



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*

índice 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. Seguimiento	19
3.4.2.1 Acciones	19
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
3.5.2.1 Criterios	22
3.5.3 Cierre de caso	23
3.5.3.1 Criterios	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
:]M U` 4]MU`dUfU`7 Ug:gXY`8]gWfja]bUW]Cb`	` \$
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
:]M U`XY`FYa]g]Cb`) \$
FYZFYbW]Ug`6]V`]c[fz ÚW]g	51

Introducción

El Protocolo de Atención Integral de Casos surge de la importancia que la Defensoría de la Mujer Indígena atribuye a la atención integral 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 equidad. El presente protocolo se elaboró en el marco de un convenio de coordinación con la Unidad de Atención de Casos, lo que permitirá 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; a través 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 del protocolo de atención integral de casos de mujeres indígenas violentadas en sus derechos. Este capítulo aborda el marco teórico en el que se establece la fundamentación del protocolo de atención integral de casos de mujeres indígenas violentadas en sus derechos. Este capítulo aborda el marco teórico en el que se establece la fundamentación del protocolo de atención integral de casos de mujeres indígenas violentadas en sus derechos.

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.

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: El acompañamiento es el proceso de acompañar a las mujeres indígenas en el ejercicio de sus derechos, brindando apoyo técnico, emocional y legal, así como información sobre los procedimientos y recursos disponibles para acceder a los servicios de justicia.

El acompañamiento se realiza de manera conjunta con la profesional, quien brinda el soporte técnico y legal necesario para que las mujeres indígenas puedan acceder a los servicios de justicia de manera efectiva. El acompañamiento se realiza en un espacio seguro y confidencial, donde se brinda apoyo emocional y se fortalece la autoestima de las mujeres indígenas.

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

El archivo de expedientes es el lugar donde se conservan los expedientes de los casos y asesorías que se han cerrado, abandonados o desistidos, 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.

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 los servicios de justicia, brindando apoyo emocional y técnico, así como información sobre los procedimientos y recursos disponibles para acceder a los servicios de justicia.





WUgc`c`i` bU`UgYgc`fU`Ygd`YWJ`UWU`"

f) Atención en crisis. GY`fY`ÚY`fY`U`c`g`Ud`c`m`g`i` f[`Y`b`h`Y`g`Y`]`ba`Y`X`J`U`h`c`g`e`i`Y`g`Y`f`Y`U`]-
zan desde cualquiera de las unidades cuando el caso lo amerita por su gravedad.
fA`c`b`h`Y`g`Y`H`U`"z`&`\$`\$`*`/`%`\$`L`

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
U`Y`g`d`Y`W`J`U`M`X`U`X`Y`W`X`U`i`b`U`X`Y`Y`U`g`U`fi`H`U`X`Y`U`H`Y`b`W`C`b`Y`g`X`Y`Ú`b`X`U`Y`b`W`X`U`i`b`c`
X`Y`c`g`a`U`b`i`U`Y`g`Y`g`d`Y`W`J`U`M`c`g`

h) Atención integral: La atención integral consiste en la atención psicológica,
g`W`J`U`m`i`f`X`J`W`W`c`f`X`b`U`X`U`m`U`f`h`W`U`X`U`f`l`U`g`X`Y`Ú`b`M`c`b`Y`g`X`Y`W`X`U`i`b`U`X`Y`Y`g`U`g`Y`
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:

i **Caso específico:** Cuando conoce una sola de las unidades de atención
de caso (social, psicológico o jurídico), brinda el acompañamiento corres-
d`c`b`X`Y`b`h`Y`z`Y`W`U`W`c`a`d`Y`H`Y`X`J`f`Y`W`U`a`Y`b`h`Y`U`g`Y`g`d`Y`W`J`U`M`X`U`X`"

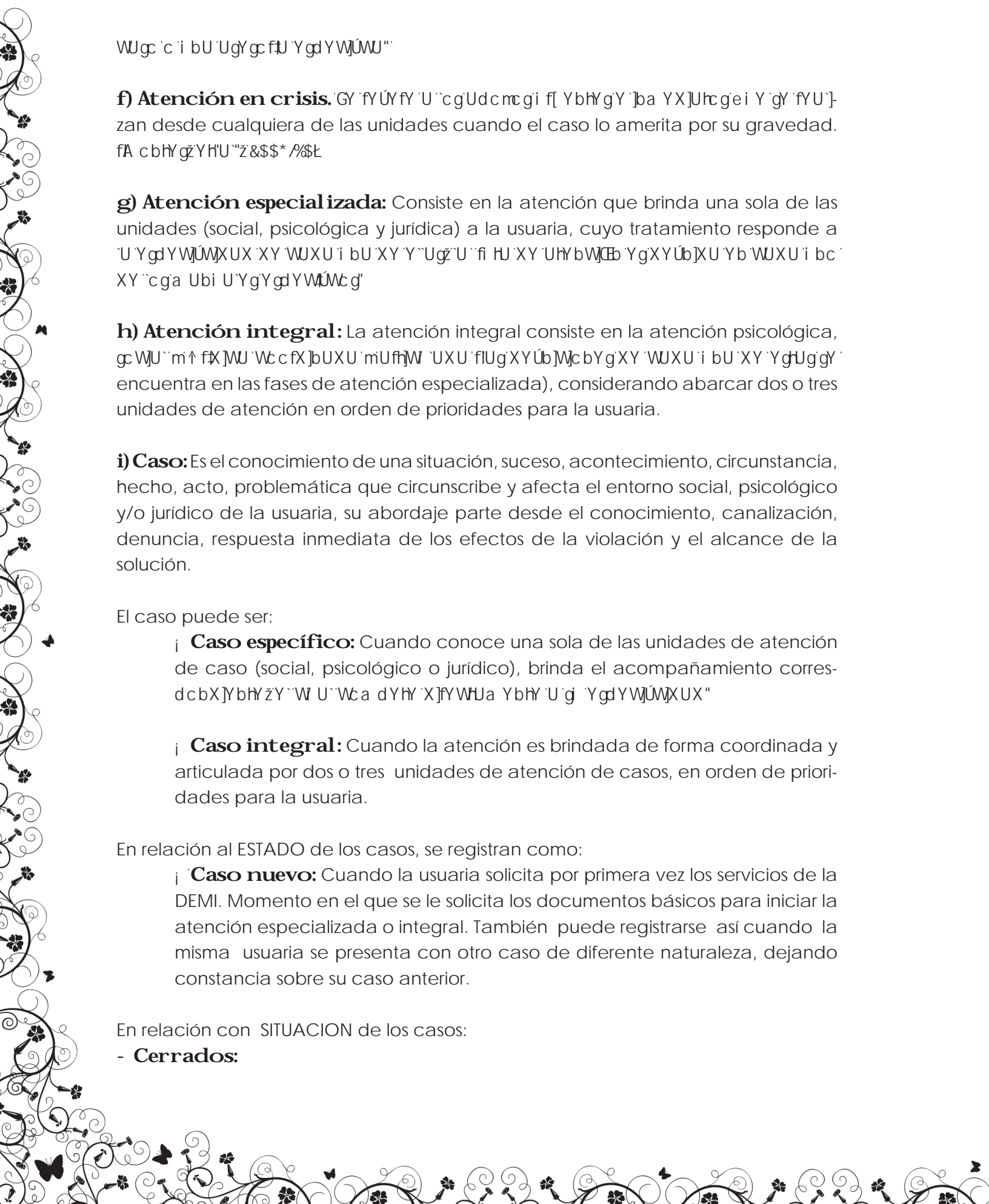
i **Caso integral:** Cuando la atención es brindada de forma coordinada y
articulada por dos o tres unidades de atención de casos, en orden de priori-
dades para la usuaria.

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

i **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:**



i **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.

j **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

j **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

j **Caso en seguimiento:** es la situación o estado del caso en el que aun

j) Derivación: Gy fy úy fy U UgX]] Y bWUgc UWWjc bYgei Y U d fc Zy gjc bU`ei Y U hY bXY Y`WUgc Wc bgjXY fy dY fhj bY bhY g fy U j nU fz fy Úfy bXc Y`WUgc U`c hfU Y bhXUX gY U Y gU [i - VY fbUa Y bhU`c`gc WUž 9^ . C ÚWj bU`XY` U hY bWjCb`U`U`j W hja U`XY`A]b] gY fjc`D• V]Wc ž Policia 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 ma-

9`]Vfc`XY`fy [gfc`XY`WUgc`gY`UdY fhi fU`Y`d fja Y fX tU`z V]`XY`U< c`mgY`ÚbU`j nU`Y`• - timo día hábil del año. En el cierre deberá anotarse una razón en la que indique de a

l) Protocolo de atención integral:

8Y ÚbY`U`fi hU`XY`U hY bWjCb`]bhY [fU`m Y gd Y W tWU`]bhY Wjc bU`U`a i Y fy g]bX` Y bUg violentadas en sus derechos; establece las condiciones de una atención de cali-





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. Como el año al cual pertenece.

ñ) Usuaría: 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 se priorizará la atención de las usuarias que se encuentren en estas situaciones."

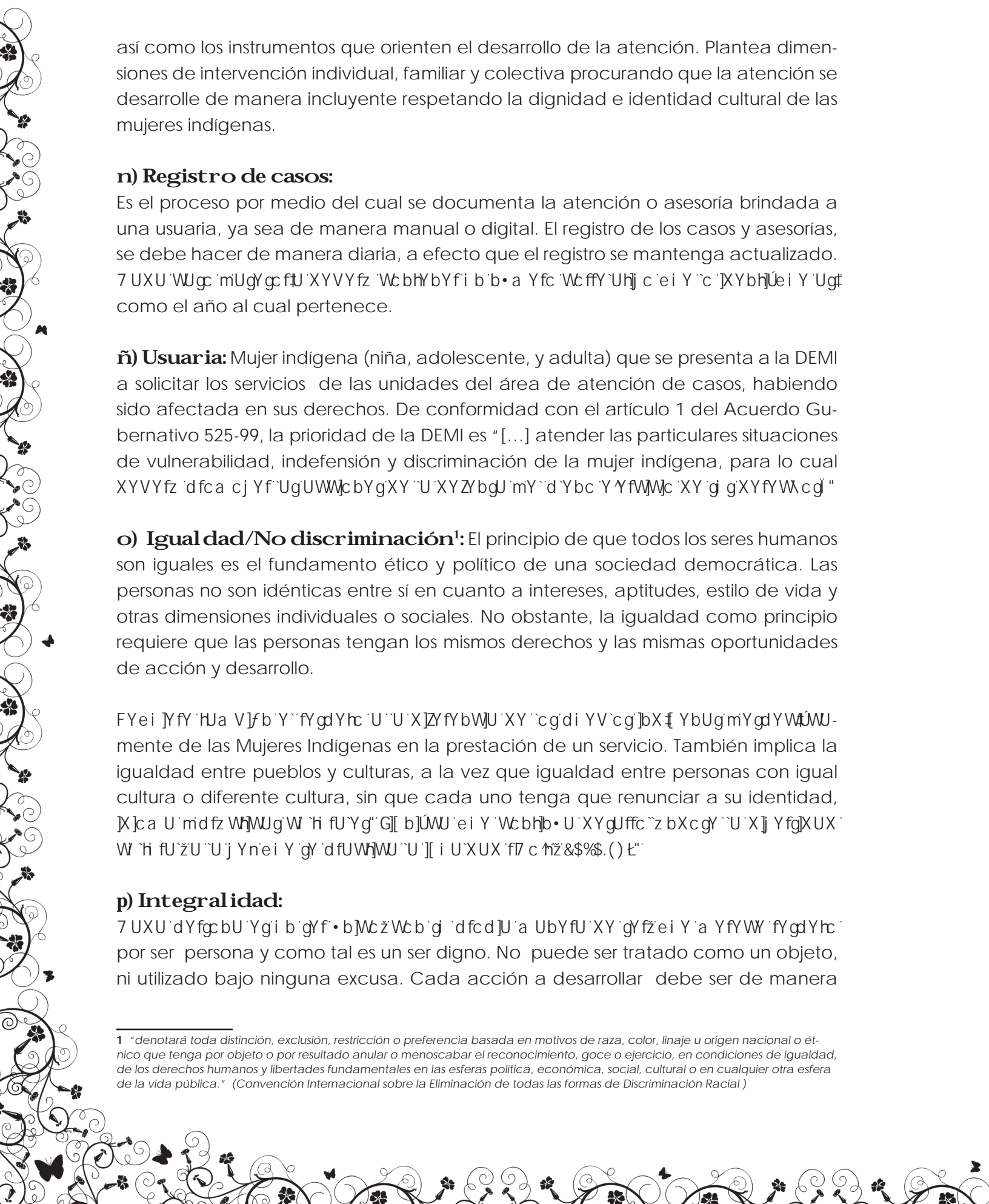
o) Igualdad/No discriminación¹: El principio de que todos los seres humanos son iguales es el fundamento ético y político de una sociedad democrática. Las personas no son idénticas entre sí en cuanto a intereses, aptitudes, estilo de vida y otras dimensiones individuales o sociales. No obstante, la igualdad como principio requiere que las personas tengan los mismos derechos y las mismas oportunidades de acción y desarrollo.

El principio de igualdad 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, ni a su cultura. Este principio implica la igualdad de oportunidades de las Mujeres Indígenas en la prestación de un servicio. También implica la igualdad entre personas con igual cultura o diferente cultura, sin que cada uno tenga que renunciar a su identidad, ni a su cultura. Este principio implica la igualdad de oportunidades de las Mujeres Indígenas en la prestación de un servicio. También implica la igualdad entre personas con igual cultura o diferente cultura, sin que cada uno tenga que renunciar a su identidad, ni a su cultura. Este principio implica la igualdad de oportunidades de las Mujeres Indígenas en la prestación de un servicio.

p) Integralidad:

La integralidad implica que la atención debe ser integral, considerando a la usuaria 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. (Adaptado de: "5 fU[~ Y< UžYH"U"ž&\$\$ (/)! - 7"

q) Pertinencia cultural: 7 c bUf' Wc b' d fc WX]a]Y bfc g']bHY fbc g' m ŪYI]V Y g e i Y' permitan la adecuación de un proceso de intervención acorde a las necesidades y prioridades evidenciadas, así como facilitar la accesibilidad económica, física y [Yc [fz ŪWU XY 'UHY bW]Eb]bHY [fU' U'a i 'Yfy gUZ YWUX UgYb'g' gXYfy Wc g'žtc a UbXc 'Yb' cuenta conocimientos del contexto histórico cultural en el análisis de los casos presentados, la consideración de su identidad cultural.

Gc b'gY b]a]Y bfc gXY]XY bh]ŪWU W]Eb Wc b' i b' [fi d c]bWi mY bXc 'g' g] U'c fy g'žd Urfc bY gW 'turales, la tecnología, entorno social, coyuntura, historicidad, entre otros. (DEMI; 22- &('XY 'c Wfi Vfy '&\$%\$&' Fy g' d c bXY fU' U' W' 'hi fUžY']X]c a Užj]bW' U W]Eb Wc b' i bU' d fcd]U' 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]XY bh]ŪWU fgY' Wc b' f' žg] b' e i Y' m c 'XY 'Y 'XY 'd Y fHY bY W fU' a]W' 'hi fU' "' fX Y a 7"

r) Respeto: 9' fy g' d Y hc 'g] [b]ŪWU 'i b' d fc WY g' c 'XY']bHY f]c f]n U W]Eb 'XY' 'c g Wc b gY' c' g' fY W]]- dos 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 a]ga c "' f b W_Y fa Ub' m' c' d Y n' ž&\$\$- / && 7"

Para mantener ordenada la vida, es fundamental el respeto. Se debe respetar la existencia de cada uno de los seres vivos 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, d c fe i Y']a d]MU' Wc b ŪU bnU' m h fU b g' d U f y b W]U 'Y b 'Y' U Wfi U f' f b W_Y fa Ub' m' c' d Y n' / &\$\$- / 22).

CAPITULO 2

Ámbitos de intervención

a) Dimensiones de intervención: Individual, familiar y comunitario

i Dimensión Individual:

Esta dimensión comprende la atención a la persona, sus características y necesidades. Responde a la afectación de derechos Individuales y actos transgresores de la ley e i - UZYWU b " U " U d Y f g c b U " m " h f U Y b " W c b g y W Y b W U g " f X J W U g • b J W U a Y b h Y " U " U " i g - U f J U " e i Y " g c " J W U " c g g y f j J W c g X Y " U " " j b g h i W C B " G Y " f Y U Y f Y " U " X Y g U f f c " c X Y " U W W J c b Y g consideradas con el objetivo de minimizar las consecuencias o secuelas que producen los hechos enunciados en los casos presentados ante las unidades de atención.

‡ 6 [W e l o ` X S _ [^ [S d ? :

El abordaje de la problemática de afectación a derechos de las mujeres indígenas XY g X Y " i b " d U b c " j b X J J X i U z " • b J W U a Y b h Y X Y U " Z Y f U " U Y g f Y W U " j j b W " U W C B " X Y " a Y X j c " g c W J U " e i Y " j b U i m Y " Y b " U U X e i j g J W C B X Y W C E X J [c g m i g a V c c g W " h i f U Y g " e i Y 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 f y e i j y f U " Y U V c f U f " j b Z c f a Y g g c V f Y " U " g h i U W C B Y g d Y W U W U X Y " U " i g U f J U " # c V J Y b X Y " U " dinámica familiar. También en casos en donde la usuaria haya requerido los servicios XY " U 8 9 A = d c f e i Y z g y [• b " U g W J W b g f U b W U g z Y " U " b Y W W g h Y Y g f U V Y W W f W c a i b J W U W C B 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 " 8 i f \ Y j a " U U f a U " e i Y / c g \ Y W c g g c W U Y g g c b Y I H f c f Y g U " j b X J J X i c m z U " a j a c h Y a d c z a c X Y U b " U g U W W c b Y g \ i a U b U g X Y " i b " a c X c j b Y j J U V Y m g l [b J W U h j c " 9 b W c b g y W Y b W U z c g \ Y W c g X Y " U j J X U j b X J J X i U " m X Y " U j J X U W c Y W h j U g y f Y U V c b U b Y b h Y g z d Y f c " 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, g b " c g U h j V i t c g W c a i b Y g U " c g a j Y a V f c j b X J J X i U Y g X Y " [f i d c " i f h a U g Y Z : & \$ \$ % (' L "

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.

i 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, trabajo en atención a los derechos. Elaboración y ejecución de planes de trabajo comunitarios.

Resolución de 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 del medio y del contexto social en el que se desenvuelve el individuo." (García, 1998, p. 10)





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.

El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.

3.1.1.1 Consideraciones básicas:

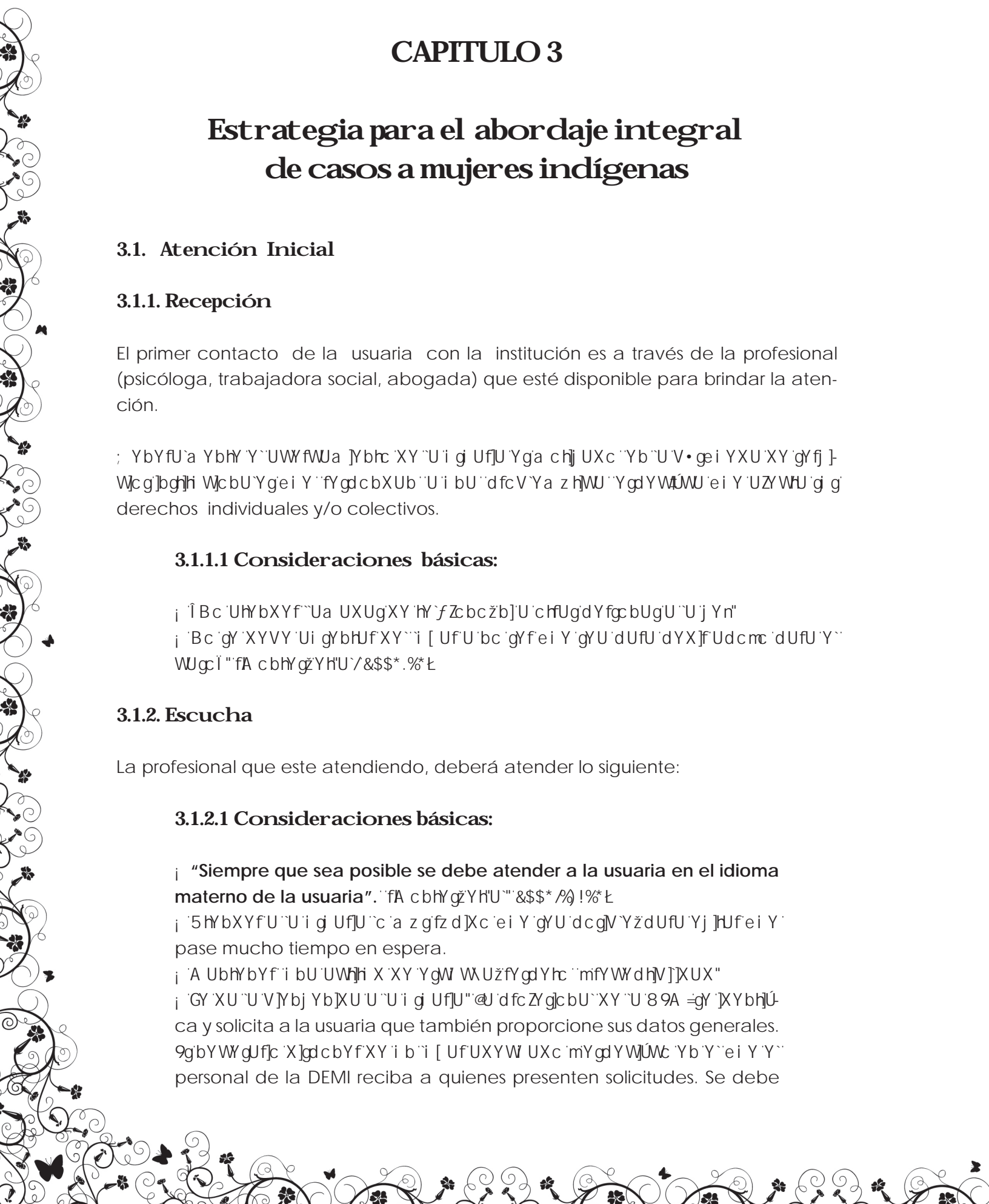
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.

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".
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.
- El profesional que atiende a la usuaria debe estar capacitado para brindar atención a las usuarias indígenas, considerando sus derechos individuales y/o colectivos.



Zuj c fY Wf U Wc b Ú X Y b W J U X U X X Y U j b Z c f a U W J C B "

3.1.3. Información

i @ d f c Z Y g c b U j b Z c f a U U U i g U f J U z X Y Z c f a U W c b W J U z Y U W U b W X Y a U b X U h c X Y U 8 9 A = W c b Y Ú b X Y U X Y W U f g j d c g J Y g Y I d Y W U h j U g U g f Y U X j a Y b g J C B " B c 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:

i G Y d X Y U U i g U f J U e i Y d f Y g Y b h Y U b U f f U W J C B X Y c g Y W c g G Y escucha priorizando no interrumpirla y hacerlo de forma respetuosa cuando se nece-site 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.

i 9 b W U g c e i Y U i g U f J U g Y Y b W Y b h Y Y b g h i U W J C B X Y j b Y g J U V J X U X emocional se debe priorizar la atención en crisis para la contención Ya c W c b U Y g d Y W U W U a Y b h Y Y b U i b X U X d g J W c C E J W U 9 b W U g c e i Y U c Ú W j b U f Y j c b U X Y U 8 9 A = Y b e i Y g Y X U U U H Y b W J C B j b J M U U U 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

i G Y f Y U j U f z W U b X c U g c J M h i X X Y U i g U f J U g Y U a i m W c b W f Y H z W c b f Y g d Y W c U U [• b d f c W X j a j Y b h c U g Y i j f z e i f d i Y X Y U W f Y b i b U g h i U W J C B Y g d Y W U W c 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 Ú W U W c f f Y g d c b X j Y b h Y "

3.2.1.1 Acciones:

i G Y Y V f j b X U f z i b U U g Y g c f J U d i b h i U g c V f Y Y d f c W X j a j Y b h c U g Y i j f y se derivará a otra organización o institución gubernamental que pueda apoyarla en su solicitud.

i @ U H Y b W J C B V f j b X U X U g Y f Y j g f U f z Y b U Ú W U W c f f Y g d c b X j Y b h Y i m g Y archivará.



3.2.2. Admisibilidad del Caso:

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los criterios de admisibilidad de los casos de violencia contra la mujer.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los criterios de admisibilidad de los casos de violencia contra la mujer, considerando los criterios de admisibilidad de casos y la tipología (ver infra).

Para garantizar la continuidad de su proceso, estos documentos se agregarán al expediente, haciendo constar que los documentos son los que se adjuntan.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los criterios de admisibilidad de los casos de violencia contra la mujer, considerando las necesidades concretas, hacer una priorización e indagar con la usuaria que requiere el servicio.

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los criterios de admisibilidad de los casos de violencia contra la mujer, considerando 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:

El presente protocolo tiene como objetivo establecer 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 Decreto Supremo N° 001-2006-ED, el cual establece los criterios de admisibilidad de los casos de violencia contra la mujer, los cuales 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 priorizarse a las mujeres indígenas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación".



¡ **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 brinda el servicio. 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 para que pueda apoyar el caso. Respetando los mandatos de cada institución, así como sus competencias.

¡ **Atención a la usuaria:** 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).

¡ **Coordinación:** de alguna intervención externa y hará la coordinación con la unidad social (dependiendo de la tipología del caso y de la posibilidad institucional para coordinar o brindar el apoyo requerido).

¡ **Atención a la usuaria:** 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.



El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria 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).

El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).

El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).

El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).

3.3. Registro

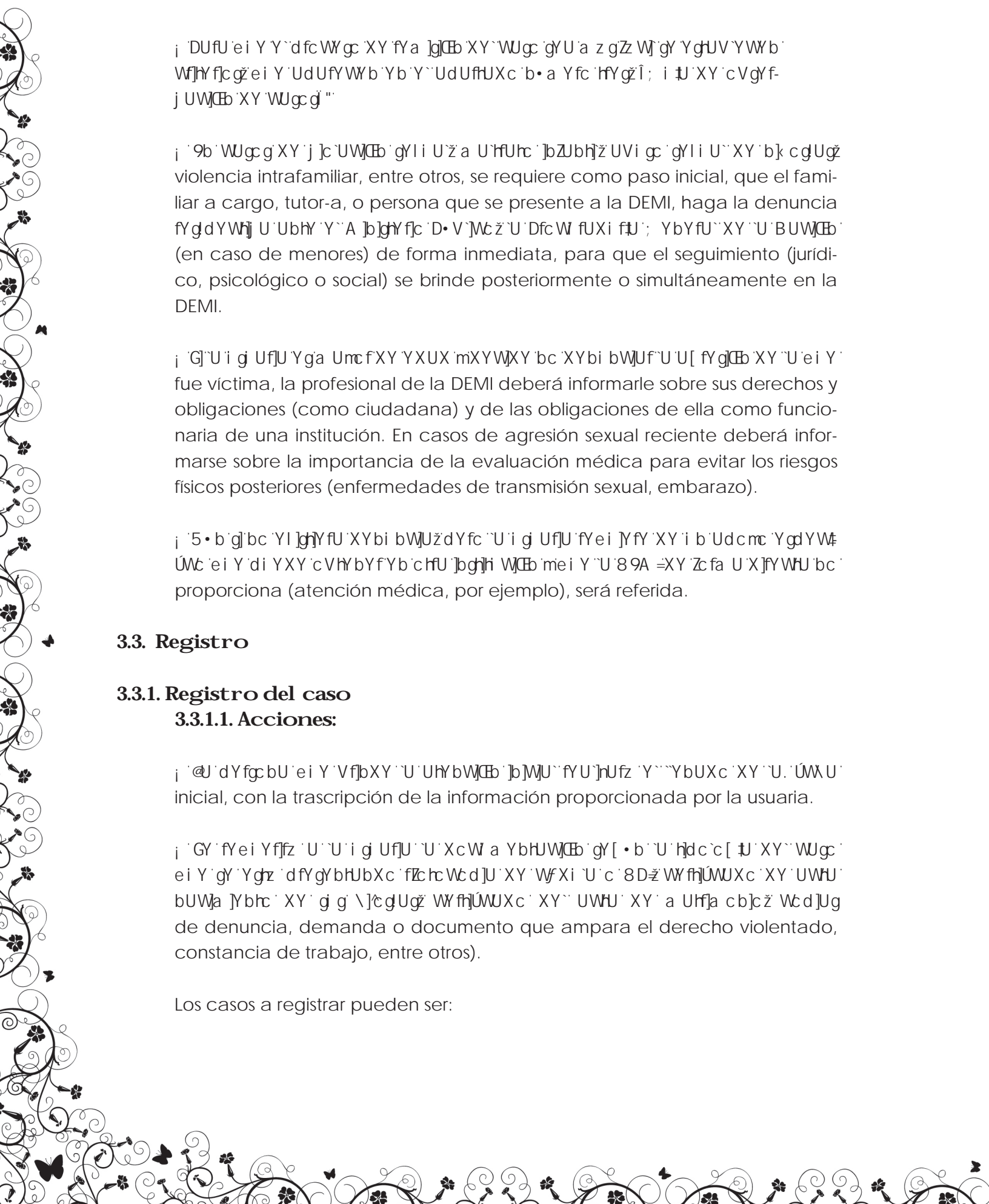
3.3.1. Registro del caso

3.3.1.1. Acciones:

El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).

El profesional de la DEMI deberá informar a la usuaria sobre la importancia de la evaluación médica para evitar los riesgos físicos posteriores (enfermedades de transmisión sexual, embarazo).

Los casos a registrar pueden ser:



3.3.2. Caso nuevo

3.3.2.1. Acciones:

Los servicios de la DEMI por primera ocasión, en esta situación, se requiere que la documentación esté completa para darle el seguimiento respectivo.

Los documentos se están adjuntado al expediente y luego deberá permanecer en el archivo correspondiente.

3.4. Atención especializada

3.4.1. Consideraciones básicas:

Respeto y asesoría permanente y

la integralidad en todos los ámbitos de la atención, con el objetivo de minimizar la revictimización.

- 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 derivar una mala atención.

Atención de la DEMI.

En el presente documento se dan los lineamientos básicos correspondientes.

3.4.2.1 Acciones:

Respeto y asesoría permanente y

la integralidad en todos los ámbitos de la atención, con el objetivo de minimizar la revictimización.





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 conoce, la persona que recibe el caso y la fecha. La remisión interna se hará 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 sea necesario 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 por el ejercicio de violencia del cual es víctima, se deberá hacer constar en el expediente.

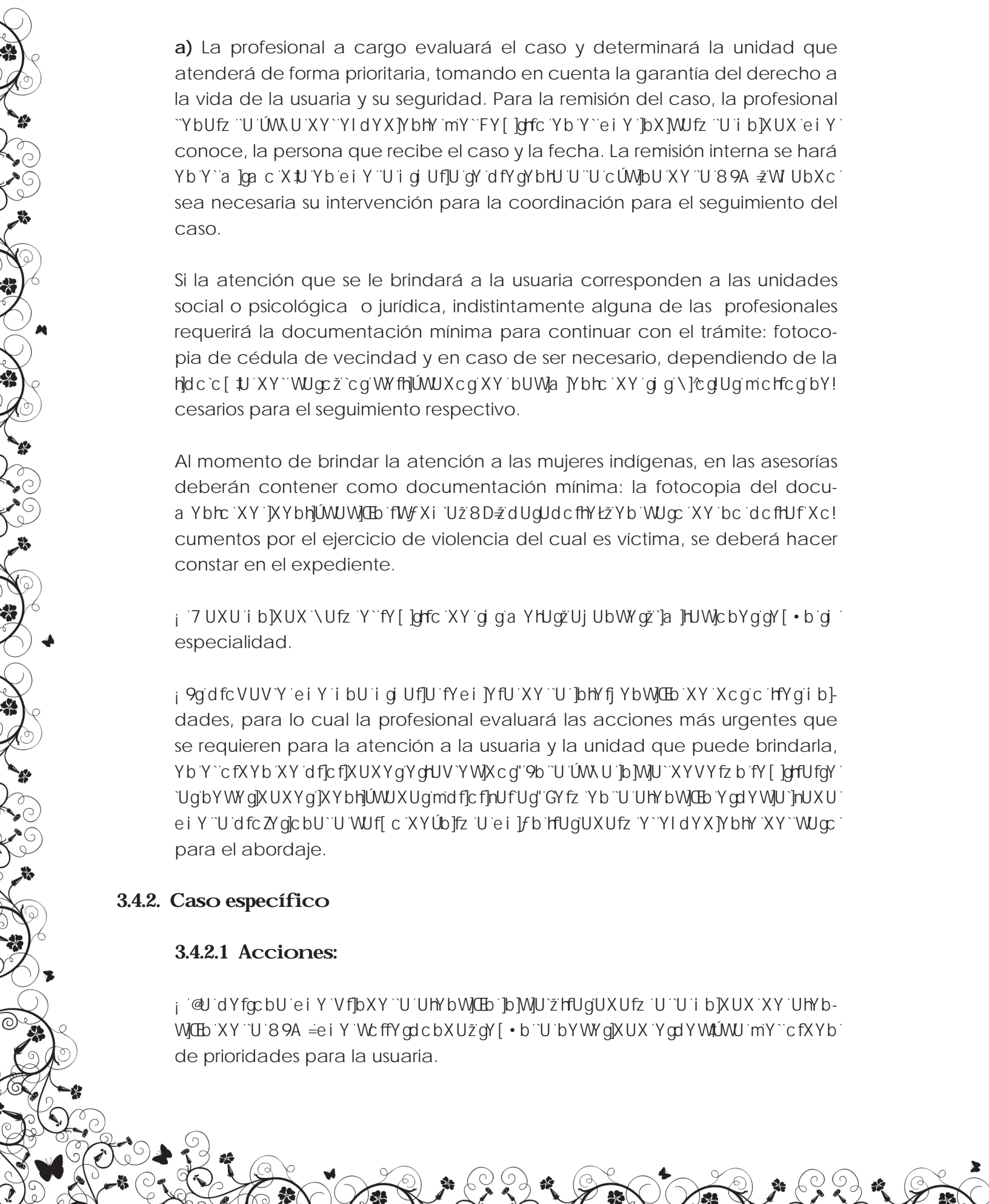
especialidad.

para el abordaje.

3.4.2. Caso específico

3.4.2.1 Acciones:

de prioridades para la usuaria.



¿ 9° WUgc'ei Y'g'fz 'fUgUXUXc'XYVYfz "'Yj Uf'U'ÚM U']b]M]U'žYb'U'ei Y'g'fY []g- tra la información básica de la usuaria y de los hechos.

¿ @' UHYbW]Cb' YgdYW]U']nUXU' g' \Ufz 'XY' UW YfXc' U' U' YgdYW]U]M]UX' XY' U' atención de cada una de las unidades (jurídica, social o psicológica).

¿ @']bZcfa U]Cb'ei Y' U' i g' Uf]U' d'fc d'c fW]c bU' YgWc b'UXYbW]U' žYb'U' a' YX]XU' Yb' 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.

¿ 8i fUbHY' U' UHYbW]Cb' YgdYW]U']nUXU' ž WUXU' i b]XUX' XY' ÚbY' U'g' U]W]c bYg' bY! cesarias para el seguimiento del caso.

¿ @' fYgdcbg]V]]XUX' XY' fY []gfc' XY' WUgc' g'mUg' g' f]U' g'g' fz' XY' WUXU' i bU' XY' U'g' unidades que tengan conocimiento de los mismos.

¿ 9b' Y' YI dYX]YbHY' žgY' "'Yj Ufz' Y' Wc b'fc' XY' U'g' U]W]c bYg' fY U']nUXU' g' U' fUj' f'g' XY' U' ÚM U' XY' g' [i]a']Ybhc'"

3.4.3. Cierre de caso

3.4.3.1 Criterios:

¿ 7i UbXc' c'cg'cV'Yh]]cg'XY' U']bh'fj YbW]Cb' g' \Ub' c' [fUXc' XY' Zcfa U' g' h]g]U'W- toria.

¿ 7i UbXc' U' i g' Uf]U' Wc b]g]XYfU' ei Y' Yg'z' g' h]g]Y W U' Wc b' c' c' VHY' b]Xc' Xi fUbHY' el proceso de atención.

¿ Dcf'UVUbXcbc' d'cf'dUfHY' XY' U' i g' Uf]U'" G]XYgd i f'g'XY' fY'g'a Yg'g' U' i g' Uf]U' 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.

¿ Dcf'XY' g]h]]Ybhc' YI d'fYgc' XY' U' i g' Uf]U'"

¿ 9° W]YfY' XY' WUgc' g' XYVYfz' \UW' f' d' c' f' a' YX]c' XY' U' ÚM U' XY' W]YfY'"



3.4.4. Cierre y remisión del caso

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

Si el usuario no ha sido atendido en ninguna de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

3.5 Caso integral

3.5.1 Acciones:

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

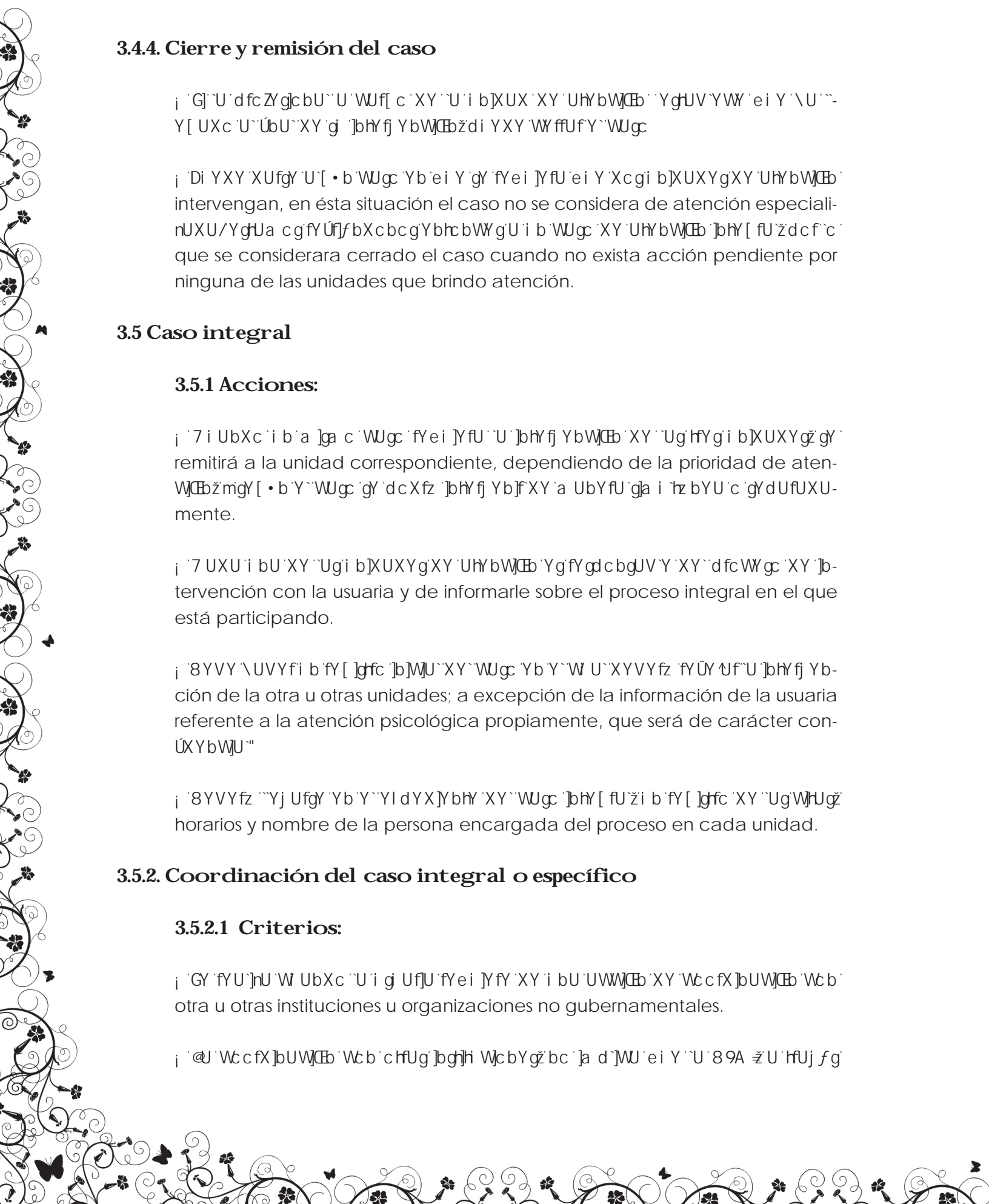
Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

3.5.2. Coordinación del caso integral o específico

3.5.2.1 Criterios:

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.

Si el usuario no ha sido atendido en una de las unidades de atención, se deberá referir al usuario a la unidad correspondiente, dependiendo de la prioridad de atención.



XY "Ugi b]XUXYgžbc XY'gY[i]a]ybc U" WUgc XYgXY'g gYgdYWU]XUXYg'gY[• b' corresponda.

3.5.3 Cierre de caso

3.5.3.1 Criterios:

i '7 i UbXc "cgcVYhj cgXY "U]bh'fj YbW]Cb Yb'i bUžXcgc "Ug'fYgi b]XUXYgXY' atención se ha logrado de forma satisfactoria desde cada una de las disciplinas.

i '7 i UbXc "U'i g] Uf]U'Wc bg]XYfU'ei Y'Yg'z' g]hgZYWU'Wc b'c'cVh' b]Xc'Xi fUbh' el proceso de atención (de una o más unidades de atención que conocen del caso).

i 'G]i bU'XY "Ugi b]XUXYgXY'UH' bW]Cb Yg'UV'YW'ei Y'U'Y[UXc U'UbU'XY'g' 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.

i 'DcfUVUbXcbcžXYgdi fgXY'fYga Yg'gYb'ei Y'U'i g] Uf]U'bc'gy'dfYg'bhU'U' darle seguimiento a su caso y se ha intentado establecer alguna comunicación (telefónica, visita domiciliar, carta, fax, correo electrónico) sin lograrlo.

i 'DcfXYg'ha]ybc XY "U'i g] Uf]U'Ubh' WUXU'i bU'XY "Ugi b]XUXYgXY'UH' bW]Cb que conocen del caso.

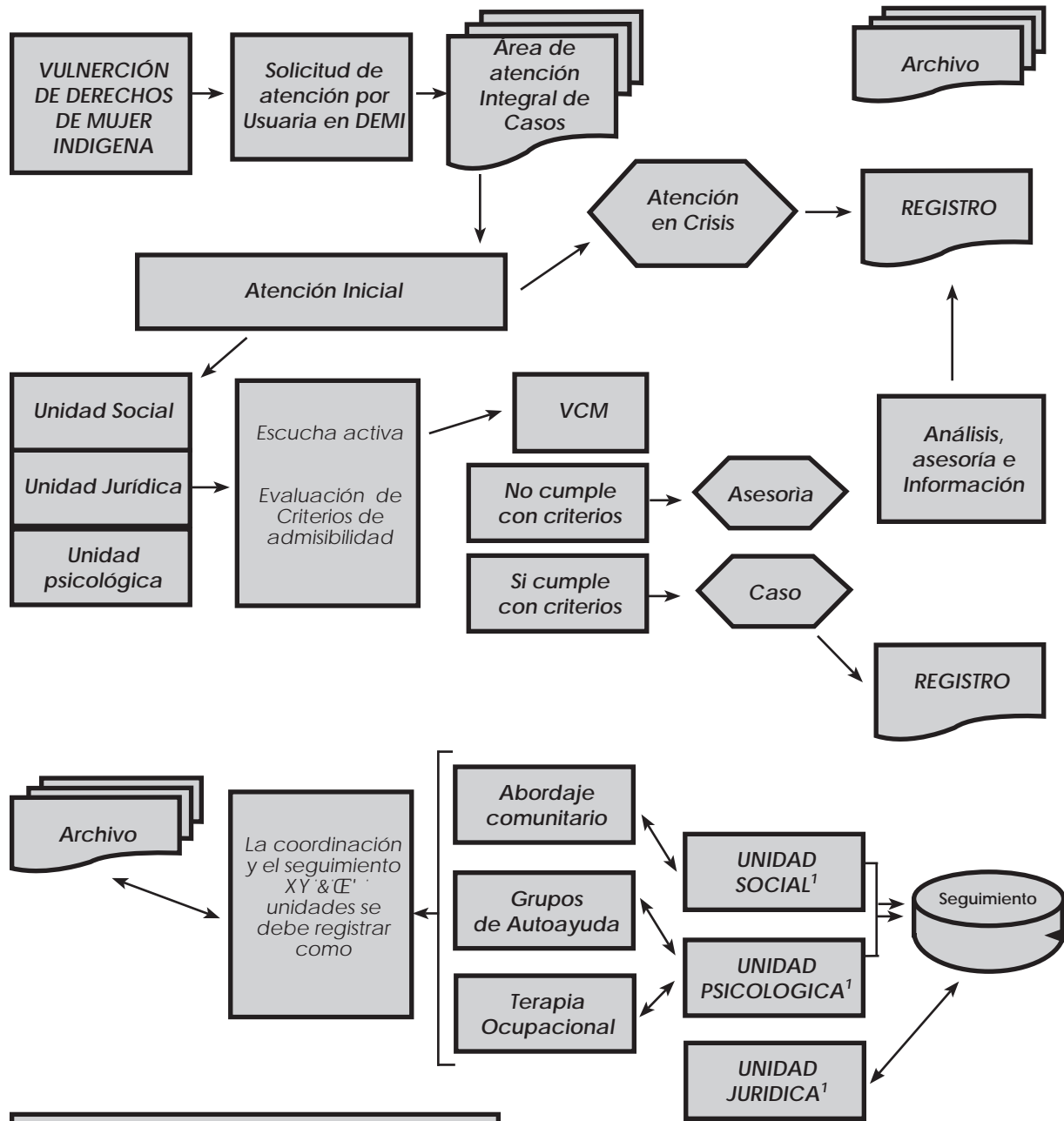
i 'bXYdYbX]Ybh'a Ybh' XY "Ug' fUnc bYg'dUfU'Y' W]ffY'XY' WUgc ž Yg'Y'XYVY Wc bgUfYb "U'U'WU'XY' W]ffY'"

Ruta específica de atención especializada

@U'UH' bW]Cb YgdYWU]j nUXU'Wc ffYgdcbXY'U'U'YgdYWU]U]XUX'XY'fc Ygž Uhf]Vi WcbYgž funciones y apoyos que se brindan desde las unidades de atención de la DEMI.

7 UXU'i bU'XY "Ugi b]XUXYg'gY'fY[]fz'dcf'g' A Ubi U'XY'UH' bW]Cb YgdYWU]WUžUg'fWc'a c' 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 a Ubi U·XY·5Hy·bWj·Cb·Ygd·YWj·WU"

CAPITULO 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.

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.

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 mujeres indígenas.

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.

**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	B • a Yfc XY WUgcg i 'Bi Yj cg i '5VUbXcbUXcg i 8Y ggrXcg B • a Yfc XY i g UrfJug UHY bXJXUg	Informe mensual de metas físicas Libro de registro de casos	Mensual, trimestral y anual	Revisión documental	Directoras de unidad
	B • a Yfc i 'Ug'gc ftUg	Informe mensual de metas físicas Libro de registro de casos	Mensual, trimestral y anual	Revisión documental	Directoras de unidad
Seguimiento de casos	i 'B • a Yfc XY Wc cfx JbUWcbYgYI H'fbUg' resultados i 'B • a Yfc XY Wc cfx JbUWcbYgJbHY fbUg fWU- sos coordinados) i 'B • a Yfc XY Wc cfx JbUWcbYgYI H'fbUg'fy - alizadas por cada unidad (jurídica, social, psicológica); i 'B • a Yfc XY j JgHugXY i g UrfJugU "á fYU XY" atención integral de casos	- Ficha de seguimiento - Registro de ingreso y egreso XY cUWjbUg	Mensual, trimestral y anual Diario, mensual	Revisión documental Entrevista a actores relevantes Yb cUWjbUg regionales	Directoras de unidad

Fases de atención	Indicador	Fuente de Información	Frecuencia	Técnica/Instrumento	Responsable
Atención especializada	i 'HY'a dc XY'g' [i ja]Ybhc: XY'WUXU'i bc XY'cg casos i 'Bi a Yfc XY'GYgc bYgXY'HY'fUdJU" i 'B• a Yfc XY' ; fi dcgXY'Ui hcUm XU'Y YW HU-dos i 'Bi a Yfc XY' i g UfJUG VYbYUWJU'fJUG XY'cg grupos de autoayuda i 'B• a Yfc XY' ; fi dcgXY'HY'fUdJU'c W dUWc-nal ejecutados i 'Bi a Yfc XY' i g UfJUG VYbYUWJU'XUG Wc:b 'U' terapia ocupacional i 'B• a Yfc XY'a Ya c fJU'Ygei Y'gy'Y'UVcfUXcg en cada expediente. i 'B• a Yfc XY'Ui XJYbWJUG'Yj UW UXUG'XY'Zc-f- ma verbal como escrita. i 'Dfc'W fUWJcEb XY'cg WJGcgYb 'UgXJZY'fYbHY'g instancias.	Diario de campo Expedientes de unidad Libro de registro	Mensual y semestral	Revisión documental	Directoras de unidad
Derivación	i 'B• a Yfc XY'UWca dUc Ua]Ybhc: 'U'U'gji g U! rias. i 'B• a Yfc XY' \c fJUG]bj Y'fHJXUG'Yb' UWca dU- ñamiento.	Diario de campo Informes individuales de las profesionales	Mensual semestral	Revisión de bitácora	Profesionales
Dimensiones de intervención	i 'A cb]rc'fYU'f'U'Ud]WUWJcEb XY'U'a YfcXc'c [fU' para reencausarla a una mejor funcionalidad. i 'A cb]rc'fYU'f'cgWUa V]c'gW U'JHU'fj cgY'Yb 'Ug'm los participantes. i 'A cb]rc'fYU'f'cgUdc'fHY'gXY'U'j c'i bHUX' d'c' f]- ca institucional para lograr los objetivos.	Planes operativos de unidad Informes de actividad	Mensual Semestral	Revisión documental	Directoras de unidad.
Derivación	i 'B• a Yfc XY'XY'fj UWcby'gYU'jHUXUG'	Registro de derivación	Mensual semestral	Revisión documental	Directoras de unidad.



Fases de atención	Indicador	Fuente de Información	Frecuencia	Técnica/Instrumento	Responsable
Cierre de caso.	i 'B • a Yfc 'XY 'WUgcg 'WYffUXcg i '8Ygd 'cgr 'XY 'cg'a c'hj cg de los casos cerrados i 'HYa dc 'dUFU 'UWf' 'jZc'fa Yg 'Wc'bg: 'XUXcg de casos y asesorías i 'Bi a Yfc 'XY 'UWfj 'XUXYgU 'Y 'YW HUF'XYbfcc de POA i 'HYa dc 'bj YffXc 'dUFU 'U 'c ['tjWU i 'B • a Yfc 'XY 'c'ei 'XUWcby'g' i 'HYa dc 'm fYW fg:g 'd fcd]cg 'bj YffXcg 'Yb atención de casos- i 'HYa dc 'dUFU 'Ybj 'z: 'XY 'jbZc'fa UWfEb 'fYei Yfj- da por sede central. i 'B • a Yfc 'XY 'jbZc'fa Yg:gc 'VfY 'Ug 'UfY'bwWc'by'g' brindadas i 'Bi a Yfc 'XY 'Wc'fjUWfcbYg 'm fY'gY'fj UWfcbYg' realizadas.	Libro de registro Plan Operativo Anual Informes entregados D'UbYgY'gdY'WUWc:g de actividades	Mensual Semestral Trimestral Semestral Anual *	Revisión documental Revisión de bitácora	Directoras de unidad Profesionales

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

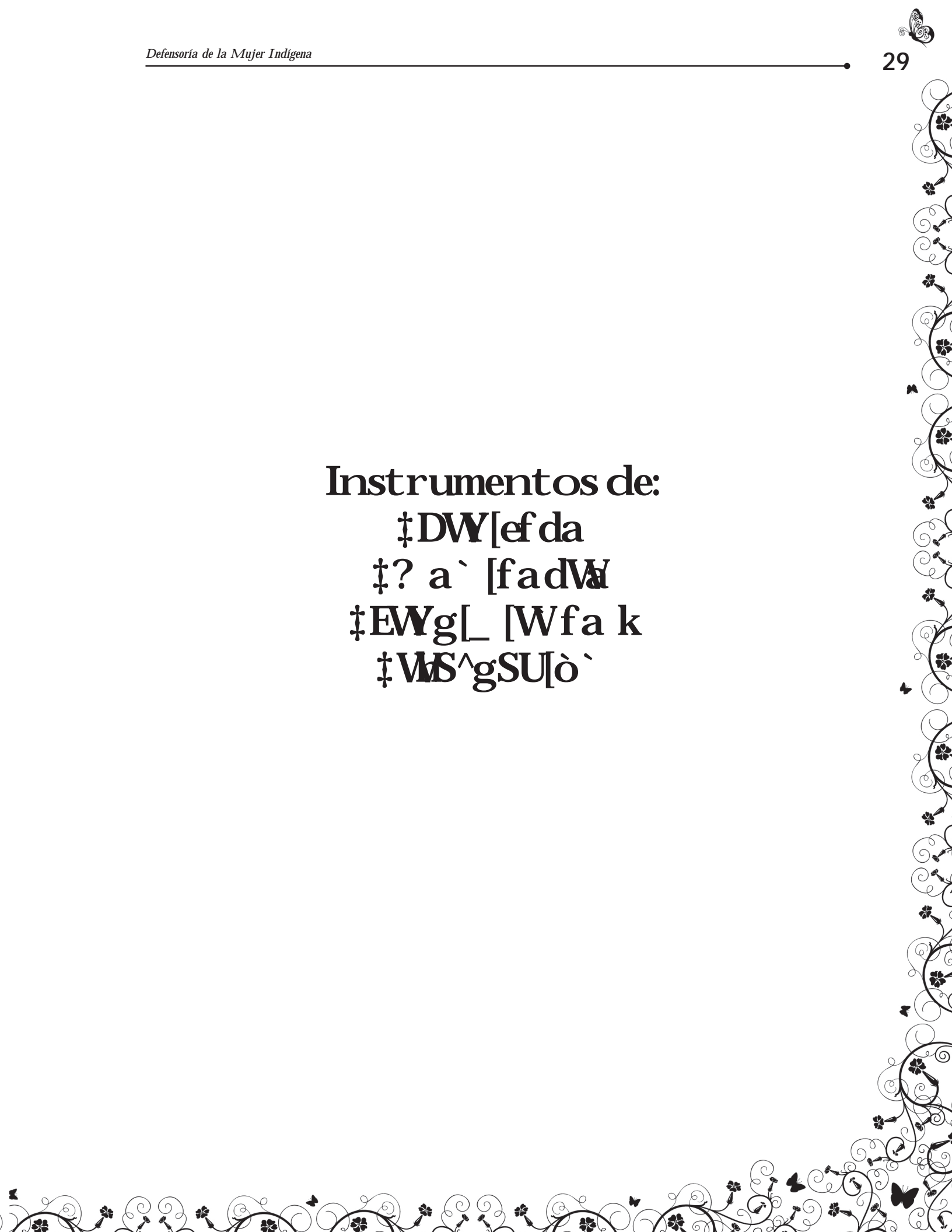
Instrumentos de:

‡DW[ef da

‡? a` [fadW

‡EWg[[Wfa k

‡WS^gSU[ò`





publicado a través de:

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

TESTIMONIAL:

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

DOCUMENTAL:

(victimario/a) ha sido sancionado/a o despedido/a

Observaciones:

OTROS DOCUMENTOS QUE PRUEBEN EL HECHO ANTIJURÍDICO.

PERITAJE:

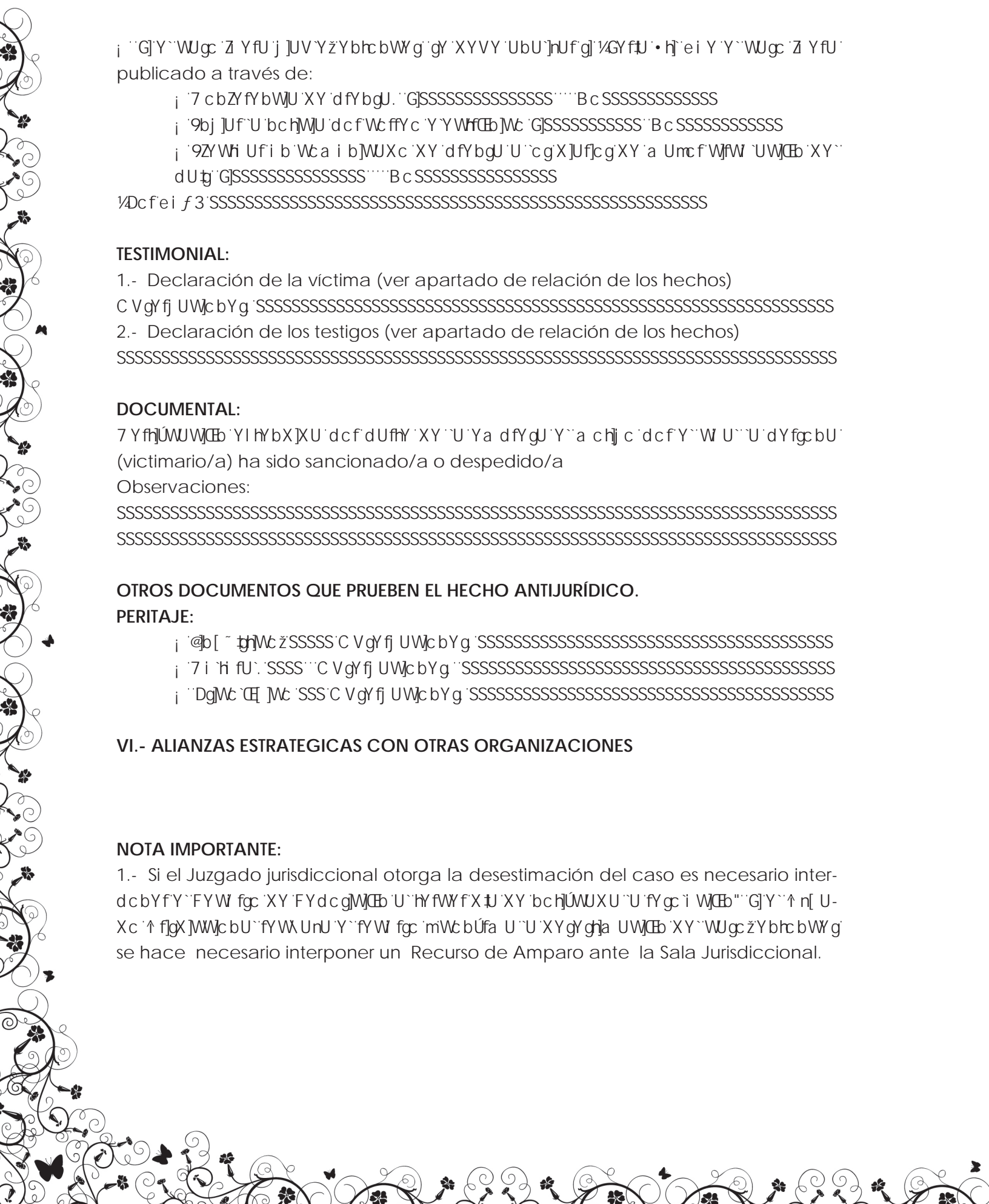
- 1.- Si el Juzgado jurisdiccional otorga la desestimación del caso es necesario inter-
- 2.- Si el Juzgado jurisdiccional otorga la desestimación del caso es necesario inter-

VI.- ALIANZAS ESTRATEGICAS CON OTRAS ORGANIZACIONES

NOTA IMPORTANTE:

1.- Si el Juzgado jurisdiccional otorga la desestimación del caso es necesario inter-

se hace necesario interponer un Recurso de Amparo ante la Sala Jurisdiccional.





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

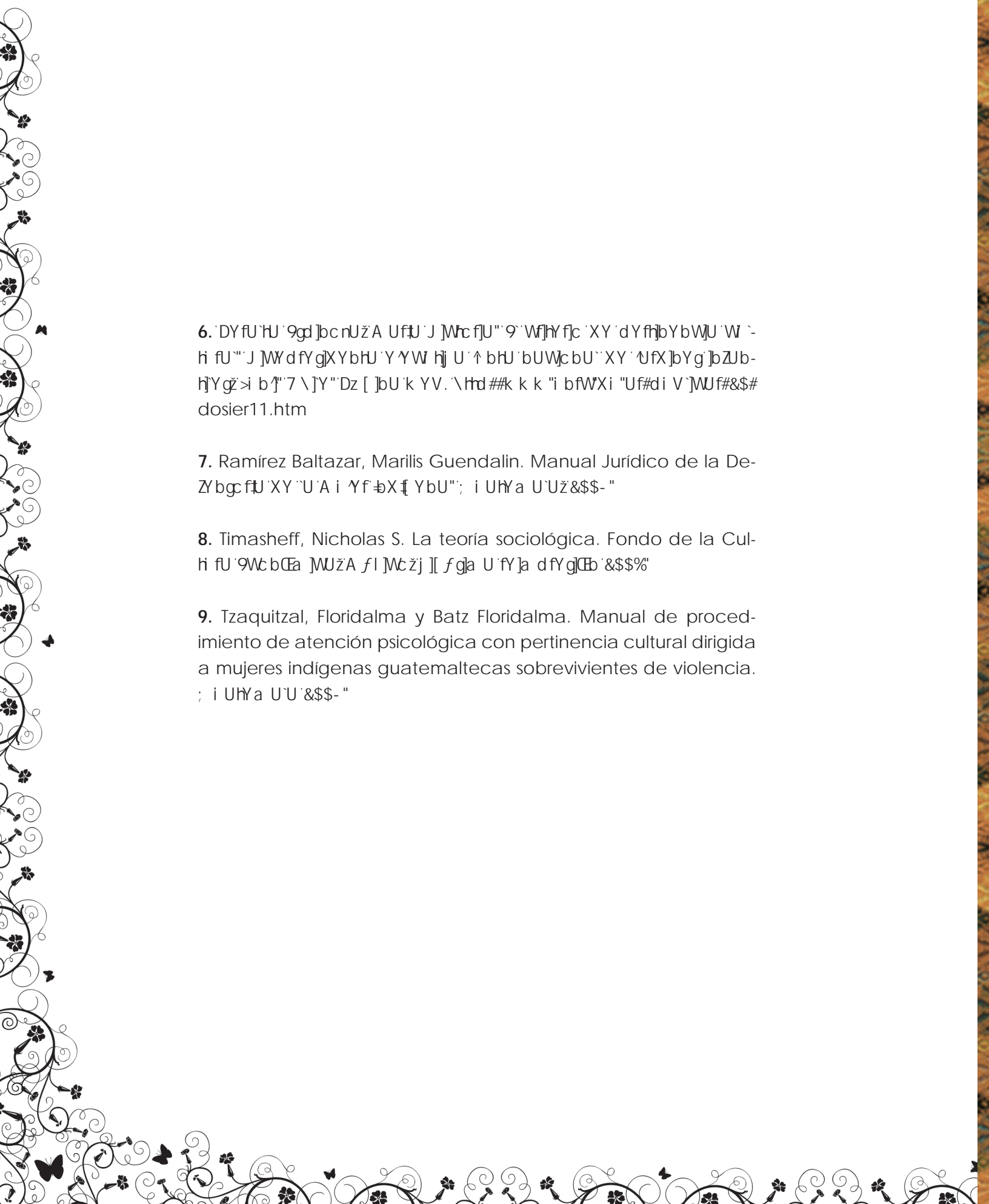
14. OBSERVACIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Nombre y Firma
Trabajadora Social



Referencias bibliográficas

1. '5 fU['Y< U' A c fU Ygǝ 9j U' A U fU' mJ]'UWf nž 8 c f]g<i UbXc" Df]b- W]d]c 'dYXU[C]]Mc. 'Í @U']bH[fU]XUXÍ "' 5 d fY bX]Y bXc 'U' YXi WUf Yb' XYfY Wc g' \i a Ub c g' mY b' XYa c WfU W]Už Zc 'Y h c 'b • a Yfc ' - " b g]h h c ' Peruano de Educación en Derechos Humanos y la Paz. Segunda 9X]W]Cbž@a UžDYf• ž&\$\$("
2. Anckerman Sam, Sonia y López Yat, Catalina. Manual de Atención Social Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-, Guatemala, &\$\$- "
3. Derecho Internacional de los derechos Humanos. Normativa, jurisprudencia y doctrina de los sistemas universal e interameri- WUbc " Df]a Y fU YX]W]Cbž 6c [chz žUVf]'&\$\$("
4. 'A c bH Ygǝ @Ji fU /7 UVUff• gǝ 7 Ufc]bUž mA i 'i ž>i UbU"' G]g]Y a U' XY' Registro, Planeación, Monitoreo y Evaluación en la Atención a 7 Ugc g"; i UHya U'U'&\$\$*"
5. Peneleu González, Carmen. Modelo de Atención Integral con Identidad cultural de las Mujeres Indígenas -DEMI-, Guatemala &\$\$+ "



6. 'DY fU`hU`9gl]bc nUžA U fU`J]Mc f]U""9`Wf]hY f]c`XY`dY f]bY bW]U`W`-
 hi fU"" J]W d fY g]XY b hU`Y`Y W`h] U`↑ b hU`b U W]c b U`XY`U fX]b Y g`]b Z]b-
 h]Y gž>i b]""7` \]Y""Dz []b U`k Y V.`\ h d ##k k k "i b f W X i "U f #d i V]W U f #&\$#
 dossier11.htm

7. Ramírez Baltazar, Marilis Guendalin. Manual Jurídico de la De-
 ZY b g c f U`X Y`U`A i Y f`b X] Y b U"; i U h Y a U`U ž &\$ \$- "

8. Timasheff, Nicholas S. La teoría sociológica. Fondo de la Cul-
 hi fU`9W c b Cēa]W U ž A f]]M c ž j] [f g]a U`f Y]a d f Y g]Cēb`&\$ \$ %"

9. Tzaquitzal, Floridalma y Batz Floridalma. Manual de proced-
 imiento de atención psicológica con pertinencia cultural dirigida
 a mujeres indígenas guatemaltecas sobrevivientes de violencia.
 ; i U h Y a U`U`&\$ \$- "

