



Presidencia de la República
Defensoría de la Mujer Indígena



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS



PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS



*Presidencia de la República
Defensoría de la Mujer Indígena*

INDICE GENERAL

CAPITULO 1

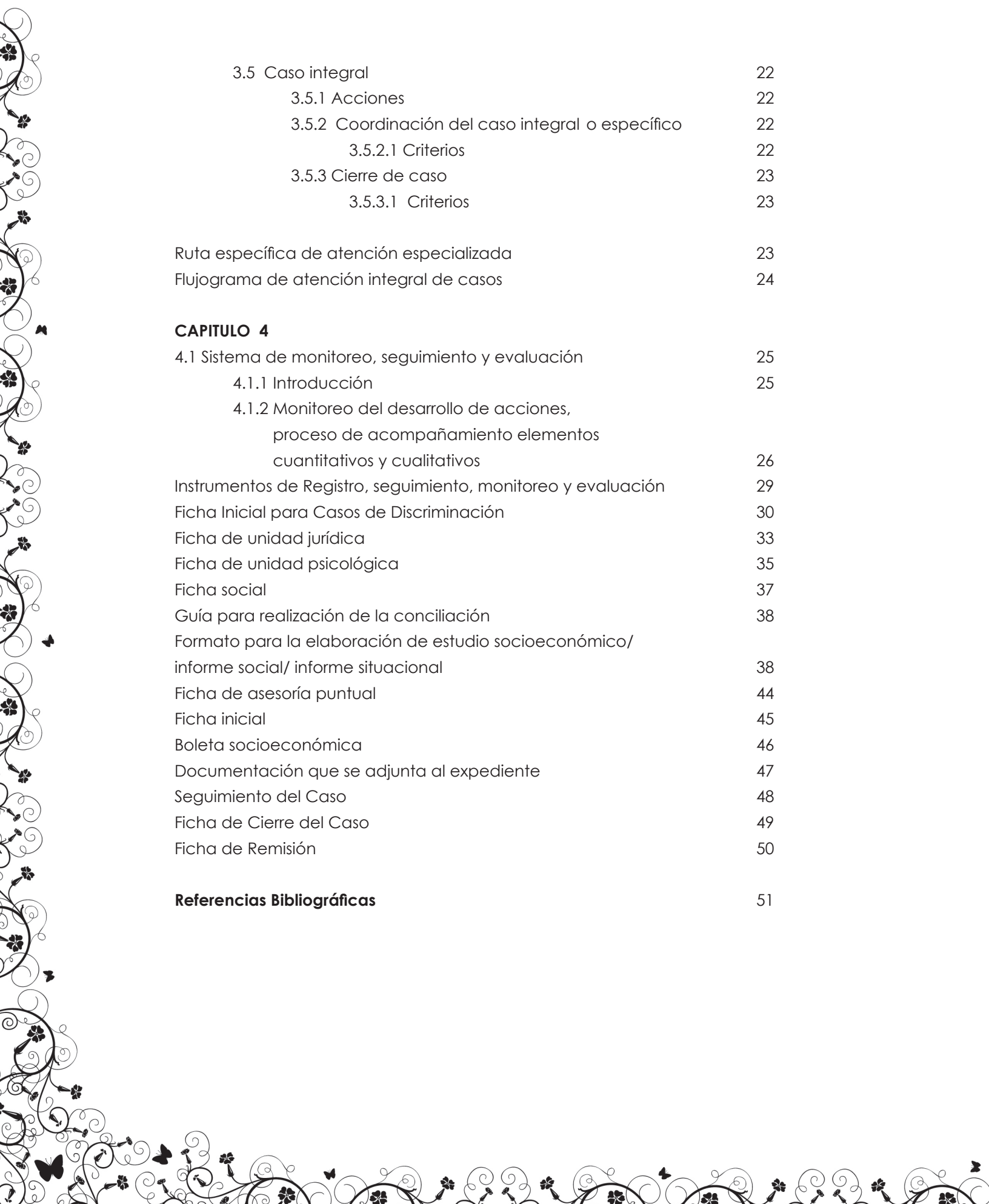
Fundamentos Teórico- conceptual	7
1.1 Marco Conceptual	7

CAPITULO 2

Ámbitos de intervención	12
Dimensiones de intervención: Individual, familiar y comunitario	12
2.1 Dimensión individual	12
2.2 Dimensión familiar	12
2.3 Dimensión comunitaria	13

CAPITULO 3

Estrategia para el abordaje integral de casos de mujeres indígenas	14
3.1. Atención Inicial	14
3.1.1. Recepción	14
3.1.2. Escucha	14
3.1.3. Información	15
3.1.3.1 Acciones	15
3.2. Asesoría o Caso	15
3.2.1. Asesoría puntual	15
3.2.1.1 Acciones	15
3.2.2. Admisibilidad del caso	16
3.2.2.1 Acciones	16
3.3. Registro	18
3.3.1. Registro del caso	18
3.3.1.1 Acciones	18
3.3.2. Caso nuevo	19
3.3.2.1 Acciones	19
3.4. Atención especializada	19
3.4.1. Consideraciones básicas	19
3.4.1.1 Acciones	19
3.4.2 Caso específico	20
3.4.2.1 Acciones	20
3.4.3 Cierre de caso	21
3.4.3.1 Criterios	21
3.4.4 Cierre y remisión del caso	22



3.5 Caso integral	22
3.5.1 Acciones	22
3.5.2 Coordinación del caso integral o específico	22
3.5.2.1 Criterios	22
3.5.3 Cierre de caso	23
3.5.3.1 Criterios	23
Ruta específica de atención especializada	23
Flujograma de atención integral de casos	24
CAPITULO 4	
4.1 Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación	25
4.1.1 Introducción	25
4.1.2 Monitoreo del desarrollo de acciones, proceso de acompañamiento elementos cuantitativos y cualitativos	26
Instrumentos de Registro, seguimiento, monitoreo y evaluación	29
Ficha Inicial para Casos de Discriminación	30
Ficha de unidad jurídica	33
Ficha de unidad psicológica	35
Ficha social	37
Guía para realización de la conciliación	38
Formato para la elaboración de estudio socioeconómico/ informe social/ informe situacional	38
Ficha de asesoría puntual	44
Ficha inicial	45
Boleta socioeconómica	46
Documentación que se adjunta al expediente	47
Seguimiento del Caso	48
Ficha de Cierre del Caso	49
Ficha de Remisión	50
Referencias Bibliográficas	51

INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Atención Integral de Casos surge de la importancia que la Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI– reafirma en lo referente a la atención de las usuarias de la Unidad de Atención de Casos.

El Protocolo se concibe como una herramienta técnica que facilita el trabajo de las profesionales de las unidades jurídica, social y psicológica, que atienden a mujeres indígenas violentadas en sus derechos. El objetivo primordial de la Unidad de Atención de Casos es garantizar procesos de atención con pertinencia, calidad y eficiencia. Así también, la aplicación del Protocolo de Atención Integral coadyuvará en la delimitación de los ámbitos de acción de cada unidad y coordinación entre las mismas.

La construcción del presente protocolo se generó a partir del análisis de los documentos elaborados anteriormente desde cada una de las unidades de atención; manuales específicos, manual de monitoreo y evaluación. Así como los resultados de talleres de discusión previos, las reuniones de análisis y discusión con las coordinadoras de cada una de las unidades.

El primer capítulo aborda el marco teórico en el que se establece la fundamentación teórica, relacionada con las definiciones generales de las rutas de atención especializada (jurídica, social y psicológica) y la definición operativa del proceso. El segundo aborda las definiciones y acciones que se generan desde las tres dimensiones de intervención; individual, familiar y comunitario.

El tercer capítulo aborda la Estrategia para el abordaje integral de casos de mujeres indígenas desde la atención inicial, el registro del caso o asesoría así como los criterios de admisibilidad y la atención especializadas de algunas de las áreas de atención de la institución.

El cuarto capítulo presenta la ruta específica de atención de cada una de las unidades de atención, Finalmente el quinto capítulo aborda el sistema de seguimiento y evaluación desarrollado a partir de los aportes de las asistentes a los talleres con el objetivo de visualizar sus aportes en el desarrollo de las funciones del mandato institucional.



*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**



CAPITULO 1

FUNDAMENTOS TEÓRICO- CONCEPTUAL

1.1 MARCO CONCEPTUAL

A)ACOMPañAMIENTO: "Se refiere a las acciones que las profesionales de la DEMI realizan fuera de la oficina con las usuarias, para asesorarlas y respaldarlas en alguna diligencia ante instituciones estatales y/o organizaciones no gubernamentales.

Se refiere también a las acciones desarrolladas con personas con las cuales se tiene el conflicto: familiares, esposos, convivientes, vecinos, etc." (Montes, et.al., 2006; 10). Inicialmente se realzarán estas gestiones ante entidades, con el fin de que conozca, los mecanismos para acceder a ellos y en un futuro cercano sean ellas quienes realicen sus diligencias sin contar con la presencia de la profesional.

B) ARCHIVO

Es el lugar donde se conservan los expedientes que contienen la documentación de los casos y asesorías de años anteriores, que por el estado de los mismos se encuentran cerrados, abandonados o desistidos y en los cuales no hay acción pendiente para su realización.

C) ARCHIVO DE EXPEDIENTES

Es la acción que se realiza luego de finalizadas todas las acciones en un caso así como también las asesorías, este deberá archivar a manera de conservar todos los documentos, en el lugar que para el efecto se señale.

D)ASESORÍA PUNTUAL: "Se realiza cuando la problemática presentada no cumple con los criterios de admisibilidad y por ello la institución no puede conocerlo, por ende se informa sobre otras instituciones que podrían atenderle.

Por ejemplo: cuando llegan mujeres no indígenas u hombres". (Montes, et.al.; 2006; 9). También puede considerarse en aquellos casos que habiendo recibido la orientación sobre las implicaciones de iniciar y continuar un caso existe la posibilidad de no dar continuidad al mismo por decisión de la usuaria.

E) ATENCIÓN: Es recibir la información que presentan las mujeres que acuden a las oficinas de la DEMI violentadas en sus derechos y generar un momento de confianza para dar respuesta a sus necesidades ya sea por medio del seguimiento del





caso o una asesoría específica.

F) ATENCIÓN EN CRISIS. Se refiere a los apoyos urgentes e inmediatos que se realizan desde cualquiera de las unidades cuando el caso lo amerita por su gravedad. (Montes, et.al., 2006;10)

G) ATENCIÓN ESPECIALIZADA: Consiste en la atención que brinda una sola de las unidades (social, psicológica y jurídica) a la usuaria, cuyo tratamiento responde a la especificidad de cada una de ellas, la ruta de atención es definida en cada uno de los manuales específicos.

H) ATENCIÓN INTEGRAL: La atención integral consiste en la atención psicológica, social y jurídica coordinada y articulada (las definiciones de cada una de estas se encuentra en las fases de atención especializada), considerando abarcar dos o tres unidades de atención en orden de prioridades para la usuaria.

I) CASO: Es el conocimiento de una situación, suceso, acontecimiento, circunstancia, hecho, acto, problemática que circunscribe y afecta el entorno social, psicológico y/o jurídico de la usuaria, su abordaje parte desde el conocimiento, canalización, denuncia, respuesta inmediata de los efectos de la violación y el alcance de la solución.

El caso puede ser:

- **CASO ESPECÍFICO:** Cuando conoce una sola de las unidades de atención de caso (social, psicológico o jurídico), brinda el acompañamiento correspondiente, el cual compete directamente a su especificidad.
- **CASO INTEGRAL:** Cuando la atención es brindada de forma coordinada y articulada por dos o tres unidades de atención de casos, en orden de prioridades para la usuaria.

En relación al ESTADO de los casos, se registran como:

- **CASO NUEVO:** Cuando la usuaria solicita por primera vez los servicios de la DEMI. Momento en el que se le solicita los documentos básicos para iniciar la atención especializada o integral. También puede registrarse así cuando la misma usuaria se presenta con otro caso de diferente naturaleza, dejando constancia sobre su caso anterior.

En relación con SITUACION de los casos:

- **CERRADOS:**

- **CASO CERRADO:** Se da cuando la situación que es conocida por la unidad o unidades de atención de casos habiendo alcanzado los objetivos establecidos, por desistimiento o abandono de la usuaria, o por razones que no permiten a la institución dar continuidad al proceso.
- **CASO DESISTIDO:** “Cuando la usuaria toma la decisión de no continuar con su caso, por algunas de las siguientes causas: falta de recursos económicos, falta de interés, resolución alternativa, aspectos que hace constar de forma expresa ante la institución”. (Peneleu; 2007;18).
- **CASO ABANDONADO:** Cuando la profesional deja de tener contacto con la usuaria, porque no acude a las citas, no contesta las llamadas o bien no se comunica con la profesional que le está brindando la atención. El tiempo a considerar es máximo de tres meses.

- EN SEGUIMIENTO

- **CASO EN SEGUIMIENTO:** es la situación o estado del caso en el que aun es necesario la realización de acciones para su finalización, cierre y posterior archivo.

J) DERIVACIÓN: Se refiere a las diligencias o acciones que la profesional que atiende el caso considere pertinentes realizar, refiriendo el caso a otra entidad sea esta gubernamental o social, Ej.: Oficina de atención a la víctima del Ministerio Público, Policía Nacional Civil, entre otros.

K) LIBRO DE REGISTRO DE CASOS:

En este libro se hace el registro de los casos y asesorías que son atendidas de manera anual por cada una de las oficinas Regionales. Además de los casos y asesorías, se llevara un registro de los casos coordinados entre las diferentes regionales.

El libro de registro de casos se apertura el primer día hábil del año y se finaliza el último día hábil del año. En el cierre deberá anotarse una razón en la que indique de manera cuantitativa el número de casos, asesorías y coordinaciones realizadas en el año. Corresponde al personal de atención de casos hacer esta razón con el visto bueno de la Delegada Regional.

L) PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL:

Define la ruta de atención integral y específica institucional a mujeres indígenas violentadas en sus derechos; establece las condiciones de una atención de calidad procurando erradicar la revictimización. Define elementos teórico-prácticos,

así como los instrumentos que orienten el desarrollo de la atención. Plantea dimensiones de intervención individual, familiar y colectiva procurando que la atención se desarrolle de manera incluyente respetando la dignidad e identidad cultural de las mujeres indígenas.

N) REGISTRO DE CASOS:

Es el proceso por medio del cual se documenta la atención o asesoría brindada a una usuaria, ya sea de manera manual o digital. El registro de los casos y asesorías, se debe hacer de manera diaria, a efecto que el registro se mantenga actualizado. Cada caso y asesoría deberá contener un número correlativo que lo identifique así como el año al cual pertenece.

Ñ) USUARIA: Mujer indígena (niña, adolescente, y adulta) que se presenta a la DEMI a solicitar los servicios de las unidades del área de atención de casos, habiendo sido afectada en sus derechos. De conformidad con el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo 525-99, la prioridad de la DEMI es "[...] atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y el pleno ejercicio de sus derechos".

O) IGUALDAD/NO DISCRIMINACIÓN¹: El principio de que todos los seres humanos son iguales es el fundamento ético y político de una sociedad democrática. Las personas no son idénticas entre sí en cuanto a intereses, aptitudes, estilo de vida y otras dimensiones individuales o sociales. No obstante, la igualdad como principio requiere que las personas tengan los mismos derechos y las mismas oportunidades de acción y desarrollo.

Requiere también el respeto a la diferencia de los pueblos indígenas y específicamente de las Mujeres Indígenas en la prestación de un servicio. También implica la igualdad entre pueblos y culturas, a la vez que igualdad entre personas con igual cultura o diferente cultura, sin que cada uno tenga que renunciar a su identidad, idioma y prácticas culturales. Significa que continúa desarrollándose la diversidad cultural, a la vez que se practica la igualdad (Cojtí, 2010:45).

P) INTEGRALIDAD:

Cada persona es un ser único, con su propia manera de ser, que merece respeto por ser persona y como tal es un ser digno. No puede ser tratado como un objeto, ni utilizado bajo ninguna excusa. Cada acción a desarrollar debe ser de manera

¹ "denotará toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública." (Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial)

no fragmentada permitiendo el desarrollo armónico de la persona, es decir abordar las diferentes dimensiones; corporal, intelectual, artística, espiritual, afectiva. (Adaptación: Aragüena, et.a., 2004;5-9).

Q) PERTINENCIA CULTURAL: Contar con procedimientos internos y flexibles que permitan la adecuación de un proceso de intervención acorde a las necesidades y prioridades evidenciadas, así como facilitar la accesibilidad económica, física y geográfica de atención integral a mujeres afectadas en sus derechos, tomando en cuenta conocimientos del contexto histórico cultural en el análisis de los casos presentados, la consideración de su identidad cultural.

Son sentimientos de identificación con un grupo incluyendo sus valores, patrones culturales, la tecnología, entorno social, coyuntura, historicidad, entre otros. (DEMI; 22-24 de octubre 2010). Responder a la cultura, el idioma, vinculación con una propia organización de vida, respeto a sus formas de organización y que tomen en cuenta el contexto histórico cultural en el análisis de los casos presentados, respetando la identidad individual y colectiva de las mismas. "Pertinencia parte de reconocer la diversidad cultural, es respetar los elementos culturales de cada una, llevarlos a identificarse con él, sin que yo deje de pertenecer a mi cultura". (Idem).

R) RESPETO: El respeto significa un proceso de interiorización de los consejos recibidos en la familia, en la comunidad y el sentido del valor de la otra persona. Faltar al respeto es destruir, afectar al otro y a los demás, dañar al otro es dañarse a uno mismo. (Anckerman y López, 2009; 22).

Para mantener ordenada la vida, es fundamental el respeto. Se debe respetar la existencia de cada uno de los seres vivientes y de cada una de las cosas, dando el lugar que le corresponde y tomando en cuenta su función. Todos compartimos la misma vida que nos fue dada por el Creador, cada uno contribuimos para mantenerla. La práctica del respeto, como la forma de entender la necesidad de existir de cada cosa, permite que el camino de la vida sea el adecuado y mantiene ordenada la comunidad. (Tovar y Chavajay, 1999; 186)

S) VALOR DE LA PALABRA: La palabra es considerada sagrada. A través de ella se transmite la sabiduría de padres a hijos, los conocimientos acerca de cómo cuidar a la Madre Tierra. (Tovar, et.al., 1999; 182). En los acuerdos o pactos se convierte en compromisos de vida y de dignidad, no requiere de un documento por escrito, porque implica confianza y transparencia en el actuar. (Anckerman y López; 2009; 22).

CAPITULO 2

ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

A) DIMENSIONES DE INTERVENCIÓN: INDIVIDUAL, FAMILIAR Y COMUNITARIO

- **DIMENSIÓN INDIVIDUAL:**

Esta dimensión comprende la atención a la persona, sus características y necesidades particulares. De manera específica en atención jurídica, social y psicológica responde a la afectación de derechos Individuales y actos transgresores de la ley que afectan a la persona y traen consecuencias jurídicas únicamente a la usuaria que solicita los servicios de la institución. Se refiere al desarrollo de acciones consideradas con el objetivo de minimizar las consecuencias o secuelas que producen los hechos enunciados en los casos presentados ante las unidades de atención.

- **DIMENSIÓN FAMILIAR²:**

El abordaje de la problemática de afeción a derechos de las mujeres indígenas desde un plano individual, únicamente deja fuera la estrecha vinculación del medio social que influye en la adquisición de códigos y símbolos culturales que tienen sus efectos en la percepción del deber ser femenino y masculino desde la familia y que trasciende al espacio comunitario. Por ello la Defensoría de la Mujer Indígena plantea el abordaje familiar; priorizando las particulares necesidades de protección, empoderamiento y características socioculturales de las usuarias.

En la unidad psicológica se realizarán visitas domiciliarias en casos en los que se requiera elaborar informes sobre la situación específica de la usuaria y/o bien de la dinámica familiar. También en casos en donde la usuaria haya requerido los servicios de la DEMI porque, según las circunstancias, ella necesite establecer comunicación o requiera apoyos concretos de su círculo familiar más cercano.

Desde la unidad jurídica son las partes las que intervienen, y en algunos casos el acto transgresor de la ley causa efectos jurídicos en algunos integrantes de la familia de la usuaria, como pensiones alimenticias, medidas de seguridad, entre otros.

² Durkheim afirma que; "los hechos sociales son exteriores al individuo y, al mismo tiempo, moldean las acciones humanas de un modo inevitable y significativo. En consecuencia, los hechos de la vida individual y de la vida colectiva se relacionan entre sí, pero no son coincidentes. (...) éstos hechos sociales no pueden explicarse a base de procesos psíquicos individuales, porque estos últimos no producen por sí mismos representaciones, emociones ni otras tendencias colectivas del grupo. Esos fenómenos colectivos por el contrario, ejercen fuerte presión sobre los individuos consecuencias de esa opresión, que pueden no percibir los individuos, son los atributos comunes a los miembros individuales del grupo." (Timasheff: 2001:43).

En el área social³; En algunos casos, las trabajadoras sociales hacen visitas domiciliarias, con el propósito de establecer la sinergia familiar de apoyar a la usuaria afectada en la resolución de su situación más urgente, para la elaboración de informe social, dictámenes sociales y/o estudios socioeconómicos.

• **DIMENSIÓN COMUNITARIA:**

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.

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. Además del establecimiento de alianzas y coordinaciones con organizaciones e instancias que permita contribuir en la resolución de la problemática de las mujeres indígenas.

³ Desde la "Dialéctica individuo - sociedad. El objeto principal de intervención...es el ser humano, quien crece y se desarrolla en dos dimensiones, individual como un ser que vive procesos de individuación a lo largo de su ciclo vital y social como ser que necesita un medio y un contexto con el cual relacionarse. Estas dos dimensiones se encuentran al interior de la familia. De este modo, si centramos la atención en la familia y en los problemas que la aquejan, tendremos dos dimensiones que considerar, una dimensión o contexto familiar interno, que proviene del individuo y sus relaciones individuales y familiares y una dimensión o contexto familiar externo, que proviene de la relación que establece el individuo y la familia con su contexto macro social" (Paz y Saldías 1998:5).

CAPITULO 3

ESTRATEGIA PARA EL ABORDAJE INTEGRAL DE CASOS A MUJERES INDÍGENAS

3.1. ATENCIÓN INICIAL

3.1.1. RECEPCIÓN

El primer contacto de la usuaria con la institución es a través de la profesional (psicóloga, trabajadora social, abogada) que esté disponible para brindar la atención.

Generalmente el acercamiento de la usuaria es motivado en la búsqueda de servicios institucionales que respondan a una problemática específica que afecta sus derechos individuales y/o colectivos.

3.1.1.1 CONSIDERACIONES BÁSICAS:

- “No atender llamadas de teléfono, ni a otras personas a la vez.
- No se debe ausentar del lugar a no ser que sea para pedir apoyo para el caso”. (Montes, et.al; 2006:16)

3.1.2. ESCUCHA

La profesional que este atendiendo, deberá atender lo siguiente:

3.1.2.1 CONSIDERACIONES BÁSICAS:

- **“Siempre que sea posible se debe atender a la usuaria en el idioma materno de la usuaria”.** (Montes, et.al. 2006;15-16)
- Atender a la usuaria lo más rápido que sea posible, para evitar que pase mucho tiempo en espera.
- Mantener una actitud de escucha, respeto y receptibilidad.
- Se da la bienvenida a la usuaria. La profesional de la DEMI se identifica y solicita a la usuaria que también proporcione sus datos generales. Es necesario disponer de un lugar adecuado y específico en el que el personal de la DEMI reciba a quienes presenten solicitudes. Se debe

favorecer la confidencialidad de la información.

3.1.3. INFORMACIÓN

- La profesional informa a la usuaria, de forma concisa, el alcance del mandato de la DEMI con el fin de adecuar sus posibles expectativas a su real dimensión. No obstante, a criterio de la profesional de la DEMI, se podrá dar la información sobre el mandato en otro momento de la entrevista, si las condiciones del caso lo requieren.

3.1.3.1. ACCIONES:

- Se pide a la usuaria que presente la narración de los hechos. Se escucha priorizando no interrumpirla y hacerlo de forma respetuosa cuando se necesite aclarar alguna información. Con ello se busca crear un clima de seguridad con la usuaria a través de la escucha permanente y atenta, contacto visual y de realizar una primera valoración sobre los hechos.

- En caso que la usuaria se encuentre en situación de inestabilidad emocional se debe priorizar la atención en crisis para la contención emocional; específicamente en la unidad psicológica. En caso que la oficina regional de la DEMI en que se da la atención inicial a la usuaria no cuente con psicóloga para la atención, se deberá derivar a la usuaria a una organización de mujeres o institución del Estado que pueda apoyarla.

3.2. ASESORÍA O CASO

3.2.1. ASESORÍA PUNTUAL

- Se realizará cuando la solicitud de la usuaria sea muy concreta, con respecto a algún procedimiento a seguir, qué puede hacer en una situación específica o cuando busca información para apoyar a un-a tercero-a. La profesional responderá las dudas o preguntas de la usuaria. La atención brindada se registrará en la ficha correspondiente.

3.2.1.1 ACCIONES:

- Se le brindará una asesoría puntual sobre el procedimiento a seguir y se derivará a otra organización o institución gubernamental que pueda apoyarla en su solicitud.

- La atención brindada se registrará en la ficha correspondiente y se archivará.



3.2.2. ADMISIBILIDAD DEL CASO:

- Se escuchara de manera atenta a la usuaria al momento de relatar los hechos.
- Una vez que se han escuchado los hechos, la profesional de la unidad de atención de casos define si es un caso que puede asumir o no la DEMI, tomando en cuenta los criterios de admisibilidad de casos y la tipología (ver infra).
- Recepción de documentos: cuando la usuaria presente la documentación necesaria para darle continuidad a su proceso, estos documentos se agregarán al expediente, haciendo constar que documentos son los que se adjuntan.
- Es importante que la profesional que está atendiendo a la usuaria pueda identificar las necesidades concretas, hacer una priorización e indagar con la usuaria que solicita el apoyo cuáles son las necesidades que ella identifica.
- Es recomendable que las necesidades de la usuaria sean consideradas y que se le hagan las observaciones, cuando sea necesario, sobre aquellos elementos que tal vez ella no tenga tan claros y que son prioritarios dadas las circunstancias del hecho (medidas de protección, albergue, necesidad de presentar la denuncia, atención médica, intervención en crisis, entre otros.)

3.2.2.1 ACCIONES:

- La relación de hechos de la usuaria serán analizados desde los criterios de admisibilidad de la DEMI. Cuando los requerimientos estén vinculados con los criterios, se informará a la usuaria sobre el quehacer institucional y las razones institucionales por las cuales se le brindará el seguimiento.
- **CRITERIOS GENERALES PARA LA ADMISIBILIDAD DE UN CASO:** (MONTES, ET.AL. 2006; 13-14) Como marco referencial se encuentra el artículo 3 del Acuerdo Gubernativo de creación de la DEMI que establece específicamente el mandato de la DEMI en lo que se refiere a atención a casos. De ese marco se derivan los siguientes criterios:
- **MUJER INDÍGENA:** La prioridad establecida por el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo es "[...] atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual deberá promover las acciones de la defensa y el pleno ejercicio de sus derechos".

- **VIABILIDAD DEL CASO:** Se debe analizar los hechos que se presentan y determinar las acciones que se deben realizar y si se encuentran dentro de la capacidad institucional de intervención de la DEMI. En el caso de la unidad Jurídica, no se pueden llevar casos que a nivel jurídico ya están agotadas sus vías legales, o con plazos vencidos, o que a nivel social no se puede realizar ninguna acción conducente a apoyar a la usuaria.
- **ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA OFICINA:** En ocasiones los hechos han ocurrido en otra región o la usuaria es originaria de otra región distinta a la que presenta el caso. Se debe remitir a la oficina correspondiente que tenga competencia, en el caso que no haya oficina se remitirá a la más cercana. La atención brindada a la usuaria debe registrarse como asesoría, y se remitirá a la regional que corresponda siempre y cuando sea viable.
- **MUJERES INDÍGENAS QUE NO SE ENCUENTREN SUJETAS A PROCESO PENAL EN SU CONTRA.** En los casos que sean mujeres indígenas sujetas a proceso penal en su contra se coordinará con el Instituto de Defensa Público Penal para que pueda apoyar el caso. Respetando los mandatos de cada institución, así como sus competencias.
- La profesional que atienda a la usuaria explicará las posibilidades que tiene respecto a su solicitud y los apoyos que podrá recibir de la DEMI; así como el procedimiento a seguir, la unidad a la que se le referirá (dependiendo de la situación concreta, podría ser referida a dos o tres unidades).
- La profesional definirá en éste momento del proceso si la usuaria requiere de alguna intervención externa y hará la coordinación con la unidad social para que apoye en el procedimiento, (médica, del Ministerio Público, entre otros) dependiendo de la tipología del caso y de la posibilidad institucional para coordinar o brindar el apoyo requerido.
- En el registro de los casos, se deberá colocar la tipología de casos de acuerdo a cada una de las disciplinas:
 - a) **jurídico:** penal, laboral, civil, administrativo, familia, notarial, constitucional.
 - b) **social:** en función de la problemática social existente
 - c) **psicológico:** abordaje de los efectos, a nivel físico, emocional, conductual y cognitivo, de las violaciones a los derechos de las mujeres indígenas.

- Para que el proceso de remisión del caso sea más fácil se establecen criterios, que aparecen en el apartado número tres, "Guía de observación de casos".
- En casos de violación sexual, maltrato infantil, abuso sexual de niños-as, violencia intrafamiliar, entre otros, se requiere como paso inicial, que el familiar a cargo, tutor-a, o persona que se presente a la DEMI, haga la denuncia respectiva ante el Ministerio Público, la Procuraduría General de la Nación (en caso de menores) de forma inmediata, para que el seguimiento (jurídico, psicológico o social) se brinde posteriormente o simultáneamente en la DEMI.
- Si la usuaria es mayor de edad y decide no denunciar la agresión de la que fue víctima, la profesional de la DEMI deberá informarle sobre sus derechos y obligaciones (como ciudadana) y de las obligaciones de ella como funcionaria de una institución. En casos de agresión sexual reciente deberá informarse sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).
- Aún si no existiera denuncia, pero la usuaria requiere de un apoyo específico que puede obtener en otra institución y que la DEMI de forma directa no proporciona (atención médica, por ejemplo), será referida.

3.3. REGISTRO

3.3.1. REGISTRO DEL CASO

3.3.1.1. ACCIONES:

- La persona que brinde la atención inicial realizará el llenado de la: ficha inicial, con la transcripción de la información proporcionada por la usuaria.
- Se requerirá a la usuaria la documentación según la tipología del caso que se está presentando (fotocopia de cédula o DPI, certificado de acta nacimiento de sus hijos-as, certificado del acta de matrimonio, copias de denuncia, demanda o documento que ampara el derecho violentado, constancia de trabajo, entre otros).

Los casos a registrar pueden ser:

3.3.2. CASO NUEVO

3.3.2.1. ACCIONES:

- Se considera que es un caso nuevo, cuando la usuaria está accediendo a los servicios de la DEMI por primera ocasión, en esta situación, se requiere que la documentación esté completa para darle el seguimiento respectivo.
- El caso nuevo debe ser registrado en donde corresponda, indicar que documentos se están adjuntado al expediente y luego deberá permanecer en el archivo correspondiente.

3.4. ATENCIÓN ESPECIALIZADA

3.4.1. CONSIDERACIONES BÁSICAS:

- Los principios básicos para la atención de casos son:

- la confidencialidad en la relación profesional-usuaria, con la debida flexibilidad en aquellos casos en los que la seguridad de la usuaria esté en riesgo;
- el respeto,
- la asesoría permanente y,
- la integralidad en todos los ámbitos de la atención, con el objetivo de minimizar la revictimización.
- El personal del Área de atención Integral de casos brindara atención y seguimiento de casos sin ningún estereotipo ni estigma que pueda derivar una mala atención.

- La atención especializada es la que se brinda en cada una de las unidades de atención de la DEMI.

- La ruta de atención de cada unidad se definen en los manuales específicos de atención. En el presente documento se dan los lineamientos básicos correspondiendo a cada una de las unidades el proceso específico y casos integrales.

3.4.2.1 ACCIONES:

- Verificar si es un caso nuevo o un caso reaperturado.
- Los procesos de atención quedan definidos de forma general, de la siguiente manera:

a) La profesional a cargo evaluará el caso y determinará la unidad que atenderá de forma prioritaria, tomando en cuenta la garantía del derecho a la vida de la usuaria y su seguridad. Para la remisión del caso, la profesional llenará la ficha del expediente y el Registro en el que indicará la unidad que conoce, la persona que recibe el caso y la fecha. La remisión interna se hará en el mismo día en que la usuaria se presenta a la oficina de la DEMI, cuando sea necesaria su intervención para la coordinación para el seguimiento del caso.

Si la atención que se le brindará a la usuaria corresponden a las unidades social o psicológica o jurídica, indistintamente alguna de las profesionales requerirá la documentación mínima para continuar con el trámite: fotocopia de cédula de vecindad y en caso de ser necesario, dependiendo de la tipología del caso, los certificados de nacimiento de sus hijos-as y otros necesarios para el seguimiento respectivo.

Al momento de brindar la atención a las mujeres indígenas, en las asesorías deberán contener como documentación mínima: la fotocopia del documento de identificación (cédula, DPI, pasaporte), en caso de no portar documentos por el ejercicio de violencia del cual es víctima, se deberá hacer constar en el expediente.

- Cada unidad hará el registro de sus metas, avances, limitaciones según su especialidad.
- Es probable que una usuaria requiera de la intervención de dos o tres unidades, para lo cual la profesional evaluará las acciones más urgentes que se requieren para la atención a la usuaria y la unidad que puede brindarla, en el orden de prioridades establecidos. En la ficha inicial deberán registrarse las necesidades identificadas y priorizarlas. Será en la atención especializada que la profesional a cargo definirá a quién trasladará el expediente del caso para el abordaje.

3.4.2. CASO ESPECÍFICO

3.4.2.1 ACCIONES:

- La persona que brinde la atención inicial, trasladará a la unidad de atención de la DEMI que corresponda, según la necesidad específica y el orden de prioridades para la usuaria.

- El caso que será trasladado deberá llevar la ficha inicial, en la que se registra la información básica de la usuaria y de los hechos.
- La atención especializada se hará de acuerdo a la especificidad de la atención de cada una de las unidades (jurídica, social o psicológica).
- La información que la usuaria proporciona es confidencial, en la medida en que no hay un proceso jurídico que implique que dichos datos sean conocidos por otras unidades de atención para brindar un mejor apoyo en el proceso.
- Durante la atención especializada, cada unidad define las acciones necesarias para el seguimiento del caso.
- La responsabilidad del registro de casos y asesorías será de cada una de las unidades que tengan conocimiento de los mismos.
- En el expediente, se llevará el control de las acciones realizadas a través de la ficha de seguimiento.

3.4.3. CIERRE DE CASO

3.4.3.1 CRITERIOS:

- Cuando los objetivos de la intervención se han logrado de forma satisfactoria.
- Cuando la usuaria considera que está satisfecha con lo obtenido durante el proceso de atención.
- Por abandono por parte de la usuaria. Si después de tres meses la usuaria no se presenta a darle seguimiento a su caso y se ha intentado establecer alguna comunicación (telefónica, visita domiciliar, carta, fax, correo electrónico) sin lograrlo.
- Por desistimiento expreso de la usuaria.
- El cierre del caso se deberá hacer por medio de la ficha de cierre.

3.4.4. CIERRE Y REMISIÓN DEL CASO

- Si la profesional a cargo de la unidad de atención establece que ha llegado al final de su intervención, puede cerrar el caso
- Puede darse algún caso en que se requiera que dos unidades de atención intervengan, en ésta situación el caso no se considera de atención especializada; estamos refiriéndonos entonces a un caso de atención integral, por lo que se considerara cerrado el caso cuando no exista acción pendiente por ninguna de las unidades que brindo atención.

3.5 CASO INTEGRAL

3.5.1 ACCIONES:

- Cuando un mismo caso requiera la intervención de las tres unidades, se remitirá a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención, y según el caso se podrá intervenir de manera simultánea o separadamente.
- Cada una de las unidades de atención es responsable del proceso de intervención con la usuaria y de informarle sobre el proceso integral en el que está participando.
- Debe haber un registro inicial del caso en el cual deberá reflejar la intervención de la otra u otras unidades; a excepción de la información de la usuaria referente a la atención psicológica propiamente, que será de carácter confidencial.
- Deberá llevarse en el expediente del caso integral, un registro de las citas, horarios y nombre de la persona encargada del proceso en cada unidad.

3.5.2. COORDINACIÓN DEL CASO INTEGRAL O ESPECÍFICO

3.5.2.1 CRITERIOS:

- Se realiza cuando la usuaria requiere de una acción de coordinación con otra u otras instituciones u organizaciones no gubernamentales.
- La coordinación con otras instituciones, no implica que la DEMI, a través

de las unidades, no de seguimiento al caso desde sus especialidades según corresponda.

3.5.3 CIERRE DE CASO

3.5.3.1 CRITERIOS:

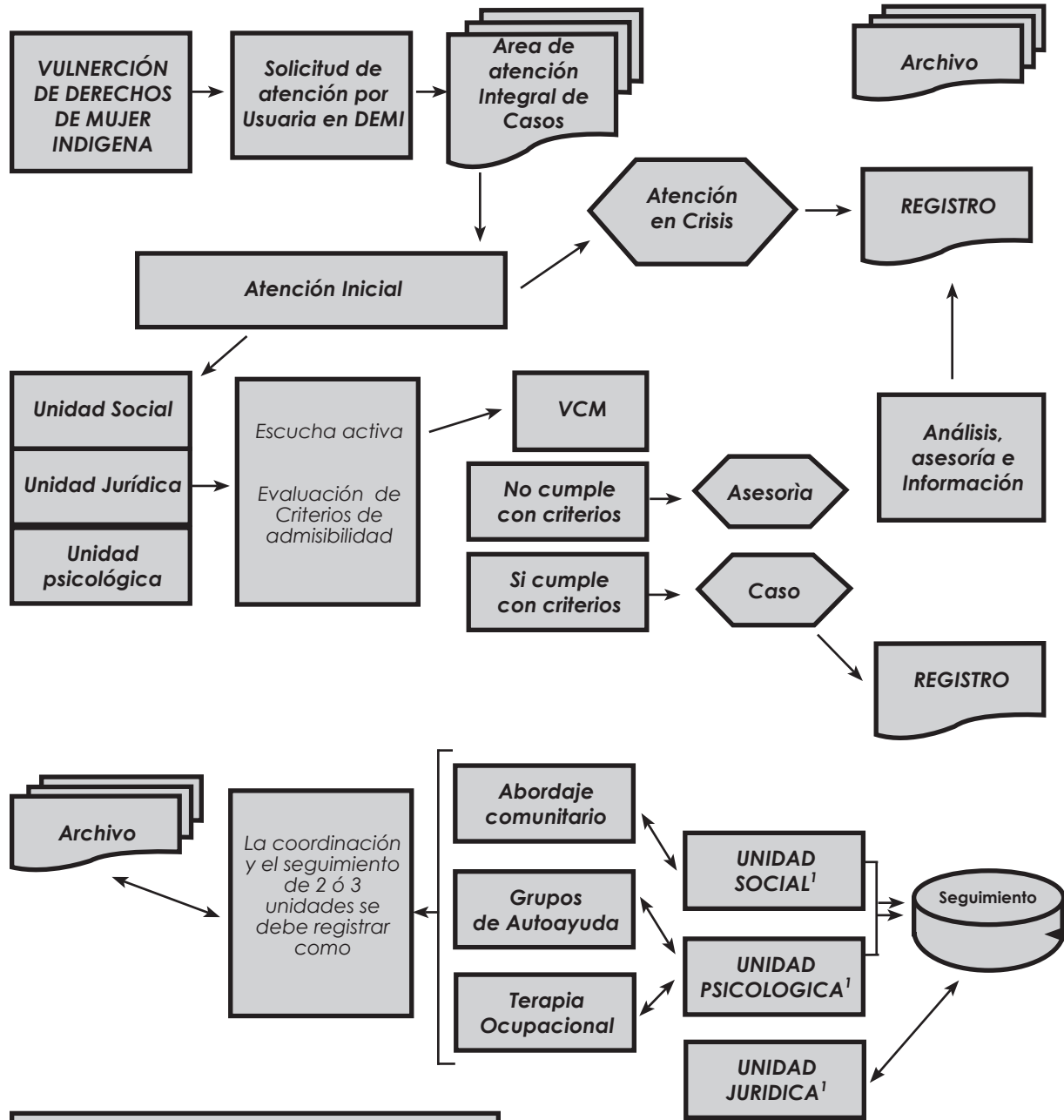
- Cuando los objetivos de la intervención en una, dos o las tres unidades de atención se ha logrado de forma satisfactoria desde cada una de las disciplinas.
- Cuando la usuaria considera que está satisfecha con lo obtenido durante el proceso de atención (de una o más unidades de atención que conocen del caso).
- Si una de las unidades de atención establece que ha llegado al final de su intervención, el caso como tal queda en seguimiento y se cierra una vez que se terminen con las acciones correspondientes a cada una de las unidades.
- Por abandono, después de tres meses en que la usuaria no se presenta a darle seguimiento a su caso y se ha intentado establecer alguna comunicación (telefónica, visita domiciliar, carta, fax, correo electrónico) sin lograrlo.
- Por desistimiento de la usuaria ante cada una de las unidades de atención que conocen del caso.
- Independientemente de las razones para el cierre del caso, este debe constar en la ficha de cierre.

RUTA ESPECÍFICA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La atención especializada corresponde a la especificidad de roles, atribuciones, funciones y apoyos que se brindan desde las unidades de atención de la DEMI.

Cada una de las unidades se regirá por su Manual de atención específica, así como también por su ruta de atención.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS



* La atención en Crisis se registra como caso.
¹ Las acciones de cada unidad se rigen por su manual de Atención específica.

CAPÍTULO 4.

4.1 SISTEMA DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

4.1.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de monitoreo y evaluación requiere de la revisión de acciones cuantitativas y cualitativas. Estas acciones abarcan acciones administrativas, incidencia y formación que permitan medir el impacto a nivel regional y hacia las mujeres indígenas.

Es preciso reconocer que la cantidad no siempre significará buenos resultados, razón por la cual es necesario conocer sobre la calidad del trabajo a partir de los mecanismos de sistematización de los casos de acuerdo a boletas específicas de cada unidad.

El monitoreo debe ser transversal en todo el proceso, no se puede ubicar sólo al final del proceso. La evaluación abarca de manera concreta el alcance y medición de los resultados del trabajo desarrollado a nivel regional y o departamental.

Siendo la DEMI una institución estatal, precisa dar respuesta a los mecanismos del Plan Operativo Anual los cuales han sido asignados como el reporte de las acciones desarrolladas. Las acciones cuantitativas, cualitativas y el impacto de los diferentes procedimientos administrativos, atención de casos y formación en beneficio de las usuarias.

Elementos de Orden Cuantitativos los cuales se harán evidentes en el registro único de caso, desarrollado de manera participativa con las profesionales de las tres unidades de atención.

4.1.2 MONITOREO DEL DESARROLLO DE ACCIONES, PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO ELEMENTOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS.

Fases de atención	Indicador	Fuente de Información	Frecuencia	Técnica/Instrumento	Responsable
Atenciones brindadas	Número de casos <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos • Abandonados • Desistidos 	Informe mensual de metas físicas Libro de registro de casos	Mensual, trimestral y anual	Revisión documental	Directoras de unidad
	Número de usuarias atendidas	Informe mensual de metas físicas Libro de registro de casos	Mensual, trimestral y anual	Revisión documental	Directoras de unidad
Seguimiento de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de coordinaciones externas resultados • Número de coordinaciones internas (casos coordinados) • Número de coordinaciones externas realizadas por cada unidad (jurídica, social, psicológica); • Número de visitas de usuarias al Área de atención integral de casos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de seguimiento - Registro de ingreso y egreso de oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual, trimestral y anual Diario, mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevista a actores relevantes en oficinas regionales 	Directoras de unidad

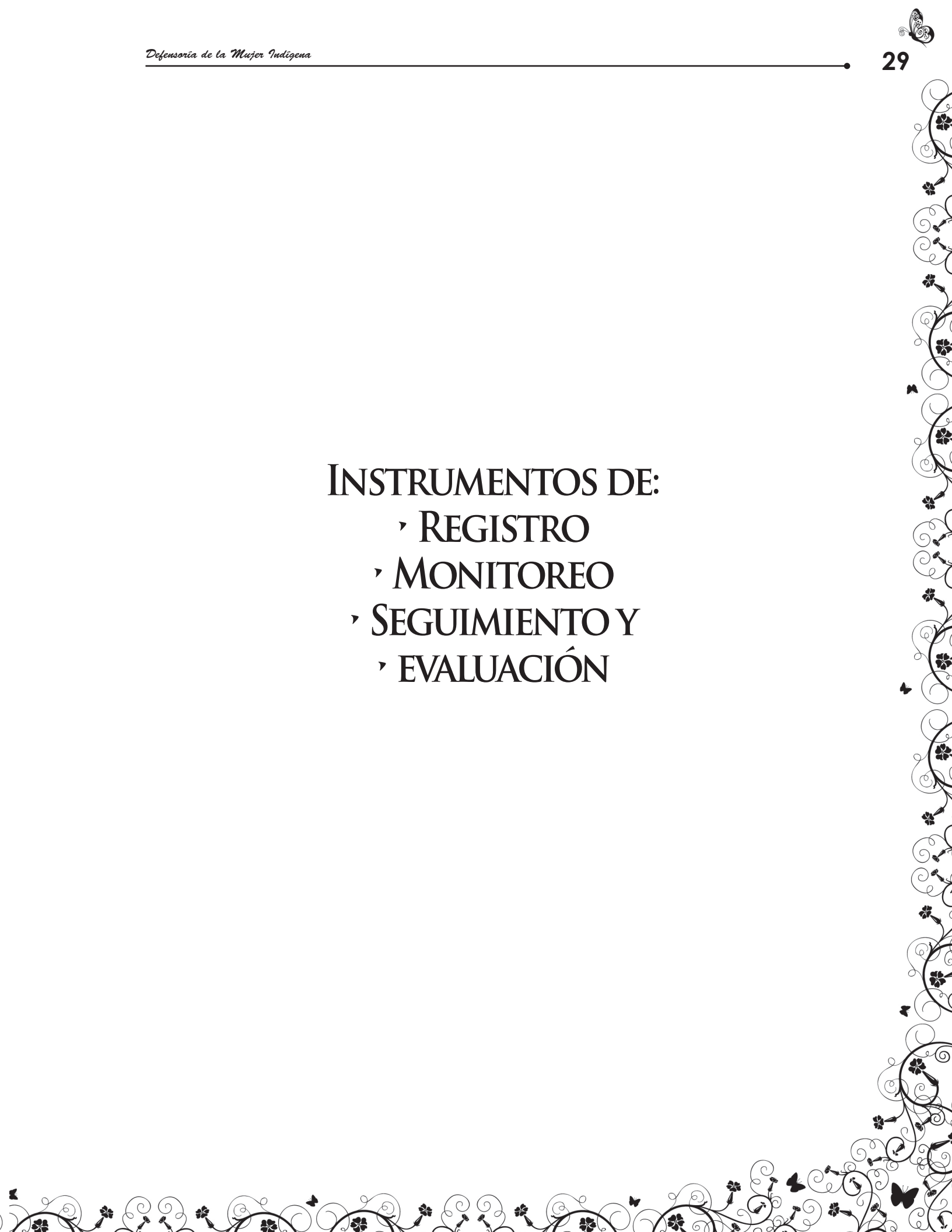
Fases de atención	Indicador	Fuente de Información	Frecuencia	Técnica/Instrumento	Responsable
Atención especializada	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de seguimiento de cada uno de los casos • Número de Sesiones de terapia. • Número de Grupos de autoayuda ejecutados • Número de usuarias beneficiarias de los grupos de autoayuda • Número de Grupos de terapia ocupacional ejecutados • Número de usuarias beneficiadas con la terapia ocupacional • Número de memoriales que se elaborados en cada expediente. • Número de audiencias evacuadas de forma verbal como escrita. • Procuración de los casos en las diferentes instancias. 	<p>Diario de campo</p> <p>Expedientes de unidad</p> <p>Libro de registro</p>	Mensual y semestral	Revisión documental	Directoras de unidad
Derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acompañamiento a las usuarias. • Número de horas invertidas en acompañamiento. 	Diario de campo Informes individuales de las profesionales	Mensual semestral	Revisión de bitácora	Profesionales
Dimensiones de intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear la aplicación de la metodología para reencausarla a una mejor funcionalidad. • Monitorear los cambios cualitativos en las y los participantes. • Monitorear los aportes de la voluntad política institucional para lograr los objetivos. 	<p>Planes operativos de unidad</p> <p>Informes de actividad</p>	Mensual Semestral	Revisión documental	Directoras de unidad.
Derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Número de derivaciones realizadas. 	Registro de derivación	Mensual semestral	Revisión documental	Directoras de unidad.

Fases de atención	Indicador	Fuente de Información	Frecuencia	Técnica/Instrumento	Responsable
Cierre de caso.	<ul style="list-style-type: none"> Número de casos cerrados Desglose de los motivos de los casos cerrados 	Libro de registro	Mensual Semestral	Revisión documental	Directoras de unidad
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo para hacer informes consolidados de casos y asesorías Numero de actividades a ejecutar dentro de POA Tiempo invertido para la logística Número de Liquidaciones. Tiempo y recursos propios invertidos en atención de casos- Tiempo para envío de información requerida por sede central. Número de informes sobre las atenciones brindadas Numero de cotizaciones y reservaciones realizadas. 	Plan Operativo Anual Informes entregados Planes específicos de actividades	Trimestral Semestral Anual *	Revisión de bitácora	Profesionales

* Se tendrán que elaborar otros informes de acuerdo a período de tiempo solicitados.

INSTRUMENTOS DE:

- REGISTRO
- MONITOREO
- SEGUIMIENTO Y
- EVALUACIÓN





FICHA INICIAL PARA CASOS DE DISCRIMINACIÓN

Número del Caso: _____

I.-DATOS INSTITUCIONALES:

Sede Regional: _____ Unidad que recibe el caso: _____

Fecha: _____

II.-PRIMER CASO PLANTEADO A LA DEMI:

Qué tipo de caso presentó: _____

Quien la atendió: _____

III.-DATOS PERSONALES DE LA VICTIMA

Nombre Completo: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

No. De Cédula ò DPI: _____

Estado Civil: _____ Sexo: _____

Comunidad lingüística: _____ Idioma que habla: _____

Residencia: _____

Correo: _____ Correo Electrónico: _____

Tel. No. _____

Ocupación: _____

Pertenece a alguna organización, indicar: _____

Desplazada, retornada, migrante, repatriada y otros: _____

Grado de escolaridad: _____

Profesión u oficio: _____

Información familiar (No. de hijos, personas con las que vive): _____

IV.-DATOS PERSONALES DEL VICTIMARIO/A /INSTITUCIÓN SINDICADA

Nombre Completo: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

No. De Cédula ò DPI: _____

Estado Civil: _____ Sexo: _____

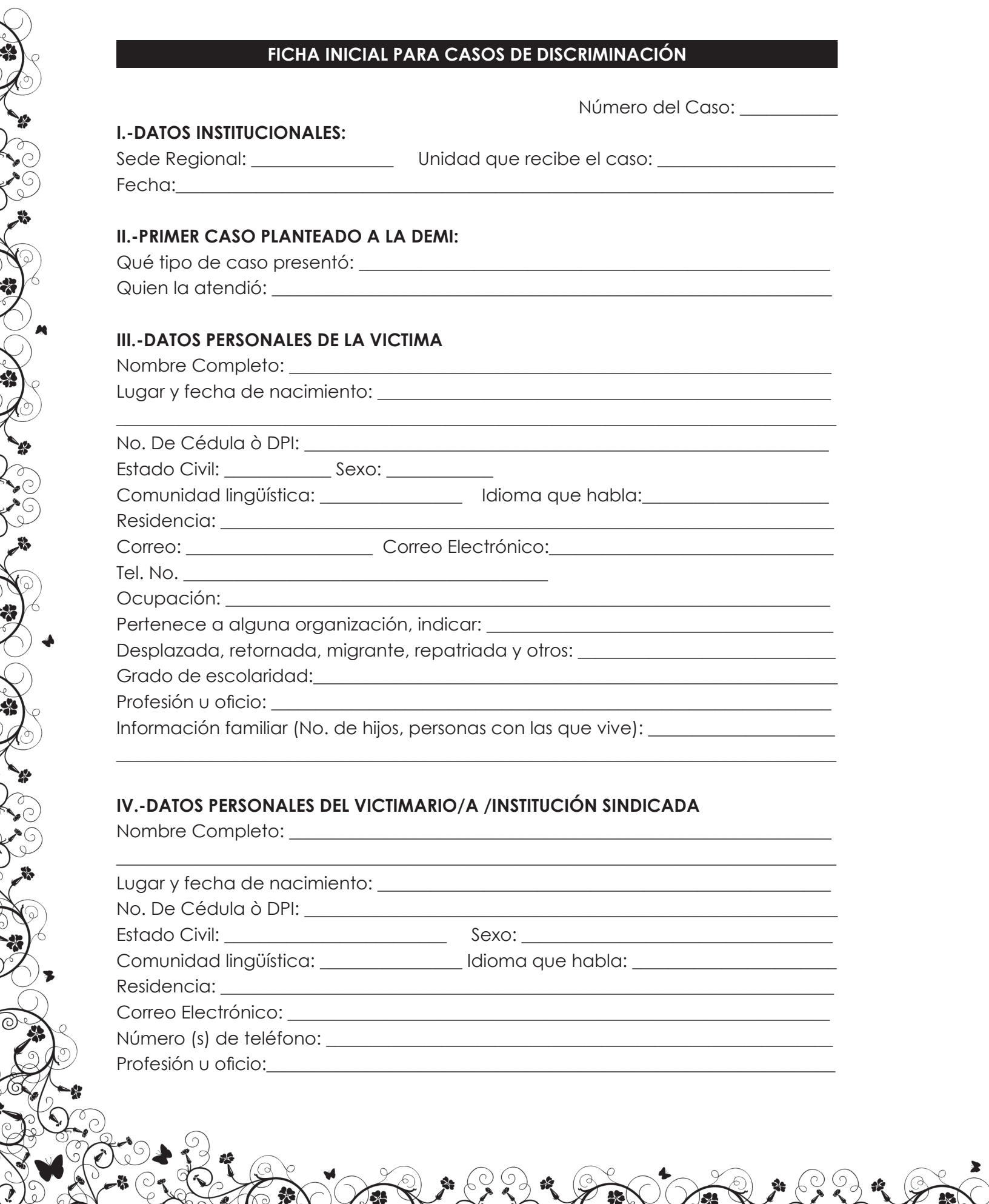
Comunidad lingüística: _____ Idioma que habla: _____

Residencia: _____

Correo Electrónico: _____

Número (s) de teléfono: _____

Profesión u oficio: _____



Grado de escolaridad: _____

Información familiar (No. de hijos, personas con las que vive)

V.- RESUMEN DE LOS HECHOS, FUNDAMENTO DE DERECHO Y PRUEBAS

RELACION DE LOS HECHOS: (fecha, hora, lugar, sujetos (activo y Pasivo).

¿Cuándo sucedió? _____

¿En dónde sucedió? _____

¿Quién o quienes lo cometieron? _____

¿A quién o a quienes le sucedió? _____

¿Cómo sucedió? _____

TIPO DE ACCIÓN DE DISCRIMINACIÓN COMETIDA:

Raza () género (), etnia (), idioma (), edad (), religión (),
Situación económica (), enfermedad (), discapacidad (), estado civil () ò
Cualquier otro motivo, razón o circunstancia ()

INDICAR SI EL VICTIMARIO/A/INSTITUCIÓN SINDICADA REALIZO LAS SIGUIENTE ACCIONES EN CONTRA DE LA PERSONA U OTRA PERSONA, GRUPO DE PERSONAS O ASOCIACIONES, EN CONTRA EJERCICIO DE UN DERECHO LEGALMENTE ESTABLECIDO.

Distinción: ()

Exclusión: ()

Restricción: ()

Preferencia: ()

DERECHO VULNERADO: _____

FUNDAMENTO DE DERECHO:

• Leyes nacionales: _____

• Instrumentos legales internacionales: _____

MEDIOS DE PRUEBA:

• Diligencias de investigación que se practicarían para acreditar el hecho





• Si el caso fuera viable, entonces se debe analizar si ¿Sería útil que el caso fuera publicado a través de:

- Conferencia de prensa: Si _____ No _____
- Enviar la noticia por correo electrónico Si _____ No _____
- Efectuar un comunicado de prensa a los diarios de mayor circulación del país Si _____ No _____

¿Por qué? _____

TESTIMONIAL:

1.- Declaración de la víctima (ver apartado de relación de los hechos)

Observaciones: _____

2.- Declaración de los testigos (ver apartado de relación de los hechos)

DOCUMENTAL:

Certificación extendida por parte de la empresa el motivo por el cual la persona (victimario/a) ha sido sancionado/a o despedido/a

Observaciones:

OTROS DOCUMENTOS QUE PRUEBEN EL HECHO ANTIJURÍDICO.

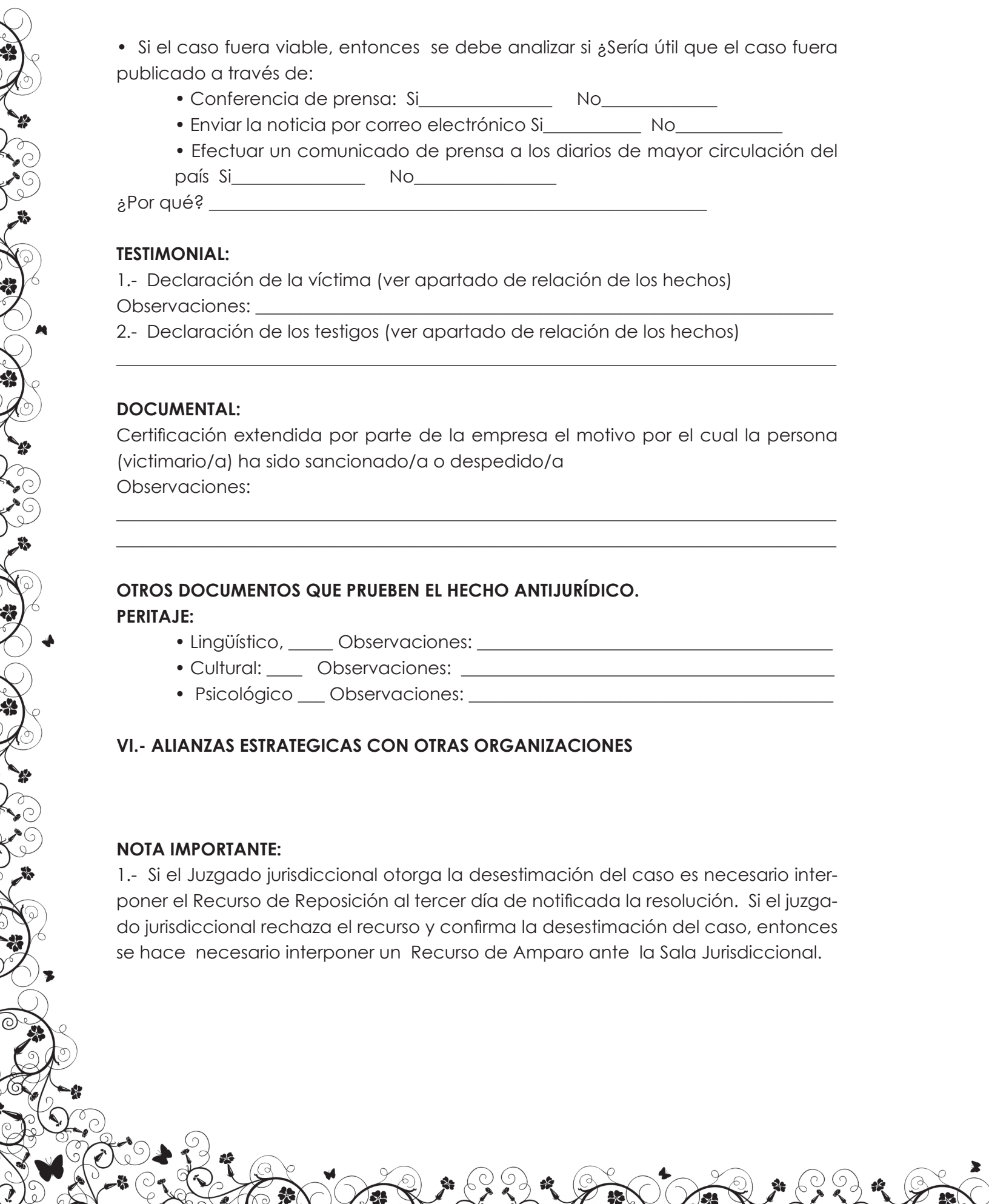
PERITAJE:

- Lingüístico, ____ Observaciones: _____
- Cultural: ____ Observaciones: _____
- Psicológico ____ Observaciones: _____

VI.- ALIANZAS ESTRATEGICAS CON OTRAS ORGANIZACIONES

NOTA IMPORTANTE:

1.- Si el Juzgado jurisdiccional otorga la desestimación del caso es necesario interponer el Recurso de Reposición al tercer día de notificada la resolución. Si el juzgado jurisdiccional rechaza el recurso y confirma la desestimación del caso, entonces se hace necesario interponer un Recurso de Amparo ante la Sala Jurisdiccional.



FICHA DE UNIDAD JURIDICA

FICHA TÉCNICA DEL CASO

Nombre la usuaria: _____

Nombre del acusado/a: _____

Departamento y municipio donde se registró el hecho: _____

Topología del Caso: _____

Tipo de delito ò derecho vulnerado y otros posibles delitos ò derechos vulnerados y su fundamento: _____

NUMERO DEL CASO EN JUZGADO _____

NUMERO DE CASO EN EL MINISTERIO PUBLICO _____

MEMORIALES REALIZADOS

1) Memorial inicial _____ Fecha: _____

2)...

AUDIENCIAS EVACUADAS:

1) _____ Fecha: _____

2)...

RESOLUCIONES DEL MINISTERIO PUBLICO ò INSTITUCION EN DONDE SE DILIGENCIA EL CASO: (Recibidas)

1) _____ Fecha: _____

2) ...

LISTADO DE MEDIOS DE PRUEBA QUE SE APORTAN AL PROCESO

1) _____

2) ...

7. Plan de acciones legales

Acciones a ejecutar	Estrategia	Plazo	Resultado obtenido	Replanteamiento (en caso de haber sido negativo el resultado)



8. Llamadas a usuaria:

Fecha: _____ satisfactorio: _____ Insatisfactorio: _____

Fecha:...

9. Visitas de la usuaria a la unidad jurídica en seguimiento de su caso:

Fecha: _____ Motivo: _____

Fecha: ...

10. Documentos notariales faccionados:

a) _____ fecha: _____

b) ...

11. MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

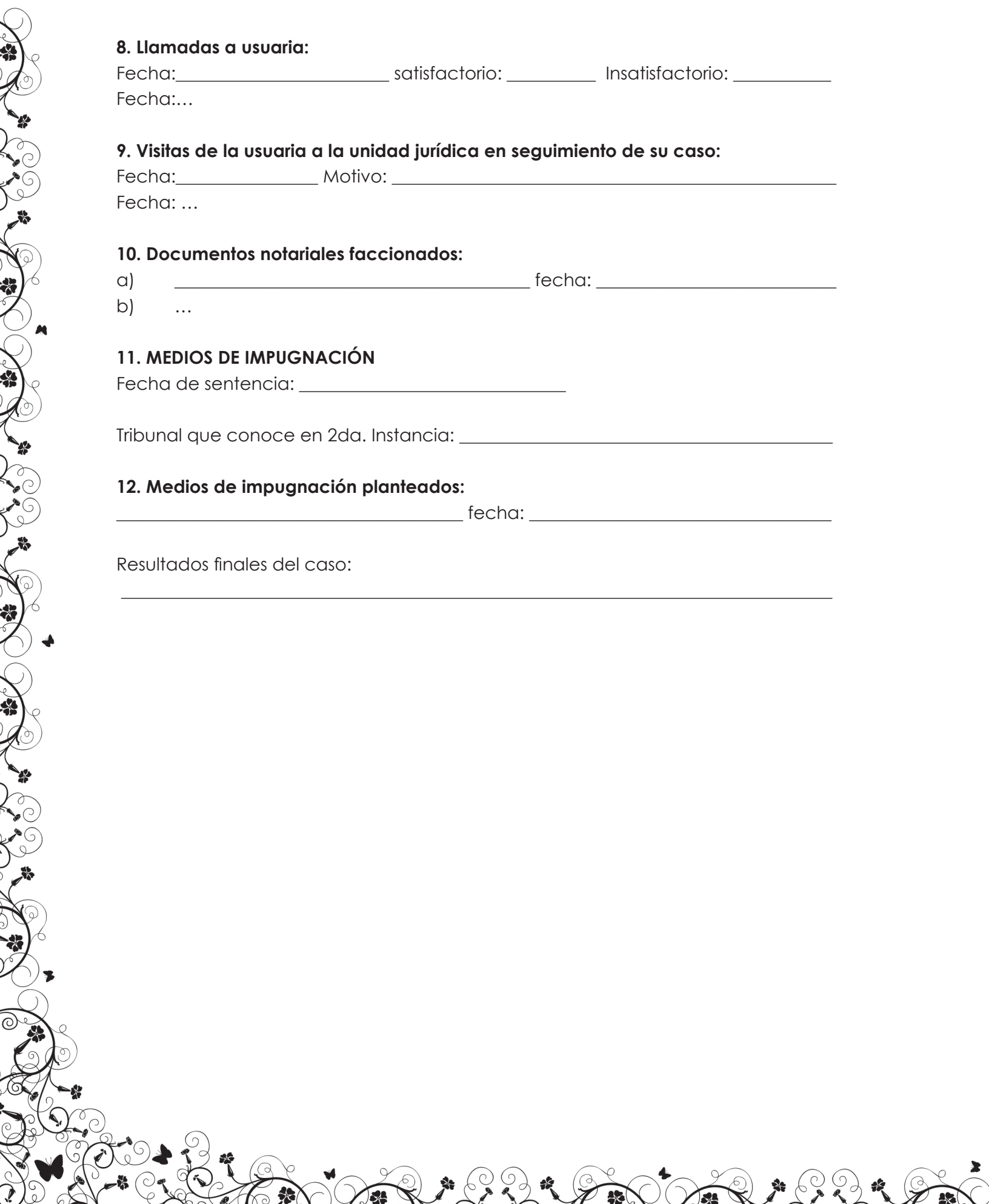
Fecha de sentencia: _____

Tribunal que conoce en 2da. Instancia: _____

12. Medios de impugnación planteados:

_____ fecha: _____

Resultados finales del caso:



FICHA DE UNIDAD PSICOLÓGICA

		No.de registro:	
		No. de expediente:	
Lugar y fecha:			
Referido por:			
Terapia:	Individual:	Familiar:	Grupal:

I. Datos generales:

Nombre:	Mujer			
	Niño/Niña			
	Encargado:			
Edad:		Nawual:		
Lugar y fecha de nacimiento:				
Sexo:	() ()	Estado Civil:		
	M F			
Religión:		Ocupación:		
Dirección:				
Lugar que ocupa en la familia:				
Escolaridad:		Número de teléfono:		

Datos de la pareja::

Nombre:					
Ocupación:		Edad:		Escolaridad:	
Comunidad lingüística:			Número de teléfono:		

Motivo de la consulta: _____

II. Impresión primaria: _____

III. Historia del problema



IV. Antecedentes (físicos, psicológicos, espirituales, entre otros)

V. Situación y ambiente familiar o genograma

Nombre de los hijos (as)	Edad	Sexo	Escolaridad	Estado civil

VI. Historia personal (en caso de niños/as prenatal, etapas del desarrollo)

VII. Situación laboral / social (en caso de niños/as -as incluir la situación escolar)

VIII. Análisis de salud mental : _____

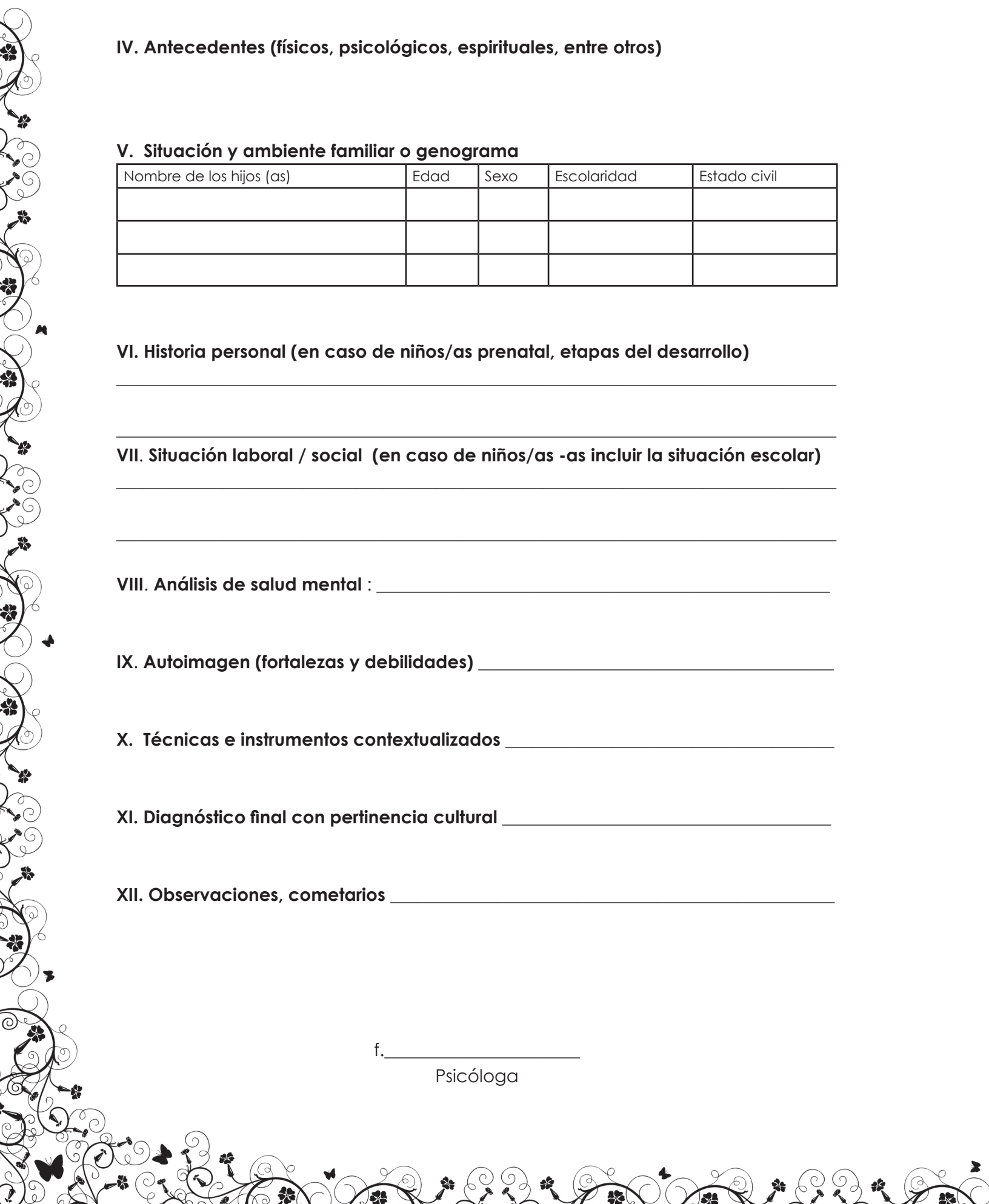
IX. Autoimagen (fortalezas y debilidades) _____

X. Técnicas e instrumentos contextualizados _____

XI. Diagnóstico final con pertinencia cultural _____

XII. Observaciones, comentarios _____

f. _____
Psicóloga



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) _____

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

SITUACIÓN DE SALUD _____

SITUACIÓN DE EDUCACIÓN _____

SITUACIÓN ALIMENTARIA _____

SITUACIÓN LABORAL _____

USUARIA _____

GRUPO FAMILIAR _____

PARTICIPACIÓN 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....

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR. (Necesidades e intereses de la Usuaría)



GUIA PARA REALIZACIÓN 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 O IMPRESIÓN DACTILAR DE LAS PARTES:

FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO/ 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 _____

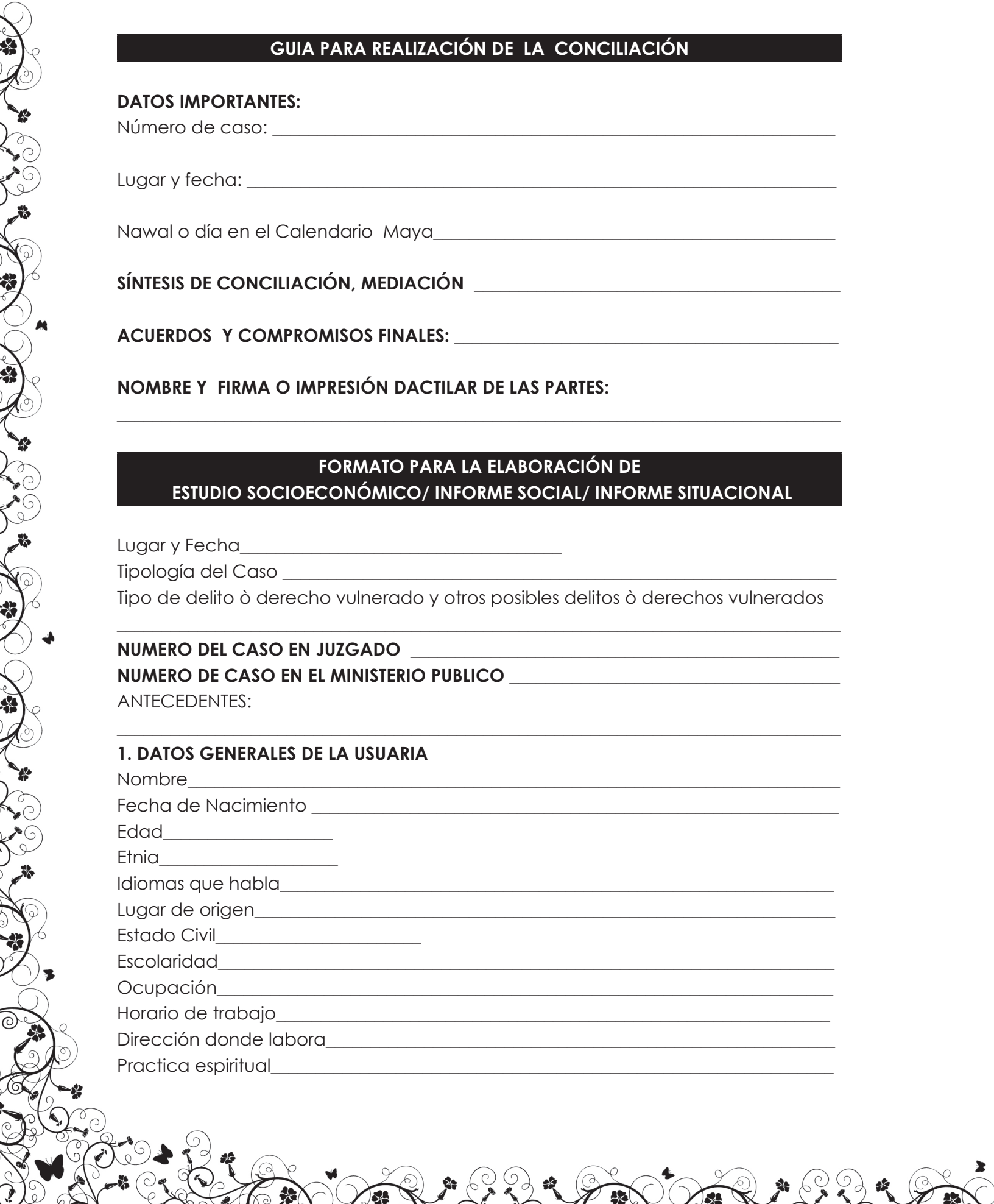
Escolaridad _____

Ocupación _____

Horario de trabajo _____

Dirección donde labora _____

Practica espiritual _____



2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN 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)	APORTACIÓN AL HOGAR (Q)
Total ingreso mensual			

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 _____

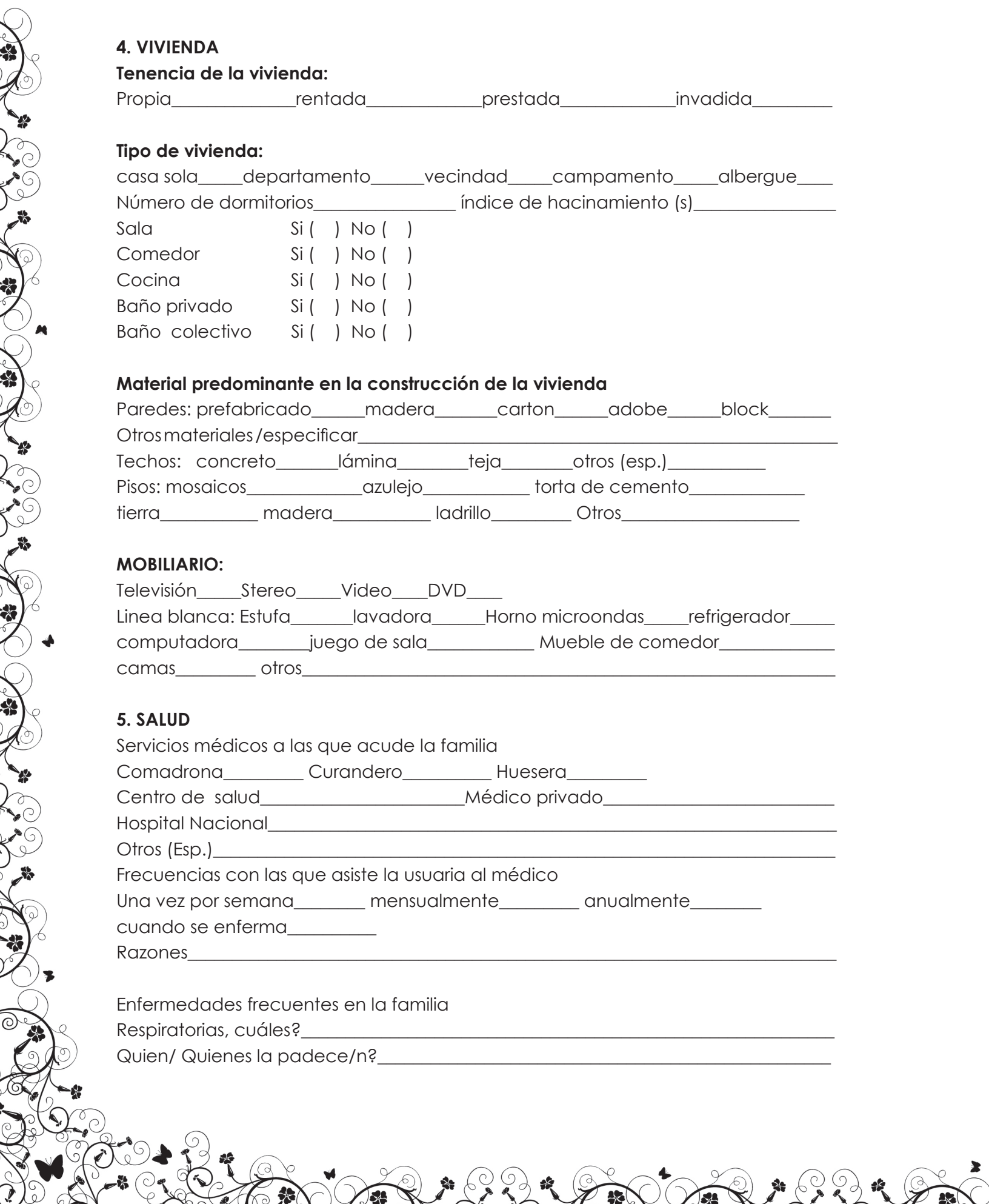
cuando se enferma _____

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) _____

Quien/ Quienes la padece/n? _____

Diabetes, de qué tipo? _____

Cuáles? _____

Quien/ Quienes la padece/n? _____

Otro/s _____

Hijos con capacidades diferentes, cuáles (Esp.) _____

ALIMENTACIÓN

TIPO DE ALIMENTO	FRECUENCIA CON QUE LO CONSUME				
	Diario	Cada tercer día	Una vez x semana	Una vez al mes	o-ca-sional-mente
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.)					

6. 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

7. RECREACION 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 qué 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.) _____

8. DINAMICA FAMILIAR

- Organización y funcionamiento
- Comunicación
- Roles de las y los miembros
- Expresión de afectos



10. PRACTICAS CULTURALES

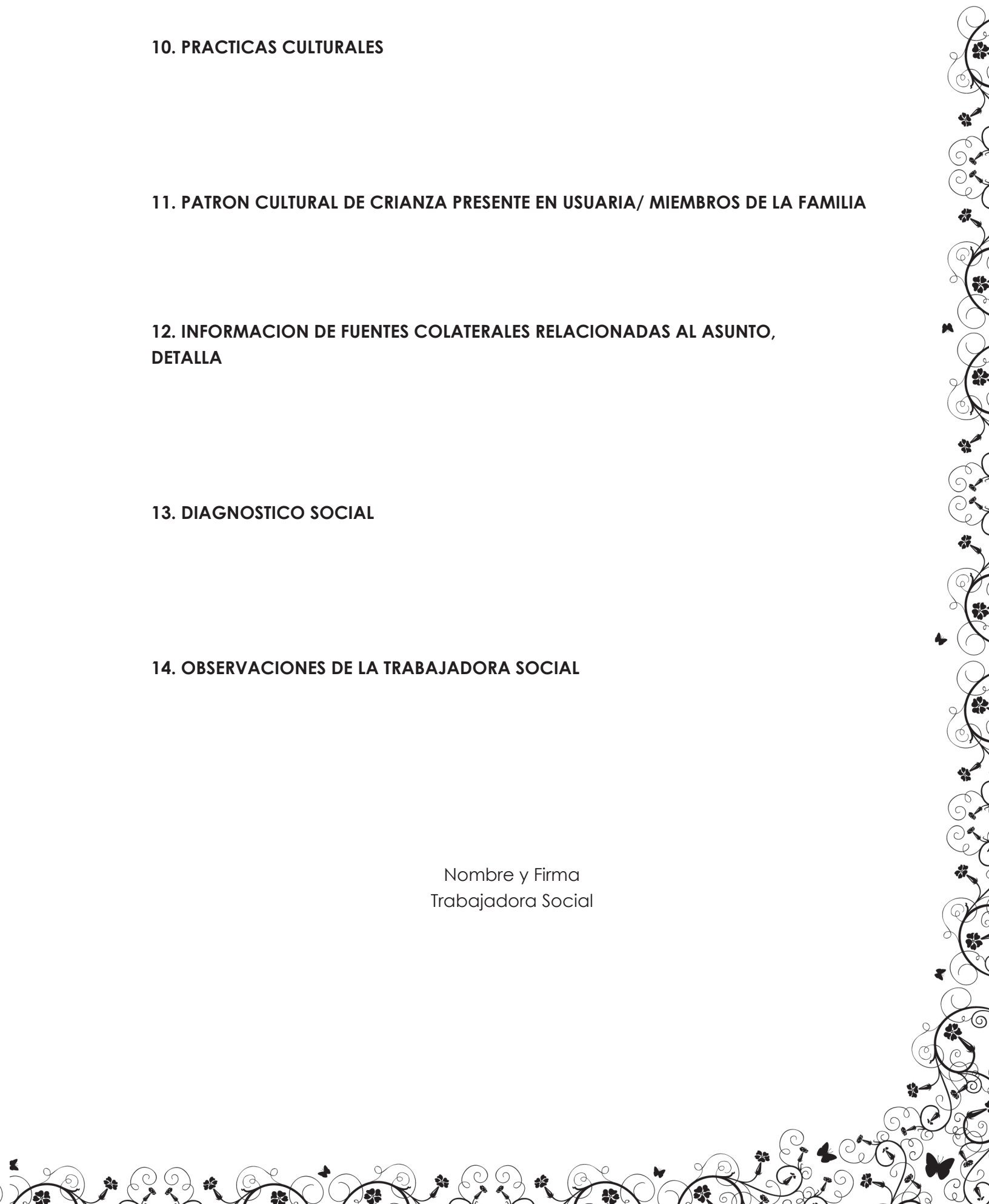
11. PATRON CULTURAL DE CRIANZA PRESENTE EN USUARIA/ MIEMBROS DE LA FAMILIA

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

13. DIAGNOSTICO SOCIAL

14. OBSERVACIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Nombre y Firma
Trabajadora Social





FICHA DE ASESORÍA PUNTUAL

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 ()

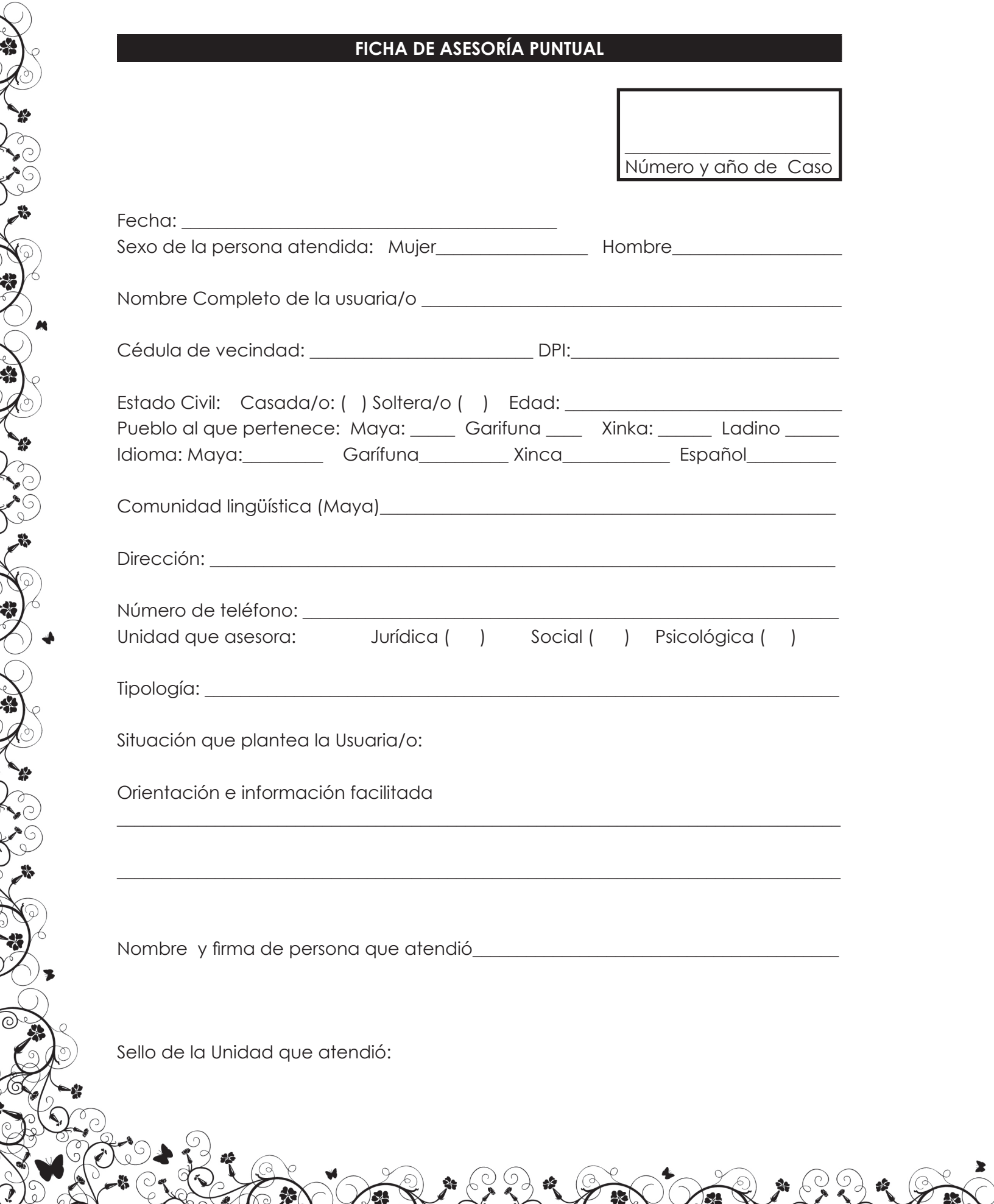
Tipología: _____

Situación que plantea la Usuaría/o:

Orientación e información facilitada

Nombre y firma de persona que atendió _____

Sello de la Unidad que atendió:



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 _____ Xinca _____ Mestiza _____

Idioma: Maya: _____ Garífuna _____ Xinca _____ Español _____

Comunidad lingüística (Maya) _____

Dirección actual: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

Dirección alternativa: _____

Teléfono(s): _____

Escolaridad: _____

Profesión u oficio _____

Lugar donde labora: _____

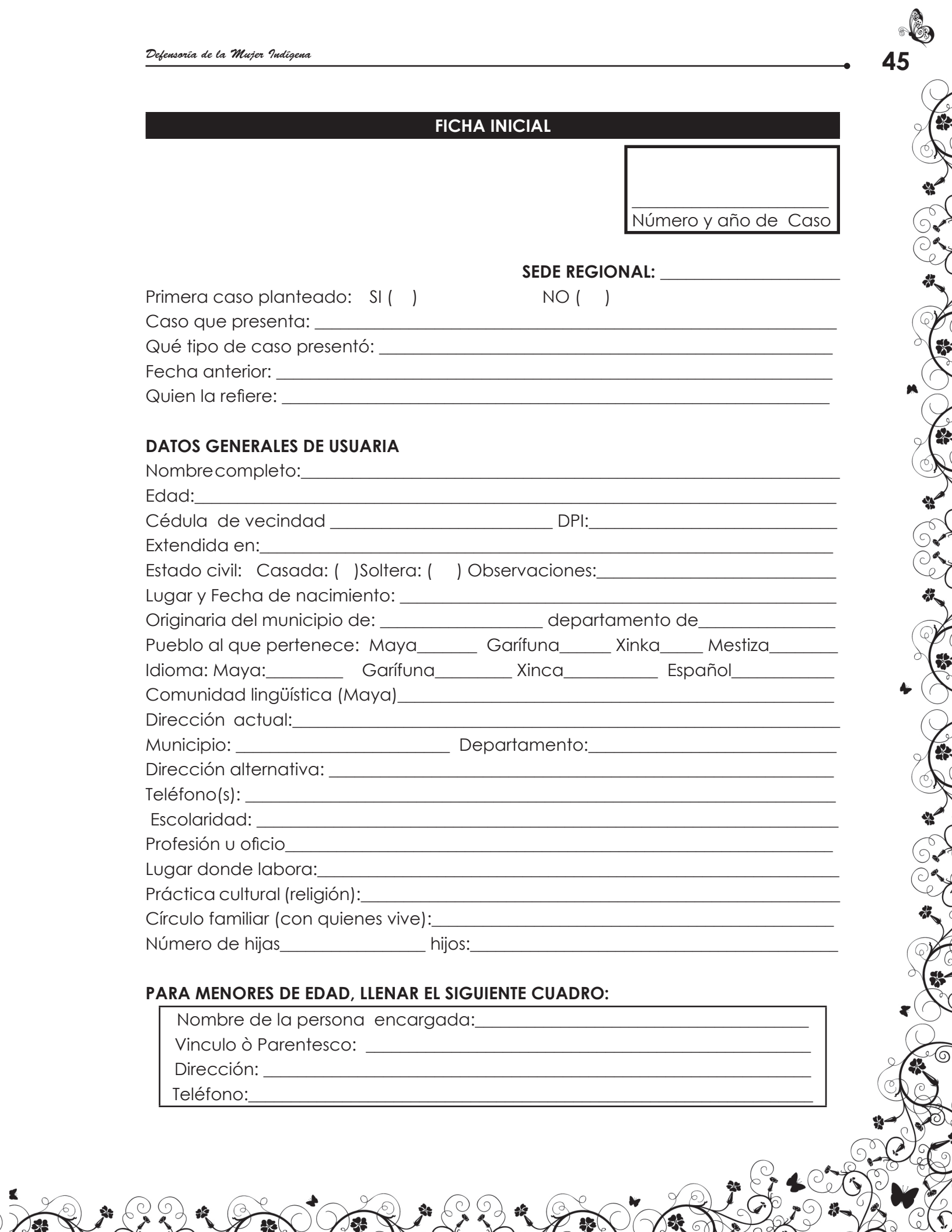
Práctica cultural (religión): _____

Círculo familiar (con quienes vive): _____

Número de hijas _____ hijos: _____

PARA MENORES DE EDAD, LLENAR EL SIGUIENTE CUADRO:

Nombre de la persona encargada: _____ Vinculo ò 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:

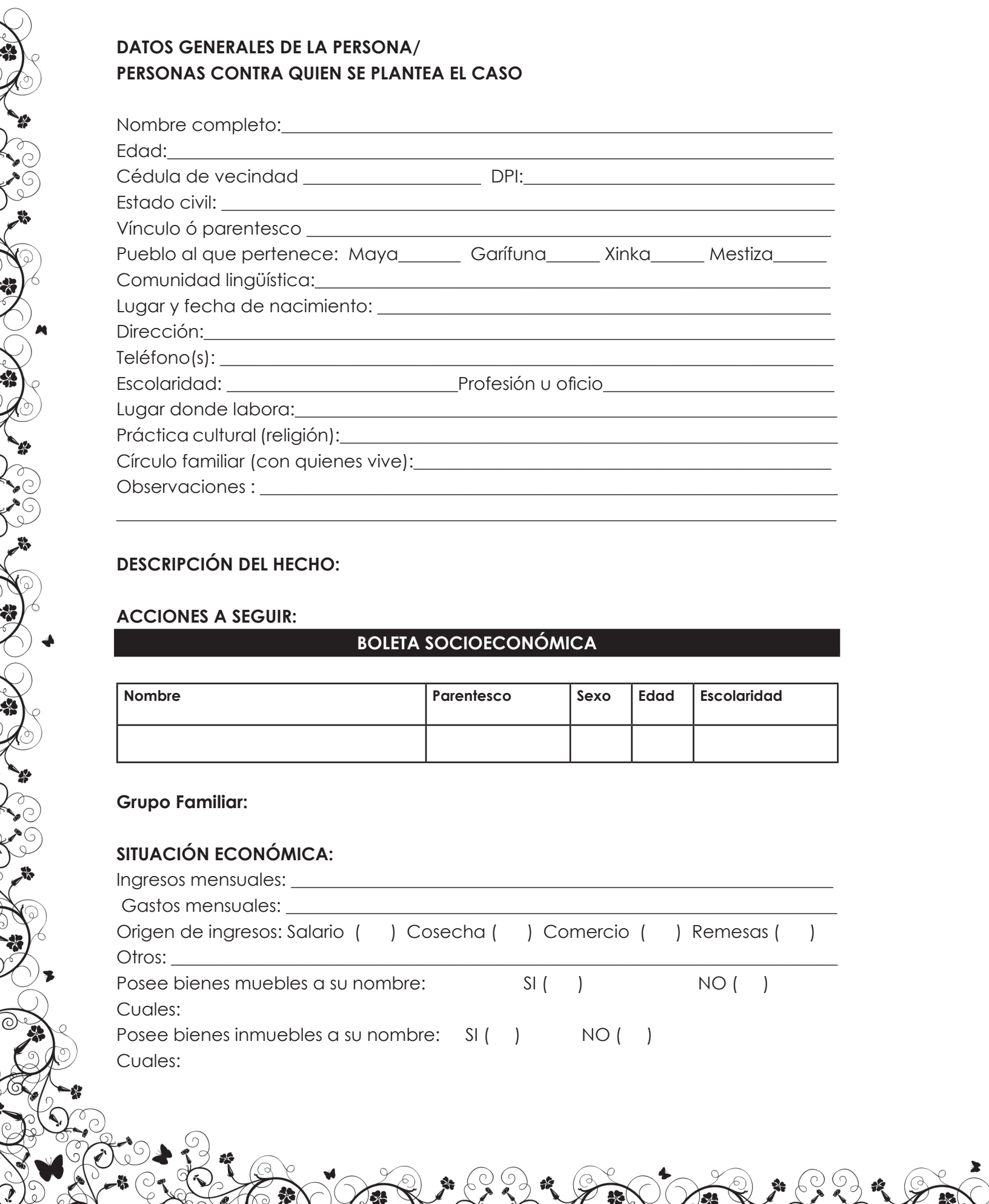
BOLETA SOCIOECONÓMICA

Nombre	Parentesco	Sexo	Edad	Escolaridad

Grupo Familiar:

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: _____

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

CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO: _____

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

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

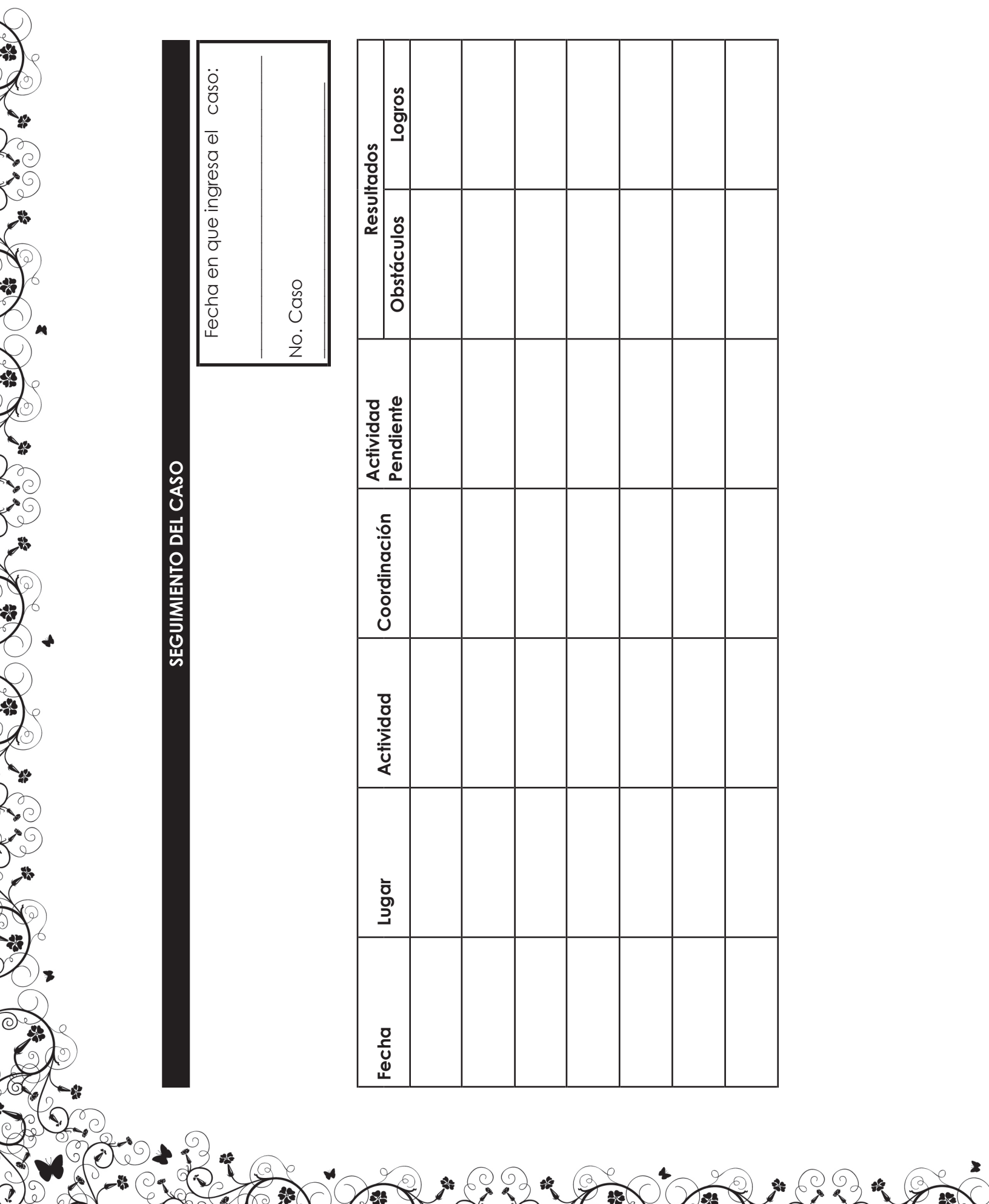


SEGUIMIENTO DEL CASO

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 _____

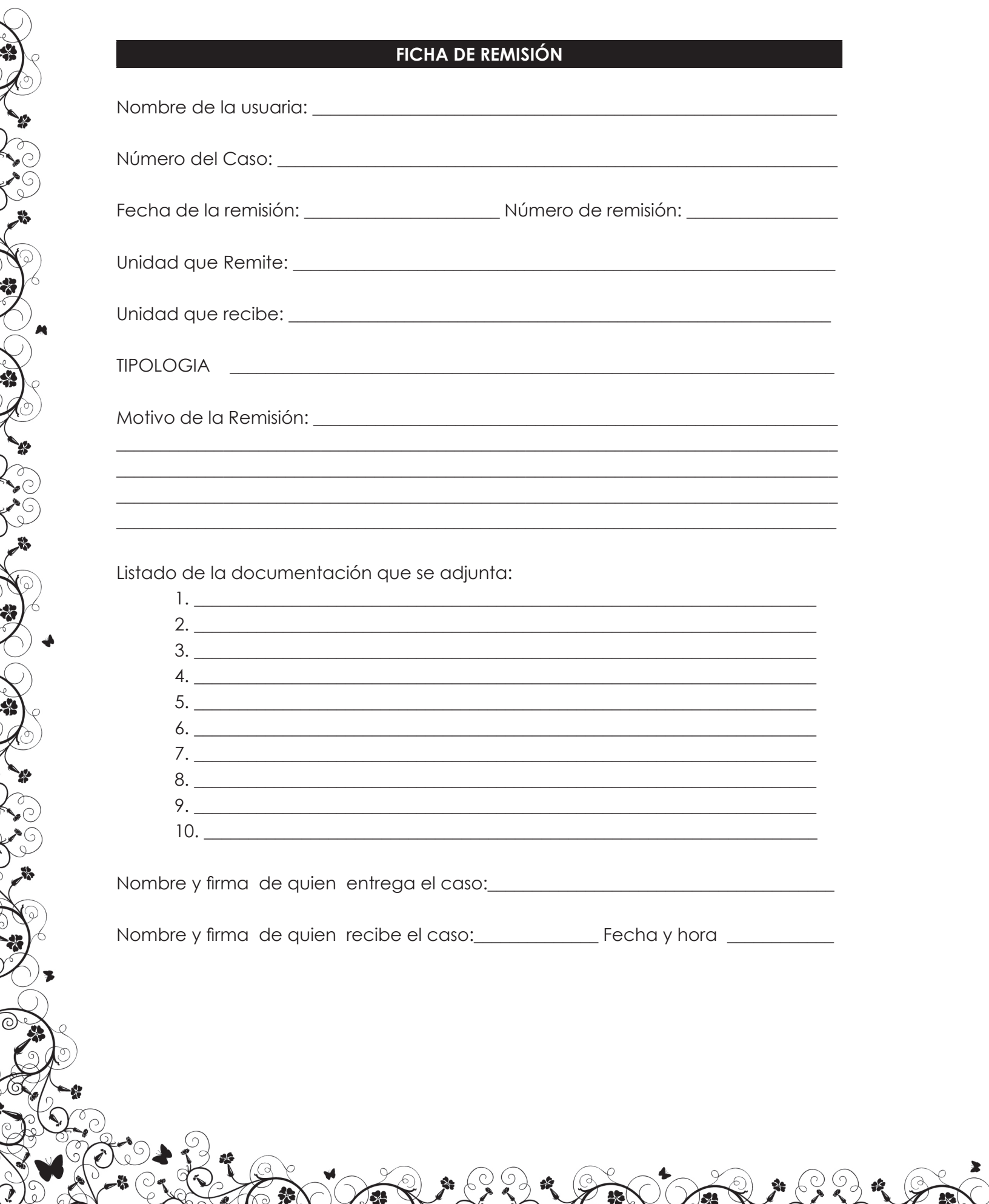
Motivo de la Remisión: _____

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 _____



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aragüena Morales, Elva María y Villacréz, Doris Huando. Principio pedagógico: "La integralidad". Aprendiendo a educar en derechos humanos y en democracia, folleto número 9. Instituto Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz. Segunda Edición, Lima, Perú, 2004.
2. Anckerman Sam, Sonia y López Yat, Catalina. Manual de Atención Social Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-, Guatemala, 2009.
3. Derecho Internacional de los derechos Humanos. Normativa, jurisprudencia y doctrina de los sistemas universal e interamericano. Primera edición, Bogotá, abril 2004.
4. Montes, Laura; Cabarrús, Carolina, y Mulul, Juana. Sistema de Registro, Planeación, Monitoreo y Evaluación en la Atención a Casos. Guatemala 2006.
5. Peneleu González, Carmen. Modelo de Atención Integral con Identidad cultural de las Mujeres Indígenas -DEMI-, Guatemala 2007.



6. Peralta Espinoza, María Victoria. El criterio de pertinencia cultural. Vicepresidenta ejecutiva junta nacional de jardines infantiles, Junji. Chile. Página web: <http://www.unrc.du.ar/publicar/20/dosier11.htm>
7. Ramírez Baltazar, Marilis Guendalin. Manual Jurídico de la Defensoría de la Mujer Indígena. Guatemala, 2009.
8. Timasheff, Nicholas S. La teoría sociológica. Fondo de la Cultura Económica, México, vigésima reimpresión 2001.
9. Tzaquitzal, Floridalma y Batz Floridalma. Manual de procedimiento de atención psicológica con pertinencia cultural dirigida a mujeres indígenas guatemaltecas sobrevivientes de violencia. Guatemala 2009.



*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 / info@demi.gob.gt

