
13. María Dolores García
14. Margarita Ren Suy
15. María de la Cruz Toyóm Aguilar
16. Ingrid Bulux Ajtzij
17. Dalila Imelda Rodríguez López
18. Luvia Xoná Jom
19. Sebastiana del Consuelo Juárez

**Consultoras:**

Sonia Anckermann Sam  
Catalina López Yat  
Claudia Anckermann Sam  
Luisa Victoria Requena Oliva

Iximulew, Guatemala, Abril de 2011

**Derechos Reservados DEMI**

**Propiedad de DEMI**





*Presidencia de la República  
Defensoría de la Mujer Indígena*



### Sede Central

15 Calle 6-59 zona 1, Ciudad de Guatemala  
Tels: (502) 2232-9916 / 2232-2429 / 2232-3491 / 2238-1616  
[www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt) / [info@demi.gob.gt](mailto:info@demi.gob.gt)

