

Diagnóstico Situacional e Identificación de las Necesidades de Capacitación de los Operadores de Servicios de Atención de las VFS en la Región Ayacucho

Marzo 2011

Diagnóstico Situacional e Identificación de las Necesidades de Capacitación de los Operadores de Servicios de Atención de las VFS en la Región Ayacucho.

Ministra de la Mujer y Desarrollo Social

Virginia Borra Toledo

Vice Ministra de la Mujer

Ana María Mendieta Trefogli

Directora Ejecutiva del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

Milagros Ríos García

Representante Residente de la Agencia Belga de Desarrollo – CTB

Alain Devaux

Coordinación y supervisión

Betty Olano Cieza - Directora del PILVFS II

Elaboración – Consultoras

Sabina Deza Villanueva (consultora principal)

Olenka Ochoa Berreteaga (consultora asociada)

Valesca Casaperalta Warthon (Equipo de campo)

Carmen Guzmán Torres (Equipo de campo)

Formulado con la Asistencia Técnica de la Agencia Belga de Desarrollo – CTB, en el marco de los alcances del Programa Integral de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho – Fase II

Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual - MIMDES

Jr San Martín nº685 – 3er piso – Pueblo Libre, Lima, Perú

Página Web: www.mimdes.gob.pe

Presentación

El presente documento *Diagnóstico Situacional e Identificación de las Necesidades de Capacitación de los Operadores de Servicios de Atención de las VFS en la Región Ayacucho* es el producto de una consultoría que tuvo por objetivo el elaborar un programa de capacitación basado en módulos para los operadores de atención. El presente informe presenta los resultados de encuestas, entrevistas y análisis de contexto con el objetivo de elaborar un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación de los operadores de atención de la Violencia Familiar y Sexual. Este mismo diagnóstico que servirá de base para la elaboración de los módulos de capacitación y del programa de desarrollo de capacidades.

Índice

Resumen	6
Introducción	7
1. Análisis contextual de la realidad de Ayacucho	9
Aspectos Socio Demográficos: Situación y tendencias regionales.....	9
Las violencias se entrecruzan en el escenario ayacuchano.....	10
2. Metodología	15
Objetivos del Diagnóstico	15
Enfoque Metodológico	15
Fuentes de Información	16
Instrumentos para la recolección de la información	18
Actividades Desarrolladas	19
3. Análisis de las necesidades de capacitación	20
A. Análisis organizacional Obstáculos y Ventajas para el desarrollo/desempeño de los operadores	20
Identificación de Factores Positivos y Negativos de las Instituciones prestadoras de Servicios de Atención de la VFS en Ayacucho	21
Ministerio del Interior-Policía Nacional	21
Ministerio Público-Fiscalía	22
Poder Judicial-Juzgado Provincial.....	23
Ministerio de Salud-MINSA	23
Ministerio de la Mujer/MIMDES-CEMS.....	25
B. Adecuación Persona/Puesto: Construcción de un Perfil por competencias Integrativo del operador de servicios de atención de la Violencia Familiar y Sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes, en la región Ayacucho.	27
<i>Misión Unificada</i>	27
<i>Visión Unificada</i>	27
<i>Propósito Principal</i>	27
<i>Perfil Integrativo</i>	27
<i>Aproximación al referente Perfil/ Desempeño</i>	29
C) Diagnóstico de necesidades de capacitación por identificación de problemas.....	29

<i>Indicadores Usuaris/os</i>	30
<i>Indicadores Operadores</i>	30
D) Demandas y expectativas de capacitación de los operadores de servicios de atención de la VFS: Conocimientos, Habilidades y Actitudes	31
CEM-Ministerio de la Mujer	31
Ministerio Público	32
Poder Judicial	33
Salud: MINSA.....	35
Policía Nacional - MININTER	36
E. Conceptualizaciones de los operadores sobre la problemática de VFS	37
CEM-MIMDES.....	37
MINISTERIO PÚBLICO	37
PODER JUDICIAL	38
MINSAs	38
PNP.....	38
Conclusiones y Recomendaciones:	39
Derroteros a partir de los Hallazgos.....	39
REFERENCIAS	45
ANEXOS	46

Resumen

En el presente trabajo se identifica y analiza las necesidades de capacitación de los operadores de servicios de atención de la Violencia Familiar y Sexual en la Región Ayacucho, desde tres perspectivas: Análisis organizacional, en términos de posibilidades u obstáculos para la promoción de capacidades y calidad del servicio en los diferentes sectores; la aproximación hacia el perfil persona/puesto desde una opción integrativa y desde la identificación de problemas, a nivel de la calidad del producto o servicio, y a nivel del personal y equipo humano. Las tres miradas, se intersectan y se vinculan, lo que nos permite enriquecer e integrar los requerimientos de capacitación. A ello se ha añadido, lo que hemos llamado “demandas/expectativas de capacitación”, que en base exclusivamente de los instrumentos aplicados directamente a los operadores, se han ubicado en términos de temas o herramientas, que ellos desean adquirir. Así como otro acápite, con “conceptualización” sobre la problemática de la violencia familiar y sexual, de parte de los operadores. Finalmente se concluye con una serie de derroteros a partir de los hallazgos.

Palabras Claves: Diagnóstico Situacional, Necesidades de Capacitación, Operadores de Servicios de Atención de la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho.

Abstract

In this paper identifies and analyzes the training needs of operators of care facilities and Sexual Violence in the Ayacucho region, from three perspectives: organizational analysis, in terms of possibilities and obstacles for the promotion of capabilities and quality service in different sectors, the approach to the profile person / position from an integrated option, and from identifying problems at the level of product quality or service, staffing levels and staff. The three eyes, intersect and are linked, allowing us to enrich and integrate training requirements. To this was added, what we call demands/expectations of training "which, based solely on instruments applied directly to operators, have been located in terms of topics or tools, they want to purchase. Just as another paragraph, with "conceptualization" of the problem of domestic and sexual violence on the part of operators. Finally it concludes with a series of paths from the findings.

Keywords: Situation Assessment, Training Needs, Care Services Operators of domestic and sexual violence in Ayacucho.

Introducción

El presente diagnóstico situacional y análisis de necesidades de capacitación de los operadores de las entidades sectoriales en materia de intervención en casos de la violencia familiar y sexual, es uno de los productos incluidos en la consultoría *“Elaboración de un programa de desarrollo de capacidades y módulos de capacitación para los operadores de servicios de atención de la violencia familiar y sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes, en la región Ayacucho”*

Esta consultoría se inscribe en el “Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho” - PILVFS II, en base al Convenio específico entre el Reino de Bélgica y la República del Perú; y la co-gestión del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social-MIMDES, a través del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) y la Agencia Belga de Desarrollo (CTB). Con el objetivo específico de diseñar y establecer sistemas locales que permitan la prevención, atención y protección de los casos de violencia familiar y sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes en Ayacucho. La necesidad de desarrollar capacidades está claramente establecida en el Resultado I del Objetivo Estratégico I del Plan Nacional contra la violencia hacia la Mujer 2009-2015 y sus herramientas de gestión.

En un intento por dotar de herramientas prácticas y actualizadas que mejore la prevención, la atención y el control de los casos y situaciones de violencia, son dos los objetivos específicos propuestos de la presente consultoría:

1. Diseñar un Programa de Desarrollo de Capacidades dirigido a los operadores/as de las instituciones que ofrecen sus servicios de Atención de las Violencia Familiar y Sexual.
2. Diseñar 05 Módulos de Capacitación dirigido a los operadores de la Policía Nacional del Perú, del Ministerio Público (Fiscal Provincial de Familia), del Poder Judicial (Juez Especializado de Familia y Juez Especializado en lo Penal), el personal de Salud y el personal de los Centros Emergencia Mujer, que atienden dicha problemática en la región.

Cabe indicar que la Primera Fase del PILVFS se ejecutó en el periodo 2004-2007, en las provincias de Huamanga, Huanta, La Mar y Vilcashuamán. De esta primera fase, un desafío fue el mostrar la ruta seguida por las distintas autoridades en materia de atención de los casos de violencia familiar y sexual, e ir perfilando el diseño de un modelo de atención. En respuesta, se logró elaborar un importante estudio *“Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho”*.¹

La Segunda Fase del PILVFS (2008-2011) se ejecuta en Ayacucho, en las Provincias de Huamanga, Huanta, La Mar, Cangallo, Fajardo, Huancasancos, Vilcashuamán, Parinacochas, Paucar del Sara Sara, Sucre y Lucanas. En este tiempo se han hecho esfuerzos por fortalecer capacidades, y promover un sistema Local de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual, a fin de mejorar el acceso a los servicios, de parte de la población destinataria. Con el fin de aportar a consolidar este sistema local, se ha elaborado un valioso documento donde se analiza las debilidades y fortalezas de los sectores, y se plantea un modelo a aplicar en Ayacucho.²

¹ Loli, Silvia Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho MIMDES/CTB, 2007

² Construcción de Sistemas locales de prevención y atención a la violencia familiar y sexual en Ayacucho, PNCVFS-CTB, abril 2010

El presente documento tiene como foco de atención el análisis de las necesidades de capacitación, desde tres entradas: una alrededor del entorno institucional o análisis organizacional, en términos de posibilidades u obstáculos para la promoción de capacidades y calidad del servicio en los diferentes sectores. Segundo, la aproximación hacia el perfil persona/puesto desde una opción integrativa. Y tercero, desde la identificación de problemas, a nivel de la calidad del producto o servicio, y a nivel del personal y equipo humano. Las tres miradas, no son compartimentos estancos, sino que se intersectan y se vinculan, lo que nos permite enriquecer e integrar los requerimientos de capacitación. A ello se ha añadido, lo que hemos llamado “demandas/expectativas de capacitación”, que en base exclusivamente de los instrumentos aplicados directamente a los operadores, se han ubicado en términos de temas o herramientas, las competencias que ellos desean adquirir. Así como otro acápite, con “conceptualización” sobre la problemática VFS, de parte de los operadores.

El documento se inicia, con un análisis contextual de la realidad de Ayacucho, que permite ubicar la actuación de los operadores de la red de servicios en violencia familiar y sexual. En segundo término, se hace una narrativa de la metodología utilizada para el levantamiento de información. En tercer término, se desenvuelve el análisis de las necesidades de capacitación. En cuarto lugar, se ofrecen conclusiones y recomendaciones, y por último, se presentan las referencias y fuentes consultadas, con sus respectivos anexos.

Análisis contextual de la realidad de Ayacucho

Aspectos Socio Demográficos: Situación y tendencias regionales

Ayacucho es una región con una historia reciente de extrema complejidad, donde a las potencialidades, emprendimiento de sus pobladores, resistencia frente a la adversidad, riqueza cultural y referente académico, se le fueron sumando problemas estructurales y emergentes. A la pobreza del campo, la exclusión étnica-racial, se le unen las dificultades en términos de conectividad, comunicación y competitividad, y para complicar la situación, está la era de la guerra y el terror.

Ayacucho cuenta con una población aproximada de 561 029 habitantes (mayoritariamente rural). Encontramos en esta, una alta tasa de desnutrición de la niñez de 0 a 5 años (25.8%, desnutrición crónica). El índice de médicos es de 4,3 médicos por cada 10,000 habitantes, así como una alta mortalidad infantil (57.9 por mil) con mayor incidencia en zonas rurales. Persiste una alta tasa de analfabetismo (12.8%) mayormente en la zona rural y una deserción escolar de hasta de 18.2% en el nivel primario. Sumado a un déficit de infraestructura y equipamiento educativo, en centros educativos en zonas rurales³

La esperanza de vida al nacer es de 63 años, siendo el ingreso promedio mensual per capita de 217 nuevos. Por ello, la región de Ayacucho está calificada con un Índice de Desarrollo Humano bajo (por debajo de Cusco y Puno).⁴

Resultan también preocupantes las brechas de género. De las personas que no saben leer y escribir, casi tres cuartas partes (76.37%) son mujeres. Hay una realidad marcada por un sistema tradicional de género que refuerza roles masculinos y femeninos especialmente de la zonas rurales, y la asignación de las mujeres indígenas rurales a la procreación de los hijos y las actividades domésticas. La tasa de mortalidad materna si bien a decrecido, alcanza la cifra de 105 por 100 mil nacidos vivos⁵.

Cabe resaltar que en el Plan de Desarrollo Concertado de la Provincia de Huamanga, se ubica como “debilidades” en materia de desarrollo humano y social: la alta incidencia de madres adolescentes, desempleo y subempleo, alto índice de pobreza, delincuencia y alcoholismo en la juventud. Y pérdida de los valores éticos y morales en la familia y la sociedad.

Interesa también rescatar de dicho PDC, que a nivel del contexto Ayacucho advierte de indicios de recuperación de la economía (aunque no se siente a nivel de la economía familiar), un fenómeno migratorio sostenido que se dirige a la concentración urbana, el exceso de oferta de mano de obra (principalmente de jóvenes); y una participación más activa de las mujeres en actividades económicas y sociales, tanto en áreas urbanas como rurales.

A esto, se suma otras tendencias regionales, que nos parece oportuno reseñar, como: Creciente interés de los actores institucionales, de buscar socios estratégicos y complementariedad de esfuerzos para elevar la eficiencia de sus intervenciones. Conciencia creciente en la población respecto de la conveniencia de la concertación interinstitucional y la mejora de resultados. Los gobiernos locales tienden a modernizarse, planificando en forma participativa el desarrollo de sus distritos y provincias.

³ EN: www.mesadeconcertacion.org.pe

⁴ Datos ubicados en el PDC de Huamanga al 2015.

⁵ Ver PDC de Huamanga al 2015.

Las violencias se entrecruzan en el escenario ayacuchano

En Ayacucho un elemento disruptivo, que se agregó a las expresiones de violencia social preexistente, fue la guerra y el terror en las pasadas décadas. Por ello, la catalogación como “sociedad post conflicto”, nos remite a un agravamiento de las expresiones y potencial letal de las violencias, antiguas y nuevas. Una comunidad donde se produjo el avasallamiento de la democracia local, la ruptura del tejido social, y el perjuicio a la base económica, y donde se ha desestructurado el sistema de normas y valores de convivencia y respeto al otro. La era del terrorismo, en Ayacucho, ha dejado cicatrices individuales y colectivas.

La Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR) ha constatado que en Ayacucho se concentra más del 40 por ciento de muertos y desaparecidos reportados.⁶ Del total de víctimas reportadas, el 79 por ciento vivía en zonas rurales y el 56 por ciento se ocupaba en actividades agropecuarias.

El terrorismo de SL, por su lado, señala la CVR, se sustentó en una ideología de carácter fundamentalista, que desdeñó el valor de la vida y negaba los derechos humanos. Que se expresó en “modus operandi” de extrema crueldad como: ajusticiamientos con sevicia, prohibición de entierros, y el uso de coches-bomba en las ciudades. La disidencia individual llevó a asesinatos y aniquilamientos selectivos, y la disidencia colectiva condujo a masacres y arrasamientos de comunidades enteras. Decretó la destrucción del sector rural conectado al mercado; y de los representantes de la autoridad, asesinando a alcaldes, gobernadores, tenientes gobernadores, jueces de paz, dirigentes comunales, líderes sociales, lideresas mujeres, entre otros.

Por otro lado, la CVR sostiene que esta guerra subversiva y la consecuente respuesta contrasubversiva, revivió y militarizó viejos conflictos intracomunales e intercomunales.

Asimismo, la CVR ubica que la contrasubversión pasó de tener un cariz indiscriminado a otro más bien selectivo. Con el consecuente impacto en materia de derechos humanos.

En plena era del terrorismo, la resistencia social no se hizo esperar, y a las estrategias ciudadanas, de organizaciones y dirigencia femenina, se unió la experiencia de los comités de autodefensa, que hicieron retroceder a Sendero.

Sobre el impacto del conflicto armado y el estadio de post-conflicto, la CVR remarca que cuatro de los departamentos más afectados por el conflicto (Huancavelica, Ayacucho, Apurímac y Huánuco) se encuentren entre los cinco más pobres del país. El impacto se ve reflejado en la masiva destrucción de la infraestructura productiva, y pérdida de capital social y de oportunidades económicas. La violencia además, destruyó y desorganizó la vida social local, especialmente por el asesinato de dirigentes y autoridades tradicionales y estatales. El desplazamiento masivo se convirtió en desarraigo y empobrecimiento de miles de familias. Y ello es un enorme reto para la provisión de servicios en las ciudades. Igualmente significó la pérdida de oportunidades para niños y jóvenes.

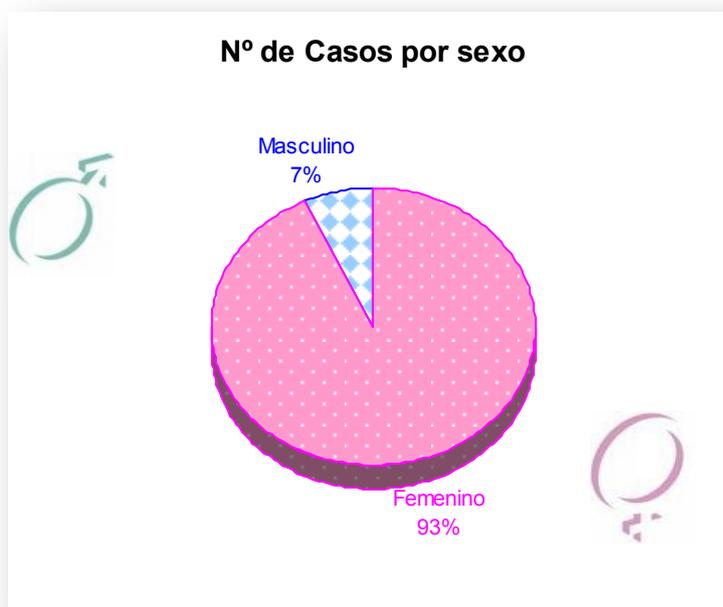
⁶Al sumar a ello las víctimas consignadas por la CVR en los departamentos de Junín, Huánuco, Huancavelica, Apurímac y San Martín se llega al 85 por ciento de las víctimas registradas por la CVR. Informe Final.

El conflicto armado elevó exponencialmente los umbrales de miedo y desconfianza, y bajo los de tolerancia. Por ello la CVR, advierte que este sufrimiento extremo conlleva a sentimientos de recelo, resentimiento y violencia en las relaciones interpersonales y en la convivencia comunitaria.

En cifras desagregadas por sexo, vemos que la CVR, reportó 538 casos de violación sexual, 527 víctimas son mujeres y 11 son varones, cometidas por subversivos o fuerzas del orden.⁷ El 43.79% de violaciones sexuales cometidas por agentes de las Fuerzas Armadas se produjeron en Ayacucho. Aun cuando no está documentado, dicha Comisión recogió información de otros tipos de agresiones sufridas por la población femenina, como embarazos forzados, prostituciones forzadas, matrimonios forzados, servidumbre sexual.⁸

En la actualidad, el lenguaje de la guerra se ha trasladado luego a los barrios y las familias. En Ayacucho esto se ha traducido en maltrato y abuso sexual infantil, violencia en la pareja, feminicidios, suicidios, pandillaje, y un variado muestrario de conductas de riesgo, en adolescentes y jóvenes. Encima, en Ayacucho aún persisten bolsones de violencia, específicamente en torno a la zona del VRAE, y en este el narcotráfico y los remanentes subversivos, vienen estableciendo una pauta de “tierra de nadie”, y de militarización de la sociedad.

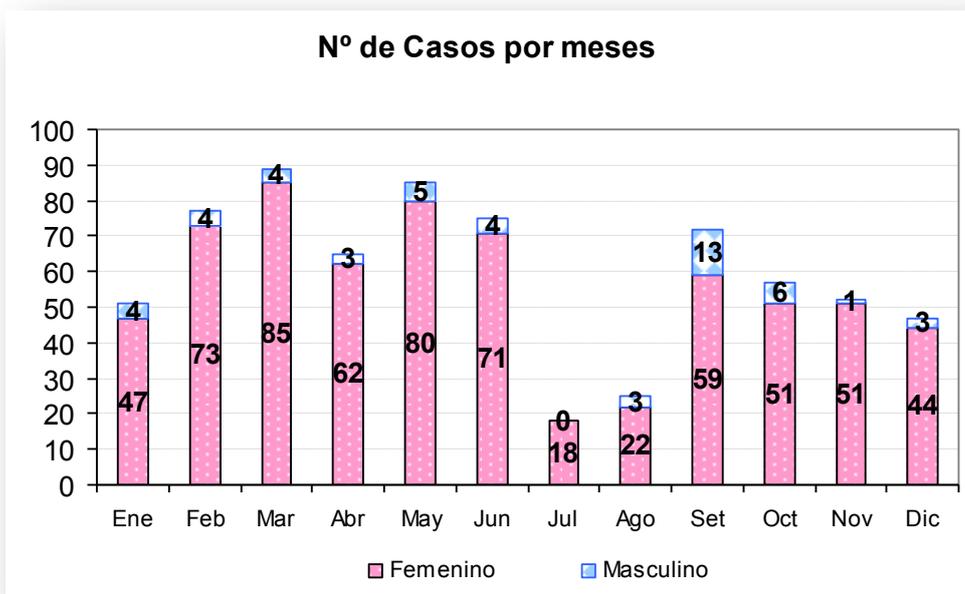
Si tratamos de evidenciar la situación de VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL en Ayacucho, podemos ubicar como data referencial la proporcionada por los CEMs del MIMDES. En este caso presentamos la data de los CEMs del distrito de Ayacucho (en Huamanga) y de Huanta.



CEM AYACUCHO DISTRITO

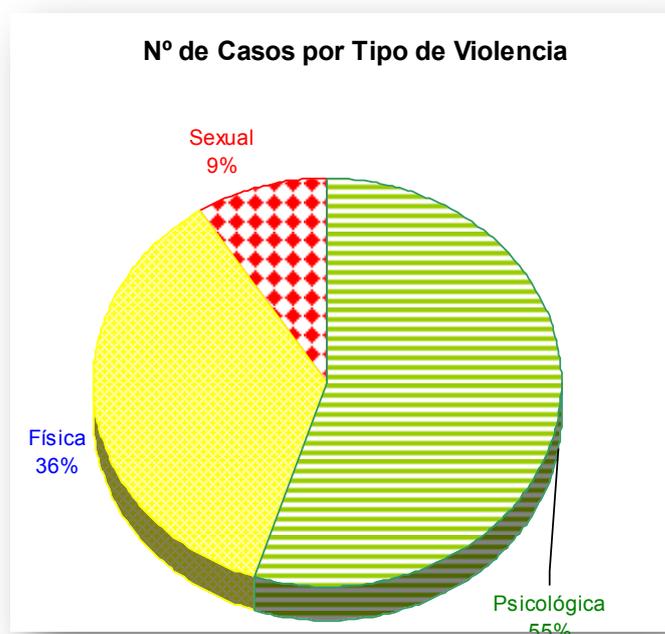
⁷De estos un 83.46% de las violaciones sexuales fueron cometidas por agentes del Estado y aproximadamente un 11% corresponden a los grupos subversivos (Sendero Luminoso y el MRTA). CVR Informe Final 2003.

⁸ Comisión de la Verdad y Reconciliación. Informe Final Lima 2003.



De las cifras del 2009, tenemos que de 713 CASOS, fueron 663 MUJERES y 50 HOMBRES.

Sobre la tipología encontramos que 9% se refieren a violencia sexual, 55% a violencia psicológica y 36% a violencia física.



Por atenciones, tenemos en violencia sexual 65, por violencia psicológica 393, y por violencia física 255.

Respecto a violencia sexual ésta se concentra en el rango de edad de 12 a 17 años. En violencia física en el rango de 26 a 35, y en el caso de violencia psicológica en el rango de 26 a 35 y 36 a 45.

	Atención	Total	Admisión	Psicología	Social	Legal
1.	Acogida, orientación y Apertura de Ficha	713	621	57	25	10
2.	Evaluación y/o Validación del Caso	842	0	702	98	42
3.	Orientación y/o consejería	3,788	0	757	741	2,290
4.	Contención e intervención en crisis	556	0	556	0	0
5.	Terapia breve individual o grupal	74	0	74	0	0
6.	Derivación a servicios complementarios	96	0	6	90	0
7.	Inserción en servicios de rehabilitación	48	0	8	40	0
8.	Peritaje Psicológico	146	0	146	0	0
9.	Informes/Escritos	1,132	0	448	203	481
10.	Formulación de denuncia o demanda	95	0	0	0	95
11.	Medidas cautelares o de protección solicitadas	8	0	0	0	8
12.	Participación en Audiencia	61	0	0	0	61
13.	Investigación tutelares patrocinadas	0	0	0	0	0
14.	Retiro o separación de la persona agresora	0	0	0	0	0
15.	Solicitudes de detención	0	0	0	0	0
16.	Visita Social	160	0	0	160	0
17.	Orientación red familiar	469	0	1	468	0
18.	Inserción redes de	86	0	0	86	0

	protección					
19.	Gestión/diligencia acompañamientos	672	0	0	182	490
20.	Otros	825	0	42	782	1
Total		9,771	621	2,797	2,875	3,478

Fuente: Sistema de Registro de Casos y Atenciones en los CEMs - Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Elaboración: Unidad Gerencial de Diversificación de Servicios - PNCVFS

En el caso del CEM de Huanta, ubicamos al año 2009, una cifra de 282 casos, de los que 259 mujeres, y 23 hombres.

En cuanto a atenciones tenemos un total de 3260 durante el año del 2009.

Atención		Total	Admisión	Psicología	Social	Legal
1.	Acogida, orientación y Apertura de Ficha	282	264	0	18	0
2.	Evaluación y/o Validación del Caso	281	0	204	76	1
3.	Orientación y/o consejería	1,012	0	262	374	376
4.	Contención e intervención en crisis	97	0	71	20	6
5.	Terapia breve individual o grupal	153	0	153	0	0
6.	Derivación a servicios complementarios	5	0	2	2	1
7.	Inserción en servicios de rehabilitación	0	0	0	0	0
8.	Peritaje Psicológico	109	0	109	0	0
9.	Informes/Escritos	194	0	91	39	64
10.	Formulación de denuncia o demanda	28	0	0	0	28
11.	Medidas cautelares o de	3	0	0	0	3

	protección solicitadas					
12.	Participación en Audiencia	35	0	0	0	35
13.	Investigación tutelares patrocinadas	0	0	0	0	0
14.	Retiro o separación de la persona agresora	0	0	0	0	0
15.	Solicitudes de detención	2	0	0	0	2
16.	Visita Social	40	0	0	40	0
17.	Orientación red familiar	132	0	24	108	0
18.	Inserción redes de protección	0	0	0	0	0
19.	Gestión/diligencia acompañamientos	709	0	20	144	545
20.	Otros	178	0	0	5	173
Total		3,260	264	936	826	1,234

Fuente: Sistema de Registro de Casos y Atenciones en los CEMs - Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual

Elaboración: Unidad Gerencial de Diversificación de Servicios -PNCVFS

Metodología

Objetivos del Diagnóstico

- Identificar las necesidades de capacitación de los operadores de los servicios de atención de la Violencia Familiar y Sexual en la región Ayacucho
- Recabar la información que permita identificar las competencias laborales que deben ser fortalecidas y la metodología más apropiada para elaborar el Programa de Desarrollo de Capacidades de los operadores/as de las instituciones que ofrecen sus servicios de Atención de la VFS en Ayacucho.

Enfoque Metodológico

Para la identificación de las Necesidades de Capacitación y Formulación del Programa de Desarrollo de Capacidades de los/as operadores/as de servicios de atención de la violencia familiar y sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes en la región Ayacucho, se ha optado en el diagnóstico por un

enfoque metodológico con carácter descriptivo-interpretativo a través del recojo de información de fuentes primarias y secundarias; y el empleo de técnicas de análisis cuantitativo y cualitativo.

Esta opción metodológica coloca el énfasis en la complementariedad de lo cuantitativo y cualitativo, remitiéndose al campo de la construcción de sentido y significado, el cual se expresa a través del discurso de los sujetos sobre su accionar cotidiano en contextos determinados.

La implementación de esta metodología ha requerido de la constitución de un equipo multidisciplinario (psicóloga social, psicóloga organizacional, pedagoga, abogada, experta en género y violencia, comunicadora social) que oriento su actuación hacia el análisis de los distintos registros que surgen de las técnicas aplicadas (encuestas, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, taller participativo con operadores), considerando de fundamental importancia la participación y las opiniones de los actores involucrados, así como el autoconocimiento de las actividades y el valor sustantivo que adquiere el intercambio de experiencias entre los diferentes operadores de la red de servicios de atención de la violencia familiar y sexual.

Para recabar la información necesaria que facilitó la identificación de las Necesidades de Capacitación y Formulación del Programa de Desarrollo de Capacidades se considero los siguientes aspectos:

Fuentes de Información

- ❖ **Fuentes primarias:** Para la información cuantitativa se aplicaron encuestas y entrevistas a 12 operadores de diferentes sectores y a 7 usuarias del CEM de Huamanga.

PARTICIPANTES: OPERADORES

Cargo	Sexo	Edad	Especialidad o Profesión	Institución en la que labora	Tiempo de servicios en la atención de la VFS	Población a la que atiende directamente
Abogado del CEM	M	47	Abogado	CEM	8 años	Todos
Admisionista del CEM	F	29	Trabajadora Social	CEM	1 mes	Todos
Coordinadora del CEM	F	50	Trabajadora Social	CEM	8 años	Todos
Trabajadora Social Zonal CEM	F	35	Trabajadora Social	CEM	1 año y 5 meses	Todos
Psicóloga Peritación Criminal CEM	F	25	Psicóloga	CEM	3 meses	Todos
Fiscal de Familia	F	33	Abogada	Ministerio Público	5 años	Todos

Fiscal provincial titular	F	45	Abogada Magister en Derecho Civil	Ministerio Público	4 años 3 meses	Todos
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	M	41	Policía nacional	Comisaría Huamanga	1 año	Todos
Juez de Paz	F	27	Derecho y ciencias políticas	Juzgado de paz	1 año	Todos
Juez titular de Familia	F	47	Abogada	Poder Judicial CSJAY	2 años	Todos
Medico DIRESA	M	33	Médico	DIRESA Ayacucho	3 años	Todos
Psicólogo forense MIN PUBLICO	M	44	Psicólogo Forense	Ministerio Público	8 años	Todos

PARTICIPANTES: USUARIAS

Usuaría	Edad	Escolaridad
1	39	Sin escolaridad
2	17	5to. Secundaria
3	24	4to primaria
4	34	3ro Secundaria
5	45	5to. Secundaria
6	26	5to. Secundaria
7	21	5to. Secundaria

Para la información cualitativa se aplicaron entrevistas semiestructuradas tanto a los operadores como a las usuarias, y se realizó un Taller Participativo con operadores de la Red de Servicios, siendo los puntos explorados:

- El Perfil Ocupacional de los Operadores de VFS de Ayacucho para elaborar una propuesta de Mapa Funcional por competencias laborales.
- Los Criterios de Desempeño que utilizan en la atención de Violencia
- Capacitación de los operadores para la atención a las víctimas

- Población más vulnerable y tipos de violencia que existe en la población
- Material con que cuenta el Operador y si es de ayuda en la atención

Igualmente para el caso de la información cualitativa se entrevistó a dos informantes claves:

- Comandante Oscar Salas. Comandante PNP, Comisario de Huanta.
- Ps. Vladimir Estrada. Gestor Provincial del PILVFS de Huanta. Coordinador CTB en Huanta.

Los temas ejes fueron:

- VRAE-Datos del contexto
- Servicios frente a la VFS
- Procedimientos
- Clima laboral/Entorno institucional
- Perfil de los Operadores
- Competencias
- Derivación-Red local-Problemas
- Capacitación/ Temas a desarrollar en el PDC

❖ **Fuentes secundarias:** La información requerida se obtuvo mediante la revisión y análisis de políticas, normas, guías, protocolos, y documentos de experiencias sobre relaciones intra e interinstitucionales. Se revisó igualmente textos sobre diagnósticos de la redes de servicios locales de atención de la VFS en Ayacucho, así como manuales de atención de la VFS de las diferentes instituciones prestadoras del servicio.

Instrumentos para la recolección de la información

- Guía de entrevista semiestructurada para Identificar las Necesidades de Formación de los operadores de servicios de atención de la VFS.
- Encuesta para Identificar las Necesidades de Capacitación por Competencias
- Encuesta sobre Expectativas de Capacitación sobre Violencia Familiar y Sexual.
- Guía de entrevista semiestructurada para usuarias afectadas por VFS
- Matriz preelaborada para el diseño del mapa funcional del perfilocupacional del operador de la VFS
- Instructivo para identificar el propósito principal de la actividad laboral
- Matriz pre-elaborada de competencias laborales de los operadores

Actividades Desarrolladas

- Revisión de instrumentos técnicos legales (políticas, normas, guías, protocolos, etc.) existentes en las diferentes instituciones integrantes del sistema de atención de la VFS,
- Análisis de las experiencias sobre relaciones intra e interinstitucionales, en las aplicación de instrumentos técnicos legales.
- Revisión de documentos sobre diagnósticos de la redes de servicios locales de atención de la violencia familiar y sexual en las provincias del Departamento de Ayacucho.
- Revisión de Manuales sobre atención de la VFS de las diferentes instituciones prestadoras del servicio, especialmente los que están focalizados para el contexto de la región Ayacucho.
- Convocatoria del Grupo Impulsor multisectorial, con cada uno de los Operadores de Atención, como instancia inicial encargada de facilitar el proceso de elaboración del PDC
- Reuniones de coordinación con los actores claves para recibir sus aportes y expectativas
- Identificación de personas e instituciones que podrían brindar apoyo en las capacitaciones
- Aplicación de encuestas y entrevistas a 12 operadores de los diferentes sectores de servicios de atención de la VFS de servicios de atención en Huamanga.
- Aplicación de entrevistas semiestructurada a dos informantes claves en Huanta.
- Aplicación de encuestas y entrevistas a siete usuarias víctimas de violencia, atendidas en el CEM de Huamanga.
- Taller participativo para recabar aportes orientados a la formulación consensuada del mapa funcional del operador que atiende casos de VFS.

Análisis de las necesidades de capacitación

Como sabemos existen tres rutas para levantar el diagnóstico y las necesidades de capacitación. Estos tres son: análisis organizacional, adecuación persona/puesto, y las necesidades de acuerdo a problemas de producción y problemas de personal. En el presente texto incorporamos estos tres ejes de análisis.

Focalizando nuestro estudio en Ayacucho, al hacer referencia a los operadores de los sectores competentes estamos comprendiendo a: MIMDES y su Centro de Emergencia Mujer –CEM, Fiscalía, Policía Nacional, MINSA, Poder Judicial (incluido Juzgado de Paz)⁹.

El levantamiento de información se ha realizado a partir de los hallazgos de estudios realizados el 2007 sobre “Modelo de atención¹⁰”. Y uno posterior realizado el 2009¹¹, ambas con entidades locales competentes en Ayacucho. Así como del trabajo de campo realizado el pasado octubre en Ayacucho (Huamanga y Huanta) en el que se desarrollaron acciones con metodologías participativas y se aplicó entrevistas e instrumentos de recojo de información.

El esquema de este acápite se basa en el desarrollo de los siguientes ítems:

- a) Análisis organizacional
- b) Adecuación Persona/ Puesto
- c) Necesidades en base a problemas
- d) Demandas y expectativas de capacitación.
- e) Conceptualización sobre la problemática VFS

A. Análisis organizacional Obstáculos y Ventajas para el desarrollo/desempeño de los operadores

Determina en dónde deberá hacer énfasis la capacitación para adaptarse a las necesidades de la organización. El análisis organizacional debe verificar todos los factores: **recursos humanos, nivel de profesionalidad, desempeño** (p.e. uso de protocolos), **clima laboral** (p.e. trabajo en equipo/ incentivos/ sanciones/perspectivas de profesionalización), **recursos logísticos**

⁹Otras entidades es la DEMUNA de la Municipalidad, Sector Educación y Gobierno Regional, que a definen algunos niveles de intervención, pero no la hemos incluido en el texto (en anexo hemos ubicado el análisis FODA).

¹⁰ Loli Silvia. Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho. PNCVFS.2007

¹¹ Ver: Construcción de Sistemas locales de prevención y atención a la violencia familiar y sexual en Ayacucho, PNCVFS-CTB, abril 2010. Estudio que plantea una mirada interna y externa de los servicios que se articulan en el sistema local desde una metodología FODA, que facilita la ubicación de debilidades y fortalezas por sector.

Identificación de Factores Positivos y Negativos de las Instituciones prestadoras de Servicios de Atención de la VFS en Ayacucho

Ministerio del Interior-Policía Nacional

Factores Negativos

Recursos humanos

- Falta de personal para la atención de los diversos casos de violencia familiar.
- Falta de personal especializado en VFS.

Clima laboral

- Los cambios continuos de personal policial
- Falta de reconocimiento e incentivos para el personal que trabaja en FVS.
- Alto costo de trabajar en Comisarías y/o VFS en relación de otros puestos o designaciones
- No hay proyección de profesionalizarse en VFS
- Alto stress laboral de la VFS
- Poca expectativa de permanecer en la PNP

Recursos logísticos

- Falta de apoyo logístico (computadoras, impresoras, etc.)
- Falta de ambiente adecuado.
- Falta de implementación de una oficina exclusiva para tratar el problema.
- No se cuenta con ambiente para albergar a las víctimas de VF.
- No se llega oportunamente al auxilio de las víctimas de VF por la distancia a algunos distritos.
- El cobro en materiales de escritorio.

Desempeño/Nivel de profesionalidad

- Falta de sensibilidad en algunos miembros de la PNP.
- Se requiere de mayor capacitación por parte de especialistas en el tema
- Sólo atienden cuando la violencia es reiterada, actitud negativa hacia las denunciantes, sólo prestar atención cuando hay signos evidentes de violencia física, o pedir pruebas imposibles (demostrar que han sido amenazadas de muerte).
- Buscar en todo momento conciliar los casos de VF e incluso casos de violaciones sexuales.
- Deshonestidad.
- La notificación a través de la propia víctima, la que la coloca en situación de riesgo.

Factores Positivos

Desempeño/Profesionalidad

- Personal capacitado, en algunas comisarías.
- Fluida coordinación con el Ministerio Público para las intervenciones.
- Atención las 24 horas del día.
- En algunos casos se contaba con personal que atiende en quechua.
- La derivación de los casos de Violencia Familiar y Sexual a las autoridades correspondientes según la gravedad.
- Encontrarse capacitados para atender estos casos.

- Incluso los operadores se quedan su día de franco si es que hay que hacer seguimiento de un caso.
- Se realiza acciones cívicas, de prevención e información en la comunidad
- Se trata de atender “casos sociales”, gestionando el apoyo de diversas entidades, o empresas.
- Se tiene buena relación institucional con otros operadores y servicios (como la DEMUNA, el PILVFS Huanta).
- Se trata de usar los mecanismos legales para controlar al agresor (detención 23 horas en la Comisaría).
-

Ministerio Público-Fiscalía¹²

Factores Negativos

Recursos humanos

- Falta de profesionales especialistas en Psicología.
- Falta de Fiscal adjunto.

Recursos logísticos

- Falta de presupuesto.
- Ubicación de la sede lejos de la ciudad
- Infraestructura inadecuada.
- Falta de apoyo logístico
- Falta de movilidad propia para diligencias

Desempeño/Profesionalidad

- Falta de especialización en reconocimientos médicos.
- Que se agilice los reconocimientos médico legales, por ende el informe legal solicitados por la policía nacional y fiscalía
- Falta coordinar con otras instituciones
- Medidas de Protección en el plazo más corto
- La demora en la atención y gestión del caso

Factores Positivos

Desempeño/Profesionalidad

- Buen conocimiento y claridad de sus roles y competencias institucionales, en VFS.
- Regular nivel de coordinación con otras instituciones.
- Equipo y /o Fiscalías provinciales especializadas en Familia.
- Personal con mística de trabajo. Identificación con el trabajo.
- Atención oportuna en la atención de las agraviadas. Atención las 24 horas.

¹² Según el estudio del año 2007 se señaló que no existía en Ayacucho ningún Fiscal que se dedique exclusivamente a los casos de Violencia Familiar

Poder Judicial-Juzgado Provincial

Factores Negativos

Desempeño/Profesionalidad

- A favor de la conciliación, induciendo a las partes y fomentando soluciones que a la larga perjudican a la mujer.
- Falta notificación oportuna y cierta del agresor.
- Hay dificultades de los Jueces de Familia con la Policía Judicial.
- Son pocos casos en que se sentencian o se sancionan a los agresores
- Es muy difícil dar lectura a las sentencias por las debilidades de la notificación.
- No se actúa de manera imparcial en los casos
- Falta celeridad en los procesos con sentencias justas –Realizar el seguimiento oportuno y efectivo en instancias superiores.-Que las resoluciones y/o autos apertorios de procesos sean de acuerdo a Ley e igual para todos.

Clima laboral

- Recarga laboral.
- Falta coordinación.

Recursos humanos

- Falta de personal

Recursos logísticos

- Lejanía de las zonas.
- Falta de movilidad. No llegan las notificaciones a tiempo a los otros distritos.

Factores Positivos

Desempeño/profesionalidad

- Voluntad y compromiso de trabajo
- Conocimiento y claridad de sus roles y competencias institucionales, en VFS,
- Regular nivel de coordinación con otras instituciones,
-

Ministerio de Salud-MINSA

Factores Negativos

Recursos logísticos

- El cobro de los servicios. Las personas que son derivadas como medida por el Juzgado a los servicios de salud público deben pagar por la terapia recibida.
- Escasa implementación para el servicio en salud mental
- El establecimiento de un horario sólo diurno
- Escaso presupuesto.
- Falta de algunos equipos de implementación

Desempeño/profesionalidad

- El ausentismo, la espera. La demora en la atención
- La falta de sensibilización del personal técnico y su consiguiente
- maltrato a la víctima,
- Desconocimiento de las funciones específicas del sector ante casos de Violencia Familiar Sexual. Falta de capacitaciones en VIF, VS (personal nuevo).
- Personal médico resistente frente al problema de la violencia.
- La falta de conocimiento del quechua
- Aun no se logra involucrar a las comunidades
- El desconocimiento de la ruta legal que lleva a que los casos sean derivados a instancias por fuera de la misma alargando el tiempo de espera de las víctimas.
- La falta de capacitación e identificación como unas de las fuentes de maltrato de parte del personal de salud,
- Bajo nivel de coordinación con otros sectores
- Falta sensibilización en el tema de VF S con enfoque de género
- Falta cumplimiento de los protocolos de atención en casos de VFS
- Mejorar en la identificación y derivación de casos VFS
- Se debe dar atención inmediata a los usuarios de Violencia Familiar - Contar con un psicólogo – Mejorar atención física y psicológica a las víctimas y agresores
- Falta trato digno a las personas de escasos recursos económicos-Atención de calidad y calidez para las víctimas de VFS
- Horarios nocturnos de 20:00pm a 06:00am para poder agilizar el RML (mecanismos para que los RML sean gratuitos)
-

Recursos humanos

- Carencia de especialistas en Psiquiatría.
- La escasez de personal,
- Falta utilizar los recursos formados como agente de salud mental

Clima laboral

- Rotación de personal capacitado.
- Falta de estabilidad laboral. Aun se necesita más personal.
- Sobrecarga de formatos de información
- Falta mayor descentralización

Recursos logísticos

- La falta de privacidad en la atención

Factores Positivos

Desempeño/profesionalidad

- Atención sin discriminación (cuando se encuentra presente el personal),
- La gratuidad
- Algunas veces se hace seguimiento de los casos.
- Conocimiento de sus responsabilidades legales tratándose de Violencia Familiar y sexual constituye inclusive, una prioridad para el MINSA.
- Proceso de implementación del MAMIS en Huamanga y Huanta
- Tema de violencia Familiar y Sexual como prioridad , en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho
- Evaluación permanente de avance de indicadores
- Salvo algunas excepciones, personal sensibilizado en casos de violencia.
- Sistema de Información para la Vigilancia de Violencia Intrafamiliar

Clima laboral

- Cultura de evaluación periódica

Ministerio de la Mujer/MIMDES-CEMS

Factores Negativos

Desempeño/profesionalidad

- Si bien tienen una guía para la atención, esta tiene mucho formalismos, quita tiempo a la atención
- Atención de 20 a 35 casos por día
- No cuentan con un registro de los casos recibidos por derivación,
- El abogado del CEM nunca se acerca a la Comisaría, sino que deriva los casos directamente a la Fiscalía,
- Actuación de algunos funcionarios del CEM, de pasividad cuando interviene por ejemplo en casos ante el Juez de Familia
- Falta mayor coordinación para no duplicar las actividades-Liderar las acciones en contra de la VFS
- Falta seguimiento de casos-Acompañamiento a la Víctima-Apoyo
- Se debe remitir la información mensual de los casos atendidos a la oficina de epidemiología.
- Se debe dar apoyo del área de Psicología a las niñas y niños víctimas de Violencia Familiar.
- Se debe sistematizar la información estadística de resultados de casos atendidos a nivel provincial de casos de VFS

Clima laboral

- Inestabilidad laboral. Alta rotación de profesionales
- Pocas reuniones de equipo
- No hay incentivos, mecanismos de reconocimiento o premiación.
- No hay acciones para enfrentar el desgaste laboral

Recursos Humanos

- Falta de personal de apoyo

Recursos Logísticos

- Falta de presupuesto para cumplir a cabalidad las funciones
- La inaccesibilidad a las comunidades. Falta de presupuesto para salir a diferentes comunidades y poder intervenir.
- Insuficiente equipamiento (Computadora, Internet, etc.).
- Carencia de medios de comunicación para información sobre VFS.
- Escasez de fondos para el trabajo de promoción
- Carencia de vehículo para la movilización de los funcionarios.
- Carencia de recursos para llegar a las zonas rurales
- Falta mayor presupuesto- Personal de apoyo

Factores Positivos

Desempeño/profesionalidad

- Conocimiento y claridad de los roles y competencias institucionales en los CEM,
- Hay coordinación del CEM con otras instituciones, de acuerdo con sus mandatos, pero no hay un trabajo articulado
- Equipo multidisciplinario y especializado en Temas de VFS.
- Profesionales capacitados.
- Profesionales con dominio del idioma quechua
- Voluntad y decisión de trabajo en temas de VFS.
- Capacidad de Coordinación con instituciones que trabajan la temática de VFS, Fiscalía Policía, Juzgado, etc.
- Disponibilidad y transparencia para dar información
- Manual de Atención de los CEMs, que son los que rigen nuestro servicio
- Visitas domiciliarias
- Apoyo psicológico durante el proceso
-

Recursos logísticos

- Se cuenta con ambiente adecuado

Clima laboral

- Solidez del equipo humano

B. Adecuación Persona/Puesto: Construcción de un Perfil por competencias Integrativo del operador de servicios de atención de la Violencia Familiar y Sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes, en la región Ayacucho.

Tomando como referentes la visión y misión de las diferentes instituciones (Policía Nacional del Perú , Ministerio Público , Poder Judicial , MINSA, CEM / MIMDES) prestadoras de servicios y las funciones adscritas a los operadores de atención de la VF y S , así como el aporte de los informantes claves y los operadores que asistieron al taller participativo para la elaboración del mapa funcional ocupacional , se construyó el Perfil por competencias Integrativo del operador de servicios de atención de la Violencia Familiar y Sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes, en la región Ayacucho. Considerándose los siguientes aspectos:

Misión Unificada

Brindar atención de calidad, equidad, y efectividad a las /os usuarias/os, orientando las actividades y acciones a dar respuesta a las necesidades de la población afectada por la violencia familiar y sexual desde una perspectiva multidisciplinaria e intersectorial para proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Visión Unificada

Contribuir a la construcción de una comunidad conocedora de sus derechos y deberes, que garantice a las mujeres, niñas, niños y adolescentes sin discriminación de edad, estado civil, nivel socioeconómico u otra condición, un entorno libre de violencia familiar y sexual , y que fomente una cultura de paz .

Propósito Principal

Atender a personas afectadas por la violencia familiar y sexual de acuerdo a los protocolos, guías o normas de atención del sector correspondiente.

Perfil Integrativo

Conocimientos

- Marco conceptual sobre violencia familiar y sexual.
- Atención multisectorial en violencia familiar y sexual.
- Buenas prácticas
- Uso de la red de servicios de atención
- Definición de acciones intersectoriales
- Identificación de sectores vinculados al abordaje de la violencia
- Identificación de barreras de acceso
- Reconocimiento y análisis de los actores (perfiles) implicados en las diversas manifestaciones de la violencia en la comunidad.
- Atención integral, integrada y continua.
- Técnicas , procedimientos, normas y protocolos para la atención de la violencia familiar y sexual
- Situación de la diversas formas de violencia en la comunidad, sus determinantes y condicionantes
- Promoción del buentrato y prevención de violencia
- Uso de la red de servicios de atención
- Priorización de intervenciones
- Mecanismos de referencia, derivación y seguimiento

- Identificación y definición de necesidades de servicios
- Comunicación entre los miembros de la red multisectorial y la comunidad
- Políticas públicas y marcos legales vinculados con la violencia familiar y sexual.
- Identificación de grupos de poder locales
- Entrevista especializada en violencia familiar y sexual.
- Código ético de los trabajadores de su sector
- Prevención e intervención en crisis
- Nociones de gestión administrativa
- Identificación de grupos y organizaciones sociales, gremiales y sus actores
- Identificación y resolución de problemas
- Conocimiento y definición de roles, competencias y responsabilidades dentro de la red de servicios de atención.
- Identificación de recursos necesarios
- Conocimiento del quechua u otros dialectos (preferentemente).
- Conocimiento de Derechos Humanos, Género, Masculinidades, Femicidio.

Habilidades

- Manejo eficiente de protocolos y datos
- Elaborar documentos primarios
- Liderar, participar y apoyar las acciones intersectoriales
- Capacidad para integrarse a trabajar en equipo y bajo presión.
- Adaptar métodos y lenguajes para cumplir con los objetivos estratégicos propuestos.
- Resolución de conflictos.
- Autocontrol emocional.
- Análisis de problemas.
- Habilidades observacionales o comprensión del lenguaje no verbal.
- Escucha activa.
- Fluidez verbal.
- Habilidades de colaboración en equipo y manejo de grupos
- Disposición al cambio/flexibilidad
- Creatividad en la solución de problemas
- Promover el autocuidado de su salud integral
- Liderar y participar en las iniciativas de promoción del buentrato y prevención de la violencia
- Recolectar, analizar y utilizar la información adecuada y pertinente
- Aplicar los procedimientos de manera oportuna y eficiente
- Identificar fuentes de información y actores clave en la comunidad
- Desarrollar planificación estratégica , investigación operativa y evaluación del desempeño
- Optimizar la información, comunicación y educación en derechos
- Seguir el proceso de gestión administrativa
- Involucrar a —y trabajar activamente con— los líderes reconocidos
- Desarrollar una adecuada comunicación, a nivel individual y colectivo independiente del nivel educativo.
- Hacer un uso racional y eficiente de los recursos disponibles
- Presentar información útil y detallada a los tomadores de decisión
- Liderar, participar y apoyar las acciones intersectoriales
- Transmitir las informaciones requeridas de forma adecuada.

Actitudes

- Ser empático frente a la problemática que atraviesan las víctimas.
- Actuar con iniciativa y proactividad
- Calidez en la atención.
- Comprensión y asertividad.
- Respeto a las personas.
- Apertura hacia las críticas.
- Orientación al usuario
- Compromiso
- Confidencialidad
- Defensa de la legalidad y de los derechos ciudadanos
- Principios invulnerables y normas éticas
- Ser consciente de su función social
- Integridad.
- Actitud atenta, diligente e imparcial.
- Paciencia y buen trato.
- Veracidad
- Valora el trabajo de los demás
- Capacidad de expresión
- Participar en equipos multi e interdisciplinarios
- Capacidad de razonamiento y concentración
- Asume responsabilidad social.
- Sensibilidad y tolerancia al interactuar con el usuario

Aproximación al referente Perfil/ Desempeño

- Con el propósito de obtener una visión que nos aproxime al perfil de competencias deseables y el nivel de desempeño de los operadores, se llevaron a cabo entrevistas a siete usuarias del CEM de Huamanga, quienes expresaron opiniones y valoraciones tanto positivas como negativas sobre el grado de satisfacción de la atención recibida . Nos refiere una usuaria.....***Un policía que se notaba preocupado. Decía “si Ud. fuera mi hermana le agarraba a golpes a ese hombre”***; en tanto que otra relata..... ***“Te tratan mal, el policía dijo: el estado te va a denunciar a ti porque entras y sales de aquí y perdemos el tiempo”. (En la comisaría)”***.

Cabe indicar que las percepciones de las usuarias, fueron tomadas sólo con criterio referencial, pues no reflejan necesariamente, el desempeño de la mayoría de los operadores en las diferentes provincias del Departamento de Ayacucho, por lo tanto no se pueden establecer generalizaciones a partir de ellas.

C) Diagnóstico de necesidades de capacitación por identificación de problemas

De la información levantada en Ayacucho, con operadores y usuarias, se ubican los siguientes problemas, que se ordenan a manera de indicadores para determinar las necesidades de capacitación.

Teniendo en cuenta que se pueden ubicar dos niveles de problemas: producción de bienes y/o servicios, y del personal /equipo, señalamos los siguientes:

Indicadores Usuarios/os

- Las notificaciones se envían con las usuarias, o las notificaciones (del CEM) no son acatadas por los agresores.
- En algunos servicios (policía, fiscalía), hay que estar “detrás” porque si no, no hay información sobre el caso.
- El trato a veces no es gentil, hacen sentir culpable a la denunciante.
- En la atención a veces no se da orientación suficiente, no se aconseja adecuadamente.
- Los servidores a veces aplican medidas inadecuadas, pierden la paciencia, o pierden motivación, frente a casos o usuarios/as que desisten o no le dan impulso al proceso.
- Después de la denuncia, las víctimas no están seguras. El agresor esta libre, hay riesgo de amenaza para la vida y la salud.
- La demora del proceso, falta celeridad para resolver el caso de VFS.
- Hay limitaciones para los usuarios/as por los horarios de atención. Algunos servicios funcionan solo hasta pasado el mediodía, otros al término de la tarde.

Indicadores Operadores

- Al interno de las instituciones hay conflictos en las relaciones.
- Los servidores reconocen que la atención no siempre es la más adecuada.
- Los servidores no reciben reconocimiento por su trabajo en VFS.
- Poca comprensión de lo difícil del trabajo de parte de los superiores
- Resistencias o historias personales de los servidores que limitan su intervención.
- Hay poco conocimiento de los costos y efectos de la violencia en las instituciones y personal.
- Los servidores no tienen todas las destrezas para atender casos de VFS, hacer contención e intervenir en emergencias.
- Se da un comportamiento de pasividad y poca innovación.
- Se tiene poca formación en elaboración de propuestas
- Se tiene pocas habilidades para comprender perfiles y potencial letal de los/as agresores/as.
- A veces la conducta inapropiada de un servidor puede producir efectos graves, como que el agresor se sienta inmune, prosiga con su comportamiento violento, aumente su agresividad.
- Se enfatiza en los servidores, que lo que falta es el apoyo de algunas instituciones locales
- Se precisa mayor rapidez en el reconocimiento médico en casos de VFS
- Se exige que las medidas de protección sean más rápidas y eficaces.
- El archivo provisional del que disponían los Juzgados cuando la denunciante y denunciado no se hacían presentes a la audiencia de conciliación, toma otro rumbo debido a que una jurisprudencia señala que la diligencia debe llevarse adelante con el Fiscal de Familia.
- En zonas rurales y urbano marginales, la tarea del Juez es poco comprendida
- Desinterés del usuario (procesos). Abandonos de procesos
- Falta mayor difusión de la normatividad vigente
- Falta una casa hogar o centro de acogida a la mujer maltratada
- Débil trabajo concertado. Falta coordinación con otras instituciones. Débil coordinación con otros profesionales sobre el manejo de los casos
- Falta formación de comités MINSA, contra la violencia
- Desconocimiento de la población sobre la dirección del local (en el caso del CEM Ayacucho).
- Hay un manejo de información diferenciada en los servicios de las diferentes entidades operadoras. Todo se canaliza a los profesionales en Lima para sacar datos estadísticos y tener registro de los agresores
- Se sugiere que el CEM debería tener la capacidad de solicitar exámenes médicos; y sus informes psicológicos deberían tener valor casi pleno en los procesos

- Se necesita capacitación a la sociedad civil con la red de salud mental (que incluye IML MINDGS) y otras organizaciones incluyendo servicio de salud.
- Se necesita que todos conozcan la ruta crítica
- Se necesita contar con un directorio

D) Demandas y expectativas de capacitación de los operadores de servicios de atención de la VFS: Conocimientos, Habilidades y Actitudes

De los instrumentos (cuestionarios/entrevistas) aplicadas en Ayacucho, con los diferentes operadores de VFS (Huamanga y Huanta) se ha establecido las necesidades por sector:

CEM-Ministerio de la Mujer

- Roles de los integrantes del sistema de atención y derivación
- Sistema de Red para la atención y derivación oportuna
- Entornos institucionales y promoción del desempeño
- Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo
- Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia
- La violencia familiar en la vida del operador del servicio público
- Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.
- Mapeo de las violencias en Ayacucho.
- Costos y efectos de la sociedad post conflicto
- Masculinidad y violencia
- Violencia de Género.
- Femicidio
- Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.
- Manifestaciones de la violencia
- La mujer-madre como agresora
- Modelos Explicativos de la Violencia Familiar
- Estrategias para romper el ciclo de violencia.
- Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores
- Revictimización Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar
- Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas
- Síndrome de adaptación paradójica a la violencia
- Perfiles de Agresores
- Síndrome de Estocolmo en la mujer victima
- Psicópata/asesino en serie
- Pedofilia
- Modelos explicativos de la Conducta Violenta.
- Estrategias de tratamiento a agresores
- Maltrato Y Abuso Sexual Infantil
- Indicadores del Maltrato Infantil.
- Indicadores del Abuso Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Suicidio
- Trastornos alimenticios
- Pandillaje Barrial
- Misoginia y feminicidio
- Conductas violentas en la escuela

- Importancia del Triage
- Estrategias de tratamiento a agresores
- Intervención Individual y Familiar
- Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen
- Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos
- Adicciones
- Pautas para la derivación y seguimiento en red
- Normatividad nacional e internacional
- Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación.

Habilidades

- Observación
- Comunicación oral
- Composición escrita
- Análisis de Problemas
- Resolución de conflictos
- Disposición al cambio
- Colaboración en equipo

Actitudes

- Apertura hacia la crítica
- Respeto a las personas
- Calidez en la atención
- Integridad

Otros ejes

- Derechos humanos
- Temas procesales de acuerdo a la entrada en vigencia del Nuevo Código Procesal Penal
- Temas de incidencia política – violencia familiar
- La importancia del protocolo
- La importancia de la validación del caso
- Especialización es: terapia familiar, redes familiares
- Psicología Forense

Ministerio Público

- Entornos institucionales y promoción del desempeño
- Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo
- Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia
- Mapeo de las violencias en Ayacucho.
- Violencia de Género.
- Femicidio
- La mujer-madre como agresora
- Estrategias para romper el ciclo de violencia.
- Revictimización
- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar

- Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas
- Perfiles de Agresores
- Síndrome de Estocolmo en la mujer víctima
- Pedofilia
- Modelos explicativos de la Conducta Violenta.
- Maltrato Y Abuso Sexual Infantil
- Indicadores del Maltrato Infantil.
- Indicadores del Abuso Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Pandillaje Barrial
- Misoginia y feminicidio
- Conductas violentas en la escuela
- Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen
- Adicciones
- Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

Habilidades

- Observación
- Composición escrita
- Colaboración en equipo
- Disposición al cambio

Actitudes

- Apertura hacia la crítica
- Orientación hacia el paciente
- Integridad
- Compromiso
- Respeto a las personas

Otros

- Medios probatorios en caso de VF,
- medicina legal,
- Evaluación Psicológica.
- Violencia familiar(experiencias en otros distritos judiciales para unificar criterios)

Poder Judicial

- Entornos institucionales y promoción del desempeño
- Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo
- Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia
- La violencia familiar en la vida del operador del servicio público
- Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.
- Mapeo de las violencias en Ayacucho.
- Costos y efectos de la sociedad post conflicto
- Masculinidad y violencia
- Feminicidio
- Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.

- Manifestaciones de la violencia
- La mujer-madre como agresora
- Modelos Explicativos de la Violencia Familiar
- Estrategias para romper el ciclo de violencia.
- Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores
- Revictimización
- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar
- Síndrome de adaptación paradójica a la violencia
- Perfiles de Agresores
- Síndrome de Estocolmo en la mujer víctima
- Psicópata/asesino en serie
- Pedofilia
- Estrategias de tratamiento a agresores
- Maltrato Y Abuso Sexual Infantil
- Indicadores del Maltrato Infantil.
- Indicadores del Abuso Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Suicidio
- Pandillaje Barrial
- Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen
- Adicciones
- Pautas para la derivación y seguimiento en red
- Normatividad nacional e internacional
- Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual
- Guías y protocolos

Habilidades

- Observación
- Colaboración en equipo
- Resolución de conflictos
- Análisis de problemas

Actitudes

- Orientación hacia el paciente
- Integridad
- Respeto a las personas

Otros

- Garantías inmediatas

Salud: MINSA

- Sistema de Red para la atención y derivación oportuna
- La violencia familiar en la vida del operador del servicio público
- Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.
- Costos y efectos de la sociedad post conflicto
- Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.
- La mujer-madre como agresora
- Estrategias para romper el ciclo de violencia.
- Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores
- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar
- Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas
- Síndrome de adaptación paradójica a la violencia
- Síndrome de adaptación paradójica a la violencia
- Síndrome de Estocolmo en la mujer víctima
- Estrategias de tratamiento a agresores
- Maltrato Y Abuso Sexual Infantil
- Indicadores del Maltrato Infantil.
- Indicadores del Abuso Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Pandillaje Barrial
- Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen
- Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos

Habilidades

- Resolución de conflictos
- Análisis de problemas
- Composición escrita
- Actitudes

Actitudes

- Apertura hacia las críticas
- Orientación hacia el paciente
- Compromiso
- Calidez en la atención
- Actitud atenta y diligente

Otros

- Intervención social en temas de violencia
- Interculturalidad
- Enfoque de género y derechos
- Rehabilitación de la agredida y agresor.

Policía Nacional -MININTER

- Entornos institucionales y promoción del desempeño
- Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo
- Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia
- La violencia familiar en la vida del operador del servicio público
- Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.
- Mapeo de las violencias en Ayacucho.
- Costos y efectos de la sociedad post conflicto
- Masculinidad y violencia
- Violencia de Género.
- Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.
- La mujer-madre como agresora
- Modelos Explicativos de la Violencia Familiar
- Revictimización
- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar
- Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas
- Modelos explicativos de la Conducta Violenta.
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Trastornos alimenticios
- Conductas violentas en la escuela
- Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos
- Pautas para la derivación y seguimiento en red

Habilidades

- Resolución de conflictos
- Comunicación oral
- Disposición al cambio

Actitudes

- Integridad
- Apertura hacia las criticas
- Calidez en la atención
- Respeto a las personas

Otros

- Legislación nacional

E. Conceptualizaciones de los operadores sobre la problemática de VFS

En base a las entrevistas realizadas encontramos:

CEM-MIMDES

- Violencia social política afectó mucho en la salud mental de la zona, siendo la causa el factor económico, alcoholismo, celos, infidelidad, “machismo” es la causa principal en la zona, siendo afectadas las mujeres y los niños.
- A veces dan a conocer los hechos, las víctimas son los niños y sus esposas por la cultura y percepción machista que a la mujer lo ven como objeto sexual
- Tienen característica patriarcal y sus causas son múltiples: bebidas de alcohol, fiestas costumbristas, infidelidad, desobediencia, celos, imposiciones, sometimiento sexual, siendo los más afectados mujeres y niños.
- La violencia sexual se da frecuentemente las víctimas son los menores de edad (mujeres). Se da aparentemente por falta de educación sexual a las menores especialmente en los centros educativos. (abogado)
- Se toma al menor como una cosa que es propiedad de alguien (padre, madre, hermano u otro familiar), no se respeta su condición de persona humana independiente y capaz de decidir./abogado
- En las familias campesinas o indígenas, Sí hay violencia familiar y sexual, se produce por desconocimiento de derechos. No se llega tanto a zonas rurales.
- El maltrato infantil se produce por desconocimiento de los derechos de los niños. Se maltrata a la mujer, maltratan también a los niños. Las mujeres por su baja autoestima también agreden a los niños. También se da en centros educativos
- El pandillaje es un problema que involucra al CEM, Por violencia en su familia.
- VS Se da frecuentemente, las víctimas son niños, niñas y adolescentes mujeres. Esto se da mayormente en su entorno familiar, porque los ven indefensos, sin protección y a los niños no les toman como a sujetos con derechos sino como objetos que no piensan y el agresor ejerce su poder sobre los niños y/o adolescentes.
- En las familias campesinas la VFS es usual, incluso se toma como parte de la vida diaria, produciéndose por el machismo y la falta de información sobre la VFS, así como los derechos humanos.

MINISTERIO PÚBLICO

- Mayormente son hombres que maltratan a las mujeres. En lugares donde hay sobre todo hacinamiento y pobreza y se da en personas que consumen alcohol en su mayoría, tienen muchos hijos y varios compromisos.
- Causas, muchas veces son económicas, hacinamiento, vivir en un solo ambiente, falta de información sobre el derecho de la mujer.
- Los niños son los más afectados.
- Sí, en las familias si hay por pobreza, cantidad de hijos, hacinamiento por el machismo, la mujer no trabaja y se subordina, la mujer del campo cree que tiene que estar sometida y que esa es su función.
- El maltrato infantil en la zona, a mi parecer es consecuencia de la violencia familiar entre la pareja... hay hogares disfuncionales en donde la pareja no puede solucionar sus conflictos y los niños son los que lo viven. Los padres han sido violentados de niños y creen que esa es la forma de criar

- Ayacucho es una zona con un especial perfil de violencia, como consecuencia del terrorismo y de los padres que abandonan a sus hijos
- La medida de protección. No hay una medida de protección idónea, no hay un tratamiento de la víctima... se dicta la medida de protección y listo, no hay una terapia ni rehabilitación.
- Deberían haber más psicólogos, asistentes sociales, que hagan terapia, etc., y que haya buena comunicación entre los sectores
- La secuela social de los 80. La gente es muy impulsiva y por casos parecidos se llega a proceso judicial. Hay mucha demanda de VF. Tenemos un retraso de un mes en atenciones
- No hay material impreso de apoyo para las usuarias, para quechua hablantes, analfabetos,
- Ligado a la violencia de género, se da en 3 modalidades: violencia familiar, psicológica y sexual.
- No está en un solo sector, sino a todos los sectores. Es multicausal y compleja.
- Afecta a Mujeres y niños. Alcoholismo, celos, pobreza, educación son los factores que la condicionan.

PODER JUDICIAL ¹³

- La violencia familiar se origina mayormente por el problema del machismo, alcoholismo, y los más afectados son los niños, los hijos de familia quienes crecen en este ambiente de inseguridad.
- Sobre la violencia sexual, suelen ser víctimas las personas indefensas como personas con retardo mental y menores de edad, por personas inescrupulosas que dan rienda suelta a sus instintos.
- Sí se produce mucha violencia familiar y social e estas familias porque carecen de valores, de orientación, no conocen sus derechos.
- Que se debe castigar con mayor drasticidad y sin consideración alguna, ya que se vulneran los derechos de las personas y eso debe de ser más estricto.
- La población más afectada son las mujeres y niños entras las causas tenemos: celos, alcoholismo, falta de cultura, de recursos económicos para el patrimonio familiar (herencia, sociedad de gananciales), baja autoestima, entre otras

MINSA

- Población vulnerable: mujeres, niños, ancianos
- Causas: masculinidad mal construida, desconocimientos de derechos
- Antropológica y socialmente es un hecho cotidiano y natural, no se trabaja derechos de la mujer

PNP¹⁴

- En la violencia familiar, las víctimas mayormente son las esposas.
- Causas: Incompatibilidad de caracteres, alcohol o drogas.

¹³ Incluye Juez de Paz

¹⁴ En base a cuestionarios aplicado a la PNP de Huamanga.

Conclusiones y Recomendaciones

Derroteros a partir de los Hallazgos

Respecto a la oferta en términos de formación de capacidades en materia de violencia familiar y sexual, de manos de los sectores encontramos serios y sostenidos esfuerzos, contando con el apoyo de la cooperación técnica. Es el caso del MIMDES, que ha venido haciendo una inversión importante, con especial énfasis en la zona de Ayacucho, a través del PILVFS. Entre el material producido y aplicado nos interesa reseñar:

- Manual para funcionarios y funcionarias de servicios de atención en casos de violencia familiar y sexual (2005)
- Sistematización de los modelos de atención a la violencia familiar y sexual existentes en las zonas urbanas y rurales de Ayacucho
- Manual de funcionamiento de las defensorías escolares del niño, niña y adolescente - DESNA. Material de trabajo para defensores
- Programa de capacitación del Juez de Paz
- Grupos de ayuda mutua: del maltrato al bienestar mujeres

Obviamente, operadores de otros sectores se han beneficiado de estos esfuerzos de especialización y sensibilización liderados por el MIMDES y el PILVFS, en específico los que desarrollan su actividad en Ayacucho.

Sin embargo, aun se hacen visibles algunas debilidades a nivel de los servicios y la consolidación de la red local sobre VFS, que tiene que ver con la magnitud de la problemática social a enfrentar, y por otro, factores que están fuera del ámbito de la formación de capacidades. Y que impactan en los operadores, en la calidad de los servicios o en la red. Varios de los problemas que han sido destacados por los operadores en las entrevistas, tiene que ver con el entorno institucional, con el clima laboral, con la escasez de recursos humanos y logísticos. La falta de incentivos, el stress laboral, acceso e intercambio de buenas prácticas, lo precario de las remuneraciones, la tercerización de equipos técnicos, la poca inversión en los servicios, el poco acceso a oportunidades de especialización internacional, la imposibilidad que se establezca una carrera pública de especialistas en violencia al interior del aparato estatal, apuntalan la debilidad de la respuesta estatal. La situación se hace más insegura, para los equipos técnicos del PNCVFS y los CEMs, en vista de los diferentes intentos de reforma y transferencia. Asimismo, que la atención a los casos de VFS no sea especializada, y más bien recaiga, en servicios que atienden una multiplicidad de situaciones y casos (como los Juzgados y Fiscalías Mixtas, las Comisarías) como es lógico, le resta prioridad al enfrentamiento de la VFS. Por otro, se ha evidenciado como un vacío a cubrir en la red local, la carencia de una casa refugio. A ello, otra limitación ubicada desde el trabajo de campo, es respecto a la accesibilidad de los servicios. Allí por ejemplo, se menciona la rigidez de los horarios de atención, la falta de un reemplazo para un operador que esta de licencia por maternidad (ambas menciones se refieren al servicio de medicina legal), o la lejanía de una entidad (es el caso del edificio del Ministerio Público).

A este nivel también hemos encontrado que hay una preocupación respecto a la intervención del servicio de Salud. Actuación que es vital para la etapa probatoria, y que suple la intervención del médico legal. Allí se solicita mayor disponibilidad del personal para atender los casos de VFS, garantizar la gratuidad, y mejorar el SIS que considere casos de violencia familiar y sexual.

En medios locales como Ayacucho, con población de origen campesino, de habla-quechua, y de zonas rurales, es urgente acercar la demanda social a la oferta estatal. Esto, vía una estrategia de marketing social, que permita que la población reconozca que debe denunciar los casos de violencia familiar y sexual, y adónde acudir.

Resulta evidente la importancia y el reto que supone fortalecer la red local de servicios en materia de VFS, para garantizar el seguimiento y culminación de los casos. Ello necesita del compromiso de las más altas autoridades de los sectores competentes, y que estos den facilidades para que los responsables y servidores participen activa y de manera permanente.

Un elemento a mencionar es el del conocimiento y uso de los “protocolos de atención” en casos de violencia familiar y sexual. Estos protocolos han sido diseñados y aprobados para la Policía Nacional, Ministerio Público y Sector Salud. Del trabajo de campo realizado se confirma que estos son valorados por la mayoría de operadores, como herramientas que permiten estandarizar procedimientos, proporciona una ruta oficial para cada operador, y facilita el trabajo en red y el seguimiento del proceso. Pero falta que sean difundidos por los propios sectores, se hagan las validaciones respectivas y se haga monitoreo de su aplicación

Del estudio publicado el 2008¹⁵, encontramos debilidades como:

- Persisten percepciones y valoraciones discriminatorias hacia la mujer,
- Persiste la complicidad social e institucional en el tratamiento frente a la problemática.
- Duplicidad en ofertas de capacitación, con enfoques, metodologías y herramientas propias de la entidad organizadora. U oferta dirigida al mismo grupo de operadores, siendo la temática reiterativa.
- Se necesita actualizar el diagnóstico de necesidades de capacitación a fin de conocer características, expectativas y necesidades de las y los operadores

Del estudio mencionado en párrafo anterior, un 58.8% de operadores al que se le aplicaron encuestas, manifiestan no haber recibido capacitación en los últimos dos años, en especial en materia de violencia familiar y sexual. Aquí encontramos del trabajo de campo, una importante iniciativa dirigida desde la oficina del PILVFS (Huanta) para capacitar a la Policía Nacional del VRAE.¹⁶

Del trabajo de campo, también hemos visto determinadas necesidades de los operadores, teniendo en cuenta que algunos asumen funciones de dirección, de incidencia pública, y liderar equipos. Aquí ubicamos un primer nivel de competencias a desarrollar:

- Trabajo en equipo
- Manejo de estadísticas e informática.
- Herramientas de incidencia y marketing social.
- Elaboración de proyectos

¹⁵ Alegre, Soledad y Tadeo María. Diagnóstico de las necesidades de capacitación de las y los Operadores de servicios de atención y prevención de la VFS. Ex - PNCVFS: Lima, MIMDES, 2008.

¹⁶ En el trabajo de campo se entrevistó a Psic. Vladimir Estrada, Gestor del PILVFS en Huanta, que nos informo de un curso de capacitación dirigido básicamente a los servidores de la zona del VRAE y de la PNP. Se han desarrollado talleres de capacitación (las presentaciones en PPT nos lo han facilitado). También tuvimos oportunidad de entrevistar al Comandante PNP Oscar Salas, Comisario de Huanta, uno de los capacitadores del curso.

En paralelo también se ha percibido la urgencia que en los servicios se avance formando operadores hábiles para tareas de sistematización, registro, estadísticas, monitoreo de las acciones. Lo que implica:

- Redacción de informes,
- Manejo de medios audiovisuales
- Manejo de instrumentos estadísticos, registro,
- Actividades de seguimiento.

En general los operadores muestran una comprensión positiva y adecuada del problema de la VFS, que se ha evaluado a partir de los cuestionarios aplicados durante el trabajo de campo. Aun cuando resulta ser una muestra de un universo mayor, que asumimos es disímil. La mayor parte, menciona el machismo, la falta de información, la situación de dependencia o sumisión de las mujeres, entre los factores que apuntalan la VFS. También se establece que esta se desenvuelve en medios rurales y urbanos.

Asimismo los operadores asumen lo difícil del medio que presenta Ayacucho, y donde les toca desarrollar sus labores y sus servicios. Del trabajo de campo, todos se muestran preocupados por la diversidad de factores de riesgo y violencias que deben afrontar. Se menciona, la falta de oportunidades laborales, y como para jóvenes, madres y padres de familia, encuentran una salida yéndose “al monte”. Como la economía del VRAE distorsiona el mercado laboral, genera migración interna y hogares (niños/as) abandonados a su suerte. Se mencionan situaciones de violencia social, alcoholismo, pandillaje, del impacto de la guerra. Y de la observación durante el trabajo de campo, y comentarios al margen de los cuestionarios, se menciona la problemática de remanentes y discursos violentistas, de la militarización de la zona del VRAE, la debilidad de partidos y liderazgos políticos democráticos y con contenidos de desarrollo, y de la omnipresencia del narcotráfico. En general se percibe que los operadores conocen sus roles y procedimientos, y la normativa vigente. Pero la realidad que deben enfrentar cotidianamente, en sus propias instituciones, respecto a las/os usuarios, o ligada al entorno externo, hace que ellos desarrollen “estrategias” para hacerle frente. Aquí ubicamos un nudo crítico respecto al seguimiento del caso respecto de las/os usuarios/as, que desisten, se arrepienten o simplemente no pueden volver o seguir la derivación. O también problemas logísticos o de sobrecarga de trabajo, que impide se siga los procedimientos. Otra falla, es a nivel de las notificaciones, que muchas veces las lleva la propia víctima.

Otro punto crítico en el caso de los operadores, que queremos destacar, es que en Ayacucho necesariamente se hace urgente y necesario que los servicios tengan personal bilingüe, pues mucho de los/as usuarios/as es de habla quechua. Otro aspecto vinculado a los operadores, es que su naturaleza mixta (es decir atienden una diversidad de casos o problemática), o entornos institucionales de alto stress laboral, no resultan siendo los espacios más apropiados para atender casos de VFS.

Del trabajo de campo y la revisión de fuentes secundarias, señalamos las siguientes recomendaciones en base a las debilidades que hemos ubicado respecto a capacidades y competencias como:

- Falta de sensibilidad para atender casos de VFS.
- Se atienden cuando la violencia es reiterada, o cuando hay signos evidentes de violencia física,
- Fallas a nivel de medios probatorios. Se piden pruebas imposibles (demostrar que han sido amenazadas de muerte) o no se registran oportunamente.
- Se trata de conciliar los casos de VF e incluso casos de violaciones sexuales.

- Se le responsabiliza a la víctima de la notificación.
- Falta mayor accesibilidad a nivel del médico legista.
- Debilidad en la coordinación entre instituciones
- Falta comprensión de la importancia de mecanismos y estrategias de protección a la víctima.
- Persiste demora en la atención y gestión del caso.
- Se ven pocos resultados a nivel de sanción a los agresores
- Falta celeridad e información a la población respecto al actuar del Poder Judicial
- Falta fortalecer voluntad y compromiso de trabajo de ciertos operadores
- Falta trato digno a las personas de escasos recursos económicos-Atención de calidad y calidez para las víctimas de VFS
- Persisten problemas de accesibilidad por horarios, falta de personal, falta de información o ubicación de los servicios.
- Poco conocimiento de los costos y efectos de la violencia
- pocas destrezas para hacer intervenciones de contención emocional y emergencias relativas a casos de VFS
- Actitudes de pasividad y poca innovación
- No hay mucha destreza para elaborar informes o reportes.
- No hay mucha destreza para comprender perfiles y potencial letal

Asimismo, en base a los que los operadores indicaron en sus cuestionarios, sobre demandas y expectativas de capacitación, hemos podido elaborar un consolidado de ejes de interés que ordenamos en cinco tópicos:

Aproximaciones sobre Violencia Familiar y Sexual

- Modelos Explicativos de la Violencia Familiar y Sexual
- La mujer-madre como agresora
- El ciclo de la violencia.
- Dinámica del abuso: Escalada de la ira
- Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores
- Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar
- Síndrome de adaptación paradójica a la violencia
- Perfiles de Agresores (Psicópata/asesino en serie/Pedofilia)
- Síndrome de Estocolmo en la mujer víctima
- Maltrato y Abuso Sexual Infantil/ síndrome de Munchausen
- Misoginia y feminicidio
- Violencia Sexual
- Género, interculturalidad y seguridad.

Las violencias y su interacción en el contexto local

- Mapeo de las violencias en Ayacucho.
- Costos y efectos de la sociedad post conflicto, militarización , focos de enfrentamientos armados y narcotráfico
- Masculinidades y violencia
- Violencia de Género.
- Manifestaciones de la violencia
- Pandillaje Barrial y conductas violentas en la escuela, explotación sexual
- Violencia autoinfringidas: Adicciones, Suicidio, Trastornos alimenticios.

Pautas para mejorar la Gestión de la Red de Servicios:

- Roles de los integrantes del sistema de atención y derivación
- Sistema de Red para la atención y derivación oportuna
- Entornos institucionales y promoción del desempeño
- Pautas para la derivación y seguimiento en red
- Normatividad nacional e internacional
- Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual
- Intervención multidisciplinaria para la recuperación
- Estrategias de tratamiento a agresores
- Importancia del Triage
- Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos
- Intervención Individual y Familiar
- Indicadores del Maltrato Infantil.
- Indicadores del Abuso Sexual
- Revictimización
- Derechos humanos/normatividad/ Nuevo Código Procesal Penal
- Temas de incidencia política
- La importancia del protocolo
- Procedimientos/medios probatorios/medicina forense.
- Técnicas de entrevista, toma de testimonio de niños/as y adolescentes.
- Seguimiento, ubicación y protección de menores abusados provenientes de familias con problemas de violencia.
- Intervención en crisis de las mujeres maltratadas
- Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.

Identificación y prevención del desgaste ocupacional

- Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo
- Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia/síndrome de agotamiento
- La violencia familiar en la vida del operador del servicio público
- Síndrome de Burnout y desgaste por compasión

Desarrollo de Habilidades y Actitudes para mejorar el desempeño profesional:

- Observación
- Comunicación oral
- Composición escrita
- Análisis de Problemas
- Resolución de conflictos
- Disposición al cambio
- Colaboración en equipo
- Apertura hacia la crítica
- Respeto a las personas
- Calidez en la atención
- Integridad
-

En cuanto a metodología en las capacitaciones, la mayoría de los Operadores se inclinan por la modalidad de Diplomado o especializaciones, mientras que otro grupo, significativo preferiría la modalidad de Maestría.

Con respecto a la forma que les gustaría a los Operadores que se realicen las capacitaciones, optan tanto porque sea semi – presencial como que sea presencial.

En disponibilidad de tiempo, los encuestados han preferido mayoritariamente que las capacitaciones se desarrollen los fines de semana, todo el día o sólo en las tardes.

Finalmente resulta pertinente rescatar el Modelo de Atención basado en el desarrollo de “Buenas Prácticas”¹⁷, que no necesita cambios legislativos, y más bien se dirige a identificar y potenciar las actitudes, comportamientos y acciones positivas que ayudan a establecer impactos positivos en la calidad de la atención. En el caso de Ayacucho, se plantea que es posible su réplica. Y ello se basa en un entorno que facilita el establecimiento de acuerdos intersectoriales ligados al sistema local de servicios, así como el diseño de normas de atención.

¹⁷ Sistemas Locales.

Referencias

- ¹ Loli, Silvia Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho MIMDES/CTB, 2007
- ² Construcción de Sistemas locales de prevención y atención a la violencia familiar y sexual en Ayacucho, PNCVFS-CTB, abril 2010
- ³ EN: www.mesadeconcertacion.org.pe
- ⁴ Datos ubicados en el PDC de Huamanga al 2015.
- ⁵ Ver PDC de Huamanga al 2015.
- ⁶ Al sumar a ello las víctimas consignadas por la CVR en los departamentos de Junín, Huánuco, Huancavelica, Apurímac y San Martín se llega al 85 por ciento de las víctimas registradas por la CVR. Informe Final.
- ⁷ De estos un 83.46% de las violaciones sexuales fueron cometidas por agentes del Estado y aproximadamente un 11% corresponden a los grupos subversivos (Sendero Luminoso y el MRTA). CVR Informe Final 2003.
- ⁸ Comisión de la Verdad y Reconciliación. Informe Final Lima 2003.
- ⁹ Otras entidades es la DEMUNA de la Municipalidad, Sector Educación y Gobierno Regional, que a definen algunos niveles de intervención, pero no la hemos incluido en el texto (en anexo hemos ubicado el análisis FODA).
- ¹⁰ Loli Silvia. Sistematización de los Modelos de Atención a la Violencia Familiar y Sexual existentes en las Zonas Urbanas y Rurales de Ayacucho.PNCVFS.2007
- ¹¹ Ver: Construcción de Sistemas locales de prevención y atención a la violencia familiar y sexual en Ayacucho, PNCVFS-CTB, abril 2010. Estudio que plantea una mirada interna y externa de los servicios que se articulan en el sistema local desde una metodología FODA, que facilita la ubicación de debilidades y fortalezas por sector.
- ¹² Según el estudio del año 2007 se señaló que no existía en Ayacucho ningún Fiscal que se dedique exclusivamente a los casos de Violencia Familiar
- ¹³ Incluye Juez de Paz
- ¹⁴ En base a cuestionarios aplicado a la PNP de Huamanga.
- ⁵ Alegre, Soledad y Tadeo María. Diagnóstico de las necesidades de capacitación de las y las Operadores de servicios de atención y prevención de la VFS. Ex - PNCVFS: Lima, MIMDES, 2008.
- ⁶ En el trabajo de campo se entrevisto a Psic. Vladimir Estrada, Gestor del PILVFS en Huanta, que nos informo de un curso de capacitación dirigido básicamente a los servidores de la zona del VRAE y de la PNP. Se han desarrollado talleres de capacitación (las presentaciones en PPT nos lo han facilitado). También tuvimos oportunidad de entrevistar al Comandante PNP Oscar Salas, Comisario de Huanta, uno de los capacitadores del curso.
- ⁷ Sistemas Locales.

Anexos

- ✓ Análisis FODA de otros sectores intervinientes
- ✓ Encuesta para Identificar las Necesidades de Formación por Competencias
- ✓ Funciones que realizan los operadores en relación a la VFS
- ✓ Consolidado Necesidades de Formación: Competencias seleccionadas por los /as operadores/as
- ✓ Encuesta sobre Expectativas de Capacitación sobre Violencia Familiar y Sexual.
- ✓ Expectativas de capacitación de los operadores sobre VFS
- ✓ Capacitación recibida por los Operadores en los dos últimos años
- ✓ Guía de entrevista semiestructurada para Identificar las Necesidades de Capacitación de los operadores de servicios de atención de la VFS
- ✓ Consolidado de las entrevistas a operadores : Necesidades de Capacitación
- ✓ Guía de entrevista semiestructurada para usuarias afectadas por VFS
- ✓ Consolidado de las entrevistas a las usuarias
- ✓ Entrevistas a informantes claves
- ✓ Matriz pre-elaborada para el diseño del mapa funcional del perfil ocupacional del operador
- ✓ Instructivo para identificar el propósito principal de la actividad laboral
- ✓ Matriz pre-elaborada de competencias laborales de los operadores
- ✓ Mapa Funcional del Perfil Ocupacional del Operador CEM de Huamanga
- ✓ Competencias laborales del operador CEM de Huamanga
- ✓ Mapa Funcional del Perfil Ocupacional del Operador PNP – Comisaría De Mujeres De Huamanga
- ✓ Competencias laborales del operador PNP – Comisaría De Mujeres De Huamanga
- ✓ Directorio de Personas e Instituciones vinculadas a la atención de la Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho
- ✓ Fotos del Taller Participativo con operadores de los Servicios de Atención de la VFS en Ayacucho

Analisis Foda De Otros Sectores Intervinientes

Municipalidad-Demuna

FACTORES POSITIVOS:

Desempeño/profesionalidad

- Gratuidad de la atención
- Buen trato
- Seguimiento de los casos
- El acompañamiento a las mujeres víctimas ante otras autoridades. Además, el empleo de Actas de Conciliación como medio de solución.
- Un espacio en que los litigantes pueden ir a consultar sobre casos de violación sexual.

Clima laboral

- Voluntad política e Involucramiento.
- Posibilidades presupuestales
- Coordinación con otras instituciones
- Contacto directo con OSB's

FACTORES NEGATIVOS:

Desempeño/profesionalidad

- Demora en la atención,
- Limitado horario de atención,
- Falta de seguimiento de los casos,
- Falta de experiencia y capacitación
- Desconocimiento de normas sobre VFS. Carencia de proyectos sobre violencia Familiar sexual.
- Falta articulación institucional
- Capacitación en cuanto a la VFS

Recursos humanos

- Necesidad de incorporar más abogados y psicólogos.
- Falta de un equipo técnico para la atención especializada.

Clima laboral

- Falta de estabilidad
- Falta capacitación al personal responsable.

Recursos logísticos.

- Que se nos brinde movilidad para los casos de VFS.
- Local adecuado para la atención de la VFS.
- Equipamiento de la oficina de DEMUNA.

FACTORES POSITIVOS:

Desempeño/profesionalidad

- Cuenta con profesionales conocedores de las realidad de la zona
- Cuenta con TOE. Los trabajos en los II.EE. con niños, niñas y adolescentes
- Oficina de tutorial. Realización de talleres sobre VFS con la red de aliados.
- Trabajo con escuela de padres.
- Relaciones interinstitucionales respecto de actividades curriculares y extra Curriculares

FACTORES NEGATIVOS:

Recursos logísticos

- Inadecuada infraestructura propia. Oficina exclusivamente para casos de VFS.
- Poco presupuesto para la emisión de documentos.
- Faltan materiales instructivos sobre la VFS
- No hay presupuesto para movilizarnos al interior de la provincia
- Falta de apoyo logístico de las instancias superiores
- Recursos humanos
- Falta de personal para capacitaciones.
- Falta Personal especializado, para detectar y hacer seguimiento de estos casos.

Desempeño/profesionalidad

- Derivación oportuna de MI con acompañamiento
- Coordinación para intervenir con actividades preventivo promocionales en el tema de V.FS
- Orientación y capacitación a los docentes para el apoyo a alumnos víctimas de VFS
- Brindar información, reconocimiento médico, promoción y prevención
- Clima laboral
- Fortalecimiento de las DESNAS.-Talleres, charlas, video y fórum a la comunidad estudiantil.-

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES FORMACION POR COMPETENCIAS
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN POR COMPETENCIAS

Sexo: F () M ()

Edad:

Especialidad o profesión:

Institución donde labora:

Cargo que desempeña:

En relación a la atención de la VFS, describa qué acciones, tarea o funciones realiza:

.....
.....
.....
.....
.....

Marque con una "X", qué conocimientos necesita o requiere para realizar con mayor eficiencia estas tareas en cuanto a su trabajo de atención sobre VFS:

Conocimientos sobre:	X
1. Roles de los integrantes del sistema de atención y derivación	
2. Sistema de Red para la atención y derivación oportuna	
3. Entornos institucionales y promoción del desempeño	
4. Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo	
5. Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia	
6. La violencia familiar en la vida del operador del servicio público	
7. Mapeo de las violencias en Ayacucho.	
8. Costos y efectos de la sociedad post conflicto.	
9. Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.	
10. Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.	
11. Masculinidad y violencia	
12. Violencia de Género.	
13. Femicidio	
14. Modelos Explicativos de la Violencia Familiar	

15. Manifestaciones de la violencia	
16. La mujer-madre como agresora	
17. Estrategias para romper el ciclo de violencia.	
18. Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores.	
19. Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar	
20. Revictimización	
21. Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas	
22. Síndrome de adaptación paradójica a la violencia.	
23. Síndrome de Estocolmo en la mujer victima	
24. Perfiles de Agresores	
25. Modelos explicativos de la Conducta Violenta.	
26. Psicópata/asesino en serie	
27. Pedofilia	
28. Misoginia y feminicidio	
29. Estrategias de tratamiento a agresores	
30. Maltrato Y Abuso Sexual Infantil	
31. Indicadores del Maltrato Infantil.	
32. Indicadores del Abuso Sexual.	
33. Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen	
34. Intervención multidisciplinaria para la recuperación.	
35. Suicidio	
36. Trastornos alimenticios	
37. Adicciones	

38. Pandillaje Barrial	
39. Conductas violentas en la escuela	
40. Importancia del Triage. Entrevista Inicial, Intermedia y Final	
41. Intervención Individual y Familiar	
42. Pautas para la derivación y seguimiento en red	
43. Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos	
44. Normatividad nacional e internacional	
45. Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual	
46. Guías y Protocolos de atención	
OTROS:	

Marque con una "X", qué habilidades necesita o requiere para realizar con mayor eficiencia estas tareas en cuanto a su trabajo de atención sobre VFS:

Habilidades:	X
Habilidades de Resolución de conflictos	
Habilidades de análisis de problemas	
Habilidades observacionales	
Habilidades de comunicación oral	
Habilidades de composición escrita	
Habilidades de colaboración en equipo	
Disposición al cambio / flexibilidad	
OTROS:	

.....	
.....	
.....	

Marque con una "X", qué actitudes hacia las personas necesita o requiere para realizar con mayor eficiencia estas tareas en cuanto a su trabajo de atención sobre VFS:

Actitudes:	X
Respeto a las personas	
Apertura hacia las críticas	
Compromiso	
Orientación hacia el paciente	
Integridad	
Calidez en la atención	
Actitud atenta y diligente	
OTROS:	
.....	
.....	
.....	

FUNCIONES QUE REALIZAN LOS OPERADORES EN RELACIÓN A LA VFS

Cargo	Respuesta:
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Dictar medida de protección • Manifestaciones • Reconocimientos médicos (solicitud de la DML) • Formular demanda • Constataciones
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Atención, consejería, apersonamientos, rebeldías, acompañamientos a delegaciones policiales a las fiscalías, juzgados de familia y especializados para sus audiencias, inspecciones judiciales, alegatos, apelaciones y todo lo que sea necesario en un proceso judicial.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza el trabajo el equipo • Dirige las actividades para la gestión CEM • Hace informes al MIMDES • Representa la programa nacional contra la violencia FS
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias • Informes sociales • Gestión social • Inserción • Orientación
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • La función que realizo como profesional en Psicología, es de evaluar psicológicamente a víctimas del VFS, realizando la transferencia a distintas instituciones para la terapia correspondiente según sea el caso. Así mismo, durante el proceso legal se brinda el acompañamiento psicológico necesario, realizando nuevas evaluaciones psicológicas por hechos recientes si el caso así lo amerita.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación • Dictar medida de protección

	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestaciones • Reconocimientos médicos (solicitud de la DML) • Formular demanda • Constataciones
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Dirige, conduce la investigación preliminar de los casos de VFS en comisarías y en sede fiscal. • Demanda ante el Juzgado de Familia los casos de VFS una vez concluida la investigación, • Dicta medidas de protección inmediatas. • Otros de acuerdo a la Ley 26260 • Trabajo preventivo
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones, prevención a colegios, club de madres, campañas en los colegios conjuntamente con la red, Ripap (red interinstitucional de la lucha contra la VFS)
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> •
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite del proceso desde la interposición de la demanda hasta la ejecución de la sentencia.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • La Estrategia Sanitaria Regional de Salud Mental y Cultura de Paz es el componente técnico que ve el área de salud mental en la Región Ayacucho dentro de la Dirección Regional de Salud. El ente rector en todas las acciones que competen a dicha área, las líneas estratégicas que trabaja son. Violencia, psicopatología, adicciones, emergencias, desastres.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación

CONSOLIDADO NECESIDADES DE FORMACION: COMPETENCIAS SELECCIONADAS POR LOS /AS OPERADORES/AS

Conocimientos sobre:	Operadores que marcaron
Roles de los integrantes del sistema de atención y derivación	1
Intervención Individual y Familiar	2
Guías y Protocolos de atención	2
Sistema de Red para la atención y derivación oportuna	3
Modelos Explicativos de la Violencia Familiar	3
Manifestaciones de la violencia	3
Trastornos alimenticios	3
Entornos institucionales y promoción del desempeño	4
La violencia familiar en la vida del operador del servicio público	4
Misoginia y feminicidio	4
Suicidio	4
Adicciones	4
Pautas para la derivación y seguimiento en red	4
Mapeo de las violencias en Ayacucho.	5
Militarización de una comunidad con focos de enfrentamientos armados y narcotráfico.	5
Enfoques y buenas prácticas sobre seguridad y enfrentamiento de la violencia en el espacio local.	5
Feminicidio	5
Vulnerabilidad de discapacidad y adultos mayores.	5
Síndrome de adaptación paradójica a la violencia.	5
Modelos explicativos de la Conducta Violenta.	5
Psicópata/asesino en serie	5
Estrategias de tratamiento a agresores	5

Pandillaje Barrial	5
Importancia del Triage. Entrevista Inicial, Intermedia y Final	5
Instrumentos Presupuestarios para servicios públicos	5
Normatividad nacional e internacional	5
Plan Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual	5
Costos y efectos de la sociedad post conflicto.	6
Masculinidad y violencia	6
Violencia de Género.	6
Perfil de las Mujeres Víctimas de Violencia familiar	6
Síndrome de Estocolmo en la mujer victima	6
Perfiles de Agresores	6
Pedofilia	6
Maltrato Y Abuso Sexual Infantil	6
Stress postraumático y trabajos en zonas de alto riesgo	7
Stress laboral en operadores de servicios de tratamiento de la violencia	7
La mujer-madre como agresora	7
Estrategias para romper el ciclo de violencia.	7
Dinámica del abuso: Escalada de la ira/ Prevención de recaídas	7
Indicadores del Abuso Sexual.	7
Tipologías de maltrato infantil/síndrome de Munchausen	7
Conductas violentas en la escuela	7
Indicadores del Maltrato Infantil.	8
Intervención multidisciplinaria para la recuperación.	8
Revictimización	9
OTROS:	
✓ Importancia de la validación.	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maltrato Psicológico sutil. ✓ Normativas violencia familiar y sus modificatorias. ✓ Derechos humanos. ✓ Aplicación del Nuevo Código Procesal Penal. ✓ Todas las que se indican son necesarias en el perfil de Operador. ✓ Carecemos de medios para diligenciar los hechos en el momento. ✓ Rehabilitación de los agresores y reinserción social. ✓ Rehabilitación de la agredida 	
---	--

Habilidades:	X
Habilidades de colaboración en equipo	3
Habilidades observacionales	4
Habilidades de comunicación oral	4
Habilidades de composición escrita	4
Disposición al cambio / flexibilidad	4
Habilidades de Resolución de conflictos	5
Habilidades de análisis de problemas	6

Actitudes:	X
Compromiso	3
Actitud atenta y diligente	3
Integridad	4
Calidez en la atención	5
Respeto a las personas	7
Orientación hacia el paciente	7
Apertura hacia las críticas	8

OTROS:

- ✓ Conocer un poco el Área de psicología para comprender el comportamiento de la agraviada.

ENCUESTA

EXPECTATIVAS DE CAPACITACION SOBRE VFS

1. ¿Ha recibido capacitación en los dos últimos años?

Si ()

NO ()

Temas De La Capacitación	Institución	Modalidad(*)

(*) Modalidad: curso, taller, seminario, diploma, 2da. Especialidad, maestría, etc.

2. ¿Qué temas le gustaría tratar para mejorar sus competencias en la atención de la VFS?

.....
.....
.....

3. ¿Bajo qué modalidades le gustaría que se realicen las capacitaciones?

- Talleres ()
- Cursos ()
- Diplomado/ especializaciones ()
- Maestría ()
- Otro ()

4. ¿Bajo qué formas le gustaría que se realicen las capacitaciones?

- Presencial ()
- Virtual ()
- Semi-presencial ()
- Otro ()

5. ¿Cuál es su disponibilidad de tiempo?

- Una vez por semana ()
- Dos veces por semana ()
- Tres veces por semana ()
- De lunes a viernes ()

- Fines de semana ()
- Otro ()

6. ¿Cuál es el horario que dispone para la capacitación?

- Todo el día ()
- Solo mañanas ()
- Solo tardes ()
- Solo noches ()

EXPECTATIVAS DE CAPACITACION DE LOS OPERADORES SOBRE VFS

*Capacitación recibida por los operadores
en los dos últimos años*

Operador	Temas De La Capacitación	Institución	Modalidad(*)
Abogado del CEM	V.D. Asociada al Alcohol	PNCVF	Presencial
Admisionista del CEM	Salud Mental	Universidad Cayetano	Taller
	Terapia Familiar	UNSCH	Diplomado
Coordinadora del CEM	Alcoholismo	MIMDES	Curso Taller en Lima
Trabajadora Social Zonal CEM	Diplomado Gestión Pública Local y Regional	Convenio mesa de Jóvenes – Universidad La Católica	Semi Presencial
	Maestría en Gerencia Social	UNSCH	Presencial
	Curso de especialización en Derechos Humanos.	EPAF – COMISEDH	Presencial
	Diplomado ciudadanía y política	Congreso	Semi Presencial
Psicóloga Peritación Criminal CEM	Medicina Legal	U. San Luis Gonzaga	Especialidad
	Peritación Criminal	U.N.S.A. – Arequipa	Maestría
Fiscal de Familia	Maltrato infantil	Ministerio Publico	Capacitación
	Violencia familiar	Academia de la Magistratura	
Fiscal provincial titular	Derecho familiar	Universidad Garcilaso	Diplomado virtual
	Violencia Familiar	Ministerio Público	Taller presencial
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	x	x	x

Juez de Paz	Violencia familiar	Poder Judicial	Presencial
	Violencia sexual	Poder Judicial	Presencial
Juez titular de Familia	Violencia sexual	PILVS	Charla Conferencia Talleres
	Violencia Física	Poder Judicial	
Medico DIRESA	Guía técnica de VBG	MINSA	Presencial Taller
	Curso de Violencia	Academia Medicina	Presencial Taller
Psicólogo forense MINPUBLICO	VF Niños	Ministerio Público	Presencial

Temas para mejorar sus competencias en la atención de la VFS

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos • Temas procesales de acuerdo a la entrada en vigencia del Nuevo Código Procesal Penal •
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los temas que tengan que ver con VFS.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Temas legales • Temas de Derechos Humanos • Fortalecimiento de la familia • Psicológico
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Temas de incidencia política – violencia familiar • La importancia del protocolo • La importancia de la validación del caso • Especialización es: terapia familiar, redes familiares.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Delitos sexuales • Abordajes psicológico en menores maltratados

	<ul style="list-style-type: none"> • Síndromes en personas (mujeres – niños) maltratados. • Psicología Forense
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia sexual • Maltrato infantil
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Medios probatorios en caso de VF, medicina legal, Evaluación Psicológica. • Violencia familiar(experiencias en otros distritos judiciales para unificar criterios) • (no se entiende)
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Psicológicas • Familiar • Legislación nacional
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías inmediatas • Violencia Familiar
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ver hoja anterior
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención social en temas de violencia • Interculturalidad • Enfoque de género y derechos • Rehabilitación de la agredida y agresor.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Trato de personas

GUIA DE ENTREVISTA

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Sexo: F () M ()

Edad:

Cargo:.....

Profesión/Formación:

Institución donde labora:

Cargo que desempeña:

Tiempo de servicios en la atención de la VFS:

Población a la que atiende directamente (*):

(*) Mujeres, niños, adolescentes, etc.

I. CONCEPTUALIZACIÓN

De acuerdo a su profesión y experiencia de trabajo en la zona:

- 1- ¿Qué características tiene la violencia familiar en su comunidad?, ¿Cuáles serían sus causas?, ¿Quiénes son los más afectados?

.....
.....
.....
.....
.....

- 2- Sobre la violencia sexual: ¿Se da muy frecuentemente?, ¿Quiénes suelen ser las Víctimas?, ¿Por qué se da?

.....
.....
.....
.....
.....

- 3- ¿Las relaciones de género tienen algo que ver con la VFS?

Sí ()

No ()

4- En las familias campesinas o indígenas, ¿Cómo es la VFS?, ¿por qué cree que se produce?

.....
.....
.....
.....
.....

5- El maltrato infantil en la zona, ¿Por qué cree que se produce?

.....
.....
.....
.....
.....

6- En la violencia entre los más jóvenes, ¿El pandillaje es un problema que involucra a su servicio?

Sí ()

No ()

7- ¿El abuso sexual contra niños/as y adolescentes es un problema que atienden en su servicio?

Sí ()

No ()

8- Ayacucho es una zona con un especial perfil de violencia, ¿Cree que aun persisten algunos problemas de años anteriores?

Sí ()

No ()

9- ¿Conductas como el alcoholismo, las drogas tienen alguna vinculación con el problema de la VFS?

Sí ()

No ()

Marco Normativo

1. ¿A su criterio, cuáles son los principales vacíos en la legislación sobre violencia familiar y sexual?

.....
.....
.....
.....
.....

2. ¿Qué funciones tiene su sector/servicio de acuerdo a ley?

.....

3. ¿Puede indicarnos qué normas rigen su servicio/sector?

.....
.....
.....
.....
.....

CONDICIONES DEL SERVICIO

1. ¿Los espacios en donde se ofrecen los servicios están en condiciones favorables?

Sí ()

No ()

2. De no ser así, ¿es posible mejorarlos?

Sí ()

No ()

3. ¿Los espacios ofrecen condiciones para la confidencialidad?

Sí ()

No ()

4. ¿Cuál es el horario de atención?

.....

5. Tiempo promedio de espera (usuaria) para acceder al servicio

.....

6. ¿Cuántas personas atiende promedio por día

.....

7. ¿Brindan material impreso de apoyo para las usuarias?

Sí ()

No ()

8. ¿Cómo evalúa la calidad de servicios que ofrecen en VF y S su institución?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

9. ¿Tienen espacios para evaluar la atención, para intercambiar en equipo sobre los casos q se presentan y son más complejos?

Sí ()

No ()

10. ¿Su institución realiza acciones para evitar el desgaste físico y emocional del personal?

Sí ()

No ()

PROCESOS

1. ¿Cuáles es el procedimiento que usan para la atención y derivación en VFS?

.....
.....

2. ¿Qué tipo de servicios ofrece su institución en la atención de la VFS?

.....
.....

3. ¿Existen formatos de registro de las víctimas atendidas por VFS?

Sí ()

No ()

¿Cuáles?

.....
.....

4. ¿Qué uso se da a la información que se recaba en estos formatos? ¿A quién se canaliza?

.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿En la unidad existen normas o protocolos que guíen la atención?

Sí ()

No ()

6. En caso afirmativo: ¿Su aplicación apoya o limita el trabajo que usted realiza para atender a las usuarias?

.....

.....

.....

.....

.....

7. ¿Cómo ha sido su implementación o puesta en marcha?

.....

.....

.....

.....

.....

8. ¿Qué tanto estos protocolos responden a las necesidades de las mujeres?

.....

.....

.....

.....

.....

9. ¿Desarrolla usted algún tipo de actividad para promover la prevención de la violencia Familiar y/o Sexual?

Sí ()

No ()

10. ¿Qué actividades de seguimiento de los casos se realizan?

.....
.....
.....
.....
.....

11. Tiene Usted sugerencias para mejorar la atención que se brinda

.....
.....
.....
.....
.....

PROBLEMAS Y DIFICULTADES

Señale los problemas y dificultades a los que tiene que enfrentarse para ofrecer una atención adecuada:

- Logísticos ()

.....

- Reconocimiento/Condiciones Laborales ()

.....

- Personales ()

.....

- Vinculados a la Red de Servicios / A la Derivación ()

.....

Consolidado Entrevistas A Operadores: Necesidades De Capacitación

I. CONCEPTUALIZACIÓN

De acuerdo a su profesión y experiencia de trabajo en la zona:

- 1- ¿Qué características tiene la violencia familiar en su comunidad?, ¿Cuáles serían sus causas?, ¿Quiénes son los más afectados?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Tienen característica patriarcal y sus causas son múltiples: bebidas de alcohol, fiestas costumbristas, infidelidad, desobediencia, celos, imposiciones, sometimiento sexual, siendo los más afectados mujeres y niños.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Violencia social política afectó mucho en la salud mental de la zona, siendo la causa el factor económico, alcoholismo, celos, infidelidad, "machismo" es la causa principal en la zona, siendo afectadas las mujeres y los niños.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Mayor porcentaje del hombre a la mujer, la mujer es sometida al hombre por poder económico en todos los niveles, familias son víctimas, adulto mayor. Causas, dependencia económica y desconocimiento de sus derechos. Ahora hay más denuncias.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Machismo Cultural Alcoholismo en algunos casos Los más afectados son mujeres, niños, adulto mayor, madres gestantes y adolescentes.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> La VF que se da en Ayacucho se caracteriza por la ejecución de violencia física y psicológica, a su vez, las víctimas se caracterizan por la sumisión y dependencia emocional, generalmente es causado por el machismo de la zona y la violencia de género, siendo mayormente afectados las mujeres y niños.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> Mayormente son hombres que maltratan a las mujeres. En lugares donde hay sobre todo hacinamiento y pobreza y se da en personas que consumen alcohol en su mayoría, tienen muchos hijos y varios compromisos. Causas, muchas veces son económicas, hacinamiento, vivir en un solo ambiente, falta de información sobre el derecho de la

	<p>mujer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los niños son los más afectados.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Ligado a la violencia de género, se da en 3 modalidades: VF, VPsi y VSex. • No esta en un solo sector, sino a todos los sectores. • Es multicausal y compleja. • Afecta a Mujeres y niños • Alcoholismo, celos, pobreza, educación so los factores que la condicionan
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • El alcohol • Los menores y mujeres
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • La violencia familiar se origina mayormente por el problema del machismo, alcoholismo, y los más afectados son los niños, los hijos de familia quienes crecen en este ambiente de inseguridad.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • La población más afectada son las mujeres y niños entras las causas tenemos: celos, alcoholismo, falta de cultura, de recursos económicos para el patrimonio familiar (herencia) (sociedad de gananciales), baja autoestima, entre otras.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Población vulnerable: mujeres, niños, ancianos • Causas: masculinidad mal construida • Desconocimientos de derechos • Ausencia de psicólogos de género
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Los niños son los más afectados. Maltratos físicos y psicológicos. • No tienen adecuada inteligencia emocional, ignorancia, machismo.

2- Sobre la violencia sexual: ¿Se da muy frecuentemente?, ¿Quiénes suelen ser las Víctimas?, ¿Por qué se da?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se da frecuentemente las víctimas son los menores de edad (mujeres). Se da aparentemente por falta de educación sexual a las menores especialmente en los centros educativos
Admisionista del	<ul style="list-style-type: none"> • A veces dan a conocer los hechos, las víctimas son los niños y sus esposas por la cultura y percepción machista que a la mujer lo

CEM	ven como objeto sexual
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Son muy frecuentes las víctimas las mujeres, niños y niñas. Los hombres no denuncian, son más que nada niños, adolescentes y adulto mayor por intereses de casas- bienes.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se da frecuentemente, las víctimas son niños, niñas y adolescentes mujeres. Esto se da mayormente en su entorno familiar, porque los ven indefensos, sin protección y a los niños no les toman como a sujetos con derechos sino como objetos que no piensan y el agresor ejerce su poder sobre los niños y/o adolescentes
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuentemente las víctimas de VS son niños, dándose esta situación por la confianza de la familia al agresor
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Sí frecuentemente. Las víctimas son las mujeres y los niños. Se da por machismo, celos, alcoholismo.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Es relativamente frecuente. • Más afectados mujeres, niños (as) y adolescentes. • Parte de la violencia.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Relativo • Esposas • Incompatibilidad de caracteres • Alcohol o drogas
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • En poca frecuencia y suelen ser víctima las personas indefensas como personas con retardo mental y menores de edad, por personas inescrupulosas que dan rienda suelta a sus instintos.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • No son muy frecuentes los casos denunciados, las víctimas son las niñas y niños, adolescentes y eventualmente esposas o convivientes.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Niños(as), mujeres, la frecuencia es promedio, más se da la violencia física porque no se trabaja el tema preventivo de sexualidad en los colegios.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Son menores de edad, se da uno por día. • Abandono de los padres, hijos viven solos y pocos estudios.

3- Las relaciones de género tienen algo que ver con la VFS?

Sí	No
-----------	-----------

12	0
----	---

4- En las familias campesinas o indígenas, ¿Cómo es la VFS?, ¿por qué cree que se produce?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Da igual manera por el sistema patriarcal enraizada en la población y la VFS tiene las mismas características que en otra región.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Son golpes físicos, psicológicos y sexuales porque los hombres se creen superiores.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Sí hay violencia familiar y sexual, se produce por desconocimiento de derechos. No se llega tanto a zonas rurales.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestión cultural y el machismo. La idea es que es circuito de violencia, de generación en generación.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • En las familias campesinas la VFS es usual, incluso se toma como parte de la vida diaria, produciéndose por el machismo y la falta de información sobre la VFS, así como los derechos humanos.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, en las familias si hay por pobreza, cantidad de hijos, hacinamiento por el machismo, la mujer no trabaja y se subordina, la mujer del campo cree que tiene que estar sometida y que esa es su función.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Está condicionado a la dependencia económica de la mujer, no conocen sus derechos. • Celos, alcohol.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Desconozco
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Sí se produce mucha violencia familiar y social e estas familias porque carecen de valores, de orientación, no conocen sus derechos
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • La violencia familiar en mayor grado física, celos, alcoholismo, falta de recursos, machismo, cultural.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Niños(as), mujeres, la frecuencia es promedio, más se da la violencia física porque no se trabaja el tema preventivo de sexualidad en los colegios.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Machismo. Violencia física.

5- El maltrato infantil en la zona, ¿Por qué cree que se produce?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se toma al menor como una cosa que es propiedad de alguien (padre, madre, hermano u otro familiar), no se respeta su condición de persona humana independiente y capaz de decidir.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Porque los padres han sido criados de la misma manera y esto se replica de generación en generación.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se produce por desconocimiento de los derechos de los niños. • Se maltrata a la mujer, maltratan también a los niños. • Las mujeres por su baja autoestima también agreden a los niños. • También se da en centros educativos.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se produce e maltrato infantil, al creer que los niños no tienen derecho, por lo tanto, por ello es importante hacer o dar a conocer sobre el maltrato- reconocerlos como sujetos de derecho.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • El maltrato infantil se produce a consecuencia de la inadecuada relación (comunicación, asertividad) entre padres e hijos, teniendo el mito que la forma adecuada de corregir es golpeándolos.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • A mi parecer es consecuencia de la violencia familiar entre la pareja... hay hogares disfuncionales en donde la pareja no puede solucionar sus conflictos y los niños son los que lo viven. Los padres han sido violentados de niños y creen que esa es la forma de criar
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Es producto de la VF, no se comete por familiares es por terceros. • Profesores, vecinos, docentes, extraños a la familia
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • No
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • El maltrato infantil se produce por falta de consciencia, de respeto y amor por aquellos que se merecen el mejor de los tratos y no pueden defenderse como debe de ser.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Por ejercicio de poder, por falta de recursos económicos, por el machismo, cultural, alcoholismo.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Porque antropológica y socialmente es un hecho cotidiano y natural, no se trabaja derechos de la mujer.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • La secuela social de los 80. La gente es muy impulsiva y por casos parecidos se llega a proceso judicial.

	<ul style="list-style-type: none">• Hay mucha demanda de VF. Tenemos un retraso de un mes en atenciones.
--	--

6- En la violencia entre los más jóvenes, ¿El pandillaje es un problema que involucra a su servicio?

Sí	No
9	3

7- ¿El abuso sexual contra niños/as y adolescentes es un problema que atienden en su servicio?

Sí	No
10	2

- 8- Ayacucho es una zona con un especial perfil de violencia, ¿Cree que aun persisten algunos problemas de años anteriores?

Sí	No
11	0

- 9- ¿Conductas como el alcoholismo, las drogas tienen alguna vinculación con el problema de la VFS?

Sí	No
12	0

Marco Normativo

4. ¿A su criterio, cuáles son los principales vacíos en la legislación sobre violencia familiar y sexual?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Muchos, se debe cambiar radicalmente su legislación debiendo ser un trámite administrativo pero podemos avanzar si al CEM se le da la capacidad de solicitar exámenes médicos y sus informes PS. Tengan valor casi pleno en los procesos.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Que no hay una ley que aprese inmediatamente al agresor.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> No es drástica para la sanción, para que los agresores teman. No toman en cuenta las medidas de protección de la fiscalía.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Violencia o maltrato psicológico sutil No hay ninguna norma que ayude a la víctima Medidas de protección inmediata, que no les sirve de nada a la víctima, no hacen cumplir con lo que dice "Si el agresor reincide en los actos de violencia familiar, serán sancionados o llevados a la comisaría". Lo cual no se cumple habiendo varios casos, víctimas que tienen como volante sus medidas de protección inmediata.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	Los vacíos en la legislación me parece que es la penalidad al agresor debido a que muchas veces no se cumplen, reincidiendo con la agresión, la penalidad no es estricta.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> La medida de protección. No hay una medida de protección idónea, no hay un tratamiento de la víctima... se dicta la medida de protección y listo, no hay una terapia ni rehabilitación. Deberían haber más psicólogos, asistentes sociales, que hagan terapia, etc., y que haya buena comunicación entre los sectores.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> La Ley VF no establece sanciones drásticas para los agresores.

	<ul style="list-style-type: none"> • (no se entiende) • El Maltrato psicológico no se da, no tiene castigo para frenarse. • No se aborda la reincidencia de los casos de VF.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • La demora en atención como en el proceso.
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Que se debe dar o castigar con mayor drasticidad y sin consideración alguna, ya que se vulneran los derechos de las personas y eso debe de ser más estricto.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Etapa de ejecución de sentencias • Reiterancia • En qué calidad participa el MP en los procesos de VF.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Se castiga al agresor, pero no se rehabilita. No se existe taller de competencias para mejorar el nivel de calidad de los agredidos.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Debería haber leyes más fuertes. Hay preocupación por parte los magistrados. • Hay mucha demanda y pocos profesionales.

5. ¿Qué funciones tiene su sector/servicio de acuerdo a ley?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • El CEM tiene la función de prevención, atención y registro de casos.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • De brindar apoyo al usuario.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención gratuita integral: psicológicas, social y legal a la víctima y a otros. También funciones de prevención.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención integral: con psicología, social y abogado.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • El área legal se encarga de la formación de la demanda, así como la asesoría legal, acompañamiento a audiencia y diligencias.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> •
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar, conducir la investigación preliminar en los casos de VF y S. • Dictar medidas de protección inmediatas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar las demandas antes el juez familiar. • Participar como parte en los procesos Judicial y ...
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones • Prevención
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio a la comunidad, en casos, llegando siempre a la conciliación, es un centro de justicia donde se vela y se hace respetar los derechos y deberes de la persona de acuerdo a ley.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar justicia en materia de VF.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones normativas en lo que respecta a la atención en pericias de salud a población vulnerable y prevención de violencia primaria de salud mental.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones psicológicas • Trabajo extramural. Orientación y prevención en la periferia AAHH.

6. ¿Puede indicarnos qué normas rigen su servicio/sector?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución política y convención internacional Código Penal, Código Civil, de Procedimiento Penal y Civil, Código el niño y adolescentes, ley Nº 26260, Ley de Protección frente a la VF y su reglamento.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> •
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • La Ley de violencia familiar y sexual
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Normas y dispositivas del MIMDES – PNCVFS. Ley 26260. Ley de protección frente a la violencia familiar.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Las normas se encuentran dadas por el Manual de Atención de los CEMs, que son los que rigen nuestro servicio.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica • La constitución • Código penal y civil • Y código del niño y del adolescente

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de protección sobre la violencia familiar
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • La Ley 26260 y sus modificatorias • D.S. 002-98 – JUS • Ley Orgánica - Ministerio Público
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de violencia familiar 26260 • Constitución • Ley PNP
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos • Código del niño y del adolescente • Manual del Juez de Paz
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Ley contra la violencia familiar, TUO 006-97 –JUs- 26260 • Reglamento de la ley 26260 • Tratados y convenios internacionales • Constitución política del estado
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley general de Salud • Plan Nacional de Salud mental • Plan regional de salud mental
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad como peritos, profesionales.

CONDICIONES DEL SERVICIO

11. ¿Los espacios en donde se ofrecen los servicios están en condiciones favorables?

Sí	No
7	5

12. De no ser así, ¿es posible mejorarlos?

Sí	No
-----------	-----------

5	0
---	---

13. ¿Los espacios ofrecen condiciones para la confidencialidad?

Sí	No
9	3

14. ¿Cuál es el horario de atención?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	Desde las 8 am hasta las 4 pm.
Admisionista del CEM	8 am a 4: 15 pm.
Coordinadora del CEM	De 8 am a 4 pm.
Trabajadora Social Zonal CEM	De 8 am a 4 pm.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	De 8 am a 4: 15 pm.
Fiscal de Familia	7:45 a 4:30 pm
Fiscal provincial titular	7: 45 am y 4:30 pm - Turno: 24 horas rotativas los 365 días del año.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	24 hrs.
Juez de Paz	8 – 1pm y de 3:30 – 5:00 pm.
Juez titular de Familia	De 8 am a 13:30 pm y de 3:00 pm a 5:30 pm.
Medico DIRESA	7 am a 1 pm y de 3 pm a 5 pm (promedio).
Psicólogo forense MINPUBLICO	De 8 am a 2 pm o de 2pm a 8 pm. – Lunes a sábado.

15. Tiempo promedio de espera (usuaria) para acceder al servicio

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Depende de la hora de llegada 20, 30 o 50 minutos.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> 10 minutos.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Entre 30 y 45 min.
Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"> La atención es de inmediato por la admisionista y para pasar a

Zonal CEM	los especialistas, inmediato. Pero al atender el circuito completo: 30 min.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Aproximadamente media hora.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> 15 a 20 min.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> Inmediato, dependiendo la cantidad por persona (6 personas que atienden).
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> Depende de la carga: media a una hora.
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> Aprox. 10 – 12 personas.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none">
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> 15 – 20 minutos.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> Citados por turnos.

16. ¿Cuántas personas atiende promedio por día

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	De 20 a 35.
Admisionista del CEM	20 usuarias.
Coordinadora del CEM	20 al día.
Trabajadora Social Zonal CEM	20 - 30 personas. Y en otras: 30 – 40 personas.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	Aproximadamente de 7 a 8
Fiscal de Familia	5
Fiscal provincial titular	Turno: 10 – 15 por día.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	25 a 30 personas
Juez de Paz	Aprox. 10 – 12 personas.

Juez titular de Familia	7 audiencias al día
Medico DIRESA	Es variable
Psicólogo forense MINPUBLICO	5 pacientes

17. ¿Brindan material impreso de apoyo para las usuarias?

Sí	No
5	7

18. ¿Cómo evalúa la calidad de servicios que ofrecen en VF y S su institución?

Buena	Regular	Mala
8	4	0

19. ¿Tienen espacios para evaluar la atención, para intercambiar en equipo sobre los casos q se presentan y son más complejos?

Sí	No
6	6

20. ¿Su institución realiza acciones para evitar el desgaste físico y emocional del personal?

Sí	No
6	6

Procesos

12. ¿Cuáles es el procedimiento que usan para la atención y derivación en VFS?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Tenemos Guía de atención.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> La apertura de la ficha y la denuncia inmediata o la validación, depende del caso.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Cuando vienen ingresan por admisión, ahí tamizan y luego pasan al área de psicólogo y luego al área social. Se le hace entrevista y trabaja en la familia. Finalmente para el área legal y luego el seguimiento, la derivación la hace la asistente social, se deriva a salud, al seguro integral ..
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Admisión (recepción de casos) Psicología (validación y atención) Social (orientación y ver parte social) y Legal (Asesoría Legal).
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> La atención a víctimas de VFS es integral, teniendo como primer paso el servicio de admisión, seguida por el área de psicología, luego área social por último el área legal.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> Se trabaja con la policía, ella les comunica y también reciben denuncias. Nosotros investigamos y realizamos la medida de protección. También hay gente que se apersona a la comisaría. Solicitamos los procedimientos médicos a la división legal y a veces no hay médicos ni psicólogos... El médico legal los cita después de un mes.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> Se recepciona la denuncia verbal (víctima). Declaración de oficio. Medidas de protección. Se deriva al médico legista. Cita al agresor. Se recauda los medios probatorios.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> Recepción, atención, denuncia Marco Legal

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulamos al Fiscal
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de derivación, en temas de violación sexual y otros de mayor complejidad puesto de que no estamos facultados de resolver éstos casos.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • El previsto en la Ley 26260 y el DS 006-97- JUS
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una ruta crítica que se documenta en la guía de VBG MINSA.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Derivación si es un caso psiquiátrico. Neurólogo.

13.¿Qué tipo de servicios ofrece su institución en la atención de la VFS?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Atención interdisciplinaria, admisión, psicológico, social y legal.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Admisión, psicología, asistente social, área legal, asesoramiento, depende del caso.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Integral: Legal, psicológica, social y prevención
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Atención integral (Psi, Soc y Legal).
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicológica y transferencia a terapias • Apoyo social , apoyo con redes • Asesoría legal.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Recibimos su denuncia, tomamos su manifestación.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina Legal (Psicólogo, biólogo).
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Rec. Denuncia • Protección a la víctima • Detención al agresor.
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • De orientación, conciliación y acuerdos mutuos entre las partes para poder solucionar sus conflictos antes de que empeoren.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Administra Justicia • Orienta Psicológicamente

	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación Social • Atención primaria: Preventiva Promocional • Atención secundaria: Atención del caso – Recuperación • Atención terciaria: Rehabilitación aun es incipiente.
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención primaria: Preventiva Promocional • Atención secundaria: Atención del caso – Recuperación • Atención terciaria: Rehabilitación aun es incipiente.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Evaluación

14. ¿Existen formatos de registro de las víctimas atendidas por VFS?

Sí	No
9	3

15. ¿Qué uso se da a la información que se recaba en estos formatos? ¿A quién se canaliza?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Los registros diariamente se le sede de igual manera as atenciones de todos los profesionales del CEM.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Todo se canaliza a los profesionales en Lima para sacar datos estadísticos y tener registro de los agresores. •
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Para qué se conozca el número de casos y de ver la forma de mejorar la atención. •
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • PNCVFS • Se canaliza además para la información de cada usuario y emitir informes psicológico, social y legal (demandas) a las instituciones: Fiscalía, Juzgado, PNP. •

Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Se canaliza a la central en Lima, par la estadística de VFS.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none">
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> Está controlado por la gerencia en Lima.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> Comando institucional Educación (estudiantes de la universidad) Redes de lucha contra la VFS
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none">
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none">
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> A los operadores de salud, sociedad civil.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> Las fiscalías, juzgados, policías, los peritajes, evaluación psicológica.

16.¿En la unidad existen normas o protocolos que guíen la atención?

Sí	No
12	0

17.En caso afirmativo: ¿Su aplicación apoya o limita el trabajo que usted realiza para atender a las usuarias?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Es básico, es un modelo que apoya el trabajo del CEM.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Sí, a veces me siento impotente de querer hacer muchas cosas con las usuarias.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> Hay que perfeccionarlo porque hay limitaciones: por ejemplo, nos pueden dar para que vayan al ministerio público (medicina legal). Tienen que ir a la policía.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo la Guía de atención para una buena atención y es aplicable. actualizada.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> Apoya el trabajo dentro del CEM.

Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda en la atención.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Limita y lo hace burocrático o lento.
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Nos regimos al manual de Juez de Paz y a sus funciones que desempeñan más no así a realizar algo no permitido.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> •
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo porque facilita los procesos.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya

18.¿Cómo ha sido su implementación o puesta en marcha?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectuaron validaciones.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Ya está implementado el lugar de acogida.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Sí se aplica, tienen que hacerlo, tratan que la atención sea cálida.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • MIMDES mediante el PNCVFS.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • En forma positiva.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Nos hicieron llegar el documento pero no se nos capacitó sobre ello.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Viene de la fiscalía de la Nación Directiva 005-200-09 MPEN
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • En el transcurso de los años
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> •
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en cascada, desde el nivel central hasta el

Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Unificando criterios para que sea protocolo viable, para recibir la información, palabras claras.
-------------------------------------	---

19.¿Qué tanto estos protocolos responden a las necesidades de las mujeres?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho formalismo, quita tiempo en la atención. •
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda en todo su proceso se sienten acompañadas, comprendidas y apoyadas.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Sirven para dar la atención integral. • Recuperación emocional y familiar.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Es eficiente y clara.
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Responden adecuadamente a las necesidades que tienen las usuarias.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Sí se ajustan.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Dan Pautas para una mejor articulación con otras instituciones.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Negativamente
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> •
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> •
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • De manera práctica son muy buenas pero falta más difusión a las otras instituciones que no son de salud.
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Unificando criterios para que sea protocolo viable, para recibir la información, palabras claras.

20.¿Desarrolla usted algún tipo de actividad para promover la prevención de la violencia Familiar y/o Sexual?

Sí	No
11	1

21.¿Qué actividades de seguimiento de los casos se realizan?

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de expediente y participación en todas las actividades judiciales.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias.
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • En lo social, cuando viene 10 -15 días se le visita para ver qué pasó. • Legal y psicológico también en sus terapias en proceso.
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias, trabajo, I.E. • Gestión Social • Fortalecimiento familiar
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas domiciliarias • Apoyo psicológico durante el proceso.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • No hacen seguimiento del caso.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con equipo multidisciplinario. • No hay trabajadores sociales. • (No se entiende)
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • No
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, las verificaciones domiciliarias.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Informe psicológico y social en ejecución de sentencia.
Medico DIRESA	<p>Capacitación a la sociedad civil a la red de salud menta que incluye IML</p> <p>MINDGS y otras organizaciones incluyendo servicio de salud.</p>
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • No. Sólo información.

22.Tiene usted sugerencias para mejorar la atención que se brinda

Operador	Respuestas
Abogado del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de practicantes y adjuntos.
Admisionista del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • No
Coordinadora del CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el SIS que considere casos de violencia familiar y sexual. • Fortalecimiento de la casa de refugio
Trabajadora Social Zonal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor capacitación al personal de atención para la atención con calidez
Psicóloga Peritación Criminal CEM	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con profesionales para cada área.
Fiscal de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Que haya psicólogos, terapias para las parejas, asistentes sociales que hagan seguimiento.
Fiscal provincial titular	<ul style="list-style-type: none"> • Las Demunas para hacer los seguimientos.
Jefe de la Comisaría de Mujeres PNP	<ul style="list-style-type: none"> • Una red o institución que vea los seguimientos.
Juez de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de materiales de trabajo, incentivos y capacitaciones.
Juez titular de Familia	<ul style="list-style-type: none"> •
Medico DIRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Que todos conozcan la ruta crítica • Tener un directorio
Psicólogo forense MINPUBLICO	<ul style="list-style-type: none"> • Necesitamos más profesionales.

PROBLEMAS Y DIFICULTADES

Logísticos	Reconocimiento/ Condiciones Laborales	Personales	Vinculados A La Red De Servicios / A La Derivación
8	6	3	3

Guía de Entrevista para Usuaris Afectadas por VFS

Edad:

Escolaridad:

Valoración de la Información recibida:

1. ¿Por qué buscó ayuda?, ¿Qué le sucedió?

.....
.....2. ¿En qué medida le fue útil la información que recibió?

.....
.....3. ¿Sobre qué temas recibió usted información?

.....
.....¿Le informaron sobre sus derechos?

Si () No ()

2. ¿Le informaron sobre los procedimientos que seguiría la atención de su caso?

Si () No ()

3. ¿Le explicaron que usted no era responsable de la violencia?

Si () No ()

Condiciones en que se ofrece el servicio:

1. En general, ¿cómo considera el tipo de atención que recibió?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

2. Está conforme con el horario de atención

Sí () No ()

3. Le atendieron en un ambiente con privacidad

Sí () No ()

4. ¿Cree usted que quienes la atendieron tuvieron el tiempo suficiente para hacerlo?

Sí () No ()

5. ¿Ha tenido que pagar por alguno o algunos de los servicios?

Sí () ¿Cuánto?.....

No ()

Conformidad/satisfacción con la intervención:

Sobre la persona que la atendió queremos saber:

Pregunta	Si	No
1. ¿Estaba preocupada por usted?		
2. ¿Creyó lo que Ud. le decía?		
3. ¿Entendió cómo se sentía?		
4. ¿Tuvo tiempo para atenderla?		
5. ¿Contaba con información para aclarar sus dudas?		
6. ¿Le explicó los procedimientos a seguir?		
7. ¿La trató con respeto?		
8. ¿Fue escuchada sin recibir críticas?		
9. ¿Ud. recomendaría a otro familiar/vecino/a que venga por ayuda?		
10. ¿Le atendieron diferentes profesionales?		
11. ¿Quién fue la persona que más le ayudó?		
Otros comentarios:		

Seguimiento

- ¿La han referido para ser atendida a otra institución? ¿A dónde fue referida?
.....
.....
- ¿Han realizado el seguimiento de su caso?
.....
.....

Problemas y dificultades

- ¿Qué fue lo que menos le agradó de la atención recibida?

.....
.....
2. ¿Qué sugeriría para recibir una mejor atención?
.....
.....

Consolidado de las Entrevistas a las Usuaris

Valoración de la Información recibida:

4. ¿Por qué buscó ayuda?, ¿Qué le sucedió?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none">• Problemas de maltratos, golpes, insultos, la botó de su casa, agrede a sus hijos y los odia
2	<ul style="list-style-type: none">• Su pareja le maltrata física y psicológicamente. A los 14 años se la llevó a vivir con ella y la embarazó. Desde entonces viven juntos, pero siempre le pega, le humilla, no la deja en paz. A su hijo de 2 años lo tienen descuidado. Él no le deja terminar su secundaria y le ha dicho que cuando ella retire la denuncia y le "limpie" por completo le dejará irse con su mamá.
3	<ul style="list-style-type: none">• Su esposo le maltrataba.• Le pegaba, le quitaba sus cosas.
4	<ul style="list-style-type: none">• Mi pareja me maltrata y me pega.
5	<ul style="list-style-type: none">• Madre abandonada con dos hijos, convivió 18 años golpeada.
6	<ul style="list-style-type: none">• Fue víctima de violencia por parte de sus familiares, hace tres meses le desfiguraron el rostro ya que detectó el tráfico de menores por parte de una profesora.
7	<ul style="list-style-type: none">• Es casada con dos hijos y el esposo la bota de su casa.• Estaba siendo maltratada física y psicológicamente.

5. ¿En qué medida le fue útil la información que recibió?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none">• Sí le sirvió porque la tranquilizó

2	<ul style="list-style-type: none"> En el CEM le ayudaron mucho, “de ahí, en la policía, en la fiscalía, hay que estar “detrás detrás” porque si no, no te dicen nada”.
3	<ul style="list-style-type: none"> En el CEM le ayudaron mucho.
4	<ul style="list-style-type: none"> Me aconsejaron que vaya al CEM, una amiga.
5	<ul style="list-style-type: none"> Porque la estaba envenenando una cocinera que había contratado el esposo.
6	<ul style="list-style-type: none"> Fue a la fiscalía y la mandaron al médico legista.
7	<ul style="list-style-type: none"> Sí le fue útil.

6. ¿Sobre qué temas recibió usted información?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> Básicamente de ayuda a ella y a sus hijos.
2	<ul style="list-style-type: none"> Legal y psicológica en el CEM.
3	<ul style="list-style-type: none"> Todo.
4	<ul style="list-style-type: none"> Legales.
5	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna.
6	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna
7	<ul style="list-style-type: none"> Ninguna

7. ¿Le informaron sobre sus derechos?

Sí	No
4	3

8. ¿Le informaron sobre los procedimientos que seguiría la atención de su caso?

Sí	No
6	1

9. ¿Le explicaron que usted no era responsable de la violencia?

Sí	No

3	4
---	---

Condiciones en que se ofrece el servicio:

6. En general, ¿cómo considera el tipo de atención que recibió?

Muy Buena	Buena	Regular	Muy mala
0	5	2	0

7. ¿Está conforme con el horario de atención?

Sí	No
5	2

8. Le atendieron en un ambiente con privacidad

Sí	No
6	1

9. ¿Cree usted que quienes la atendieron tuvieron el tiempo suficiente para hacerlo?

Sí	No
4	3

10. ¿Ha tenido que pagar por alguno o algunos de los servicios?

Sí	No
0	7

Conformidad/satisfacción con la intervención:

Sobre la persona que la atendió queremos saber:

1. ¿Estaba preocupada por usted?

Sí	No
4	3

2. ¿Creyó lo que Ud. le decía?

Sí	No
7	0

3. ¿Entendió cómo se sentía?

Sí	No
5	2

4. ¿Tuvo tiempo para atenderla?

Sí	No
4	3

5. ¿Contaba con información para aclarar sus dudas?

Sí	No
4	3

6. ¿Le explicó los procedimientos a seguir?

Sí	No
4	3

7. ¿La trató con respeto?

Sí	No
6	1

8. ¿Fue escuchada sin recibir críticas?

Sí	No
6	1

9. ¿Ud. recomendaría a otro familiar/vecino/a que venga por ayuda?

Sí	No
5	2

10. ¿Le atendieron diferentes profesionales?

Sí	No
6	1

11. ¿Quién fue la persona que más le ayudó?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> • El abogado
2	<ul style="list-style-type: none"> • Sus hijos... • Un policía que se notaba preocupado. Decía “su ud. Fuera mi hermana le agarraba a golpes a ese hombre”.
3	<ul style="list-style-type: none"> • En el CEM, todos
4	<ul style="list-style-type: none"> • En el CEM me ayudaron más
5	<ul style="list-style-type: none"> • Abogado CEM
6	<ul style="list-style-type: none"> •
7	<ul style="list-style-type: none"> • El CEM

Otros comentarios:

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> • Había pedido apoyo a la policía y al serenazgo y no le atendieron.
2	<ul style="list-style-type: none"> • “El Juzgado y la comisaría son malos, te obligan a conciliar con el victimario para que siga haciendo lo mismo. Ahora nos enteramos que lo absolvieron y ni nos enteramos cuándo dieron la sentencia”.
3	<ul style="list-style-type: none"> • “La policía se demora mucho en atenderte, mientras estoy poniendo la denuncia el hombre se llevó mi ganado... se aprovecha cuando no estoy”.
4	<ul style="list-style-type: none"> • ...
5	<ul style="list-style-type: none"> • ...

6	<ul style="list-style-type: none"> En ALEGRA no se atiende a la víctima sino al agresor le dan preferencia y lo apoyan legalmente aunque no tenga la razón.
7	<ul style="list-style-type: none"> ...

Seguimiento

1. ¿La han referido para ser atendida a otra institución? ¿A dónde fue referida?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> El abogado está haciendo los trámites para que siga su conducto regular..
2	<ul style="list-style-type: none"> ...
3	<ul style="list-style-type: none"> Al CEM
4	<ul style="list-style-type: none"> No
5	<ul style="list-style-type: none"> Sí hasta Junín. En Salud Mental en Ayacucho.
6	<ul style="list-style-type: none"> Sí, a medicina legal.
7	<ul style="list-style-type: none"> Sí, en el CEM.

2. ¿Han realizado el seguimiento de su caso?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> Le llegaron notificaciones a su casa pero el esposo rompía las invitaciones al CEM.
2	<ul style="list-style-type: none"> Si no estás "ahí ahí", no te ayudan.
3	<ul style="list-style-type: none"> Sí.
4	<ul style="list-style-type: none"> Sí en el CEM.
5	<ul style="list-style-type: none"> Sí han hecho seguimiento.
6	<ul style="list-style-type: none"> Sí le han hecho seguimiento.
7	<ul style="list-style-type: none"> NO.

Problemas y dificultades

3. ¿Qué fue lo que menos le agradó de la atención recibida?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> • Todo le gustó.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Te tratan mal, el policía dijo “El estado te va a denunciar a ti porque entras y sales de aquí y perdemos el tiempo”. (En la comisaría).
3	<ul style="list-style-type: none"> • Mucho demora la policía.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Se equivocaron de apellido y tuve que esperar.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Piensa que la demora está por culpa de su marido y puede que haya venido a hablar con la chica y retrase las cosas.
6	<ul style="list-style-type: none"> • No se
7	<ul style="list-style-type: none"> • Que regrese al día siguiente para ver qué le dicen.

4. ¿Qué sugeriría para recibir una mejor atención?

Nº	Respuesta
1	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando una va a la comisaría con el esposo, el policía no debe decir que la denuncia no procede, esto origina que el esposo se sienta más seguro de su condición y más violento.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Que nos orienten, que nos aconsejen bien, que tengan paciencia. (En la comisaría).
3	<ul style="list-style-type: none"> • “Que sean más rápidos, te hacen esperar mucho.”
4	<ul style="list-style-type: none"> • Que te traten mejor, que te tengan más paciencia. • Que no se equivoquen. • Que sean más rápidos
5	<ul style="list-style-type: none"> • Como Ayacucho no es grande, el horario debería ampliarse hasta las 6 o 7 de la noche.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Todo es corrupción • La gente de plata lo compra todo • Horario exacto, no son responsables • La injusticia
7	<ul style="list-style-type: none"> • Buena información • Que te atiendan rápido, ya que te hacen esperar

Entrevistas a Informantes Claves

ENTREVISTA N° 1	
Nombre	Ps. Vladimir Ramos
Ocupación	Coordinador CTB en Huanta
Fecha	Lunes 18 de Octubre del 2010
Lugar	Huamanga -Ayacucho

Contexto VRAE

Se encuentra mucho el problema de la trata y explotación sexual con chicas de menos de 13 años. Hay libertad de acción para los proxenetas.

Dentro de las condiciones de tierra liberada del VRAE, tiene que ver la ausencia del Estado, la corrupción, la cultura de la ilegalidad, y la presencia de la mafia.

Existe una tendencia de relacionar la violencia familiar con la violencia política. Es un tema recurrente. Pero no tengo datos para hacer esa vinculación.

Ojo que Ayacucho siempre ha tenido violencias recurrentes.

Respecto al stress post traumático, también se enfatiza mucho pero no se ha trabajado adecuadamente.

La perspectiva de derechos humanos se hace urgente en estas tareas de abordaje de la violencia familiar y sexual.

DEMUNAS 8, de Municipios menores de los distritos de Huanta.

En los servicios hay un trato diferenciado (p.e. en las DEMUNAS), hay desvalorización de las mujeres campesinas, de habla quechua.

En salud o en servicios de atención hay tratamiento inadecuado para la población campesina, más aun si es mujer.

Es necesario trabajar los derechos de las mujeres, el mes próximo con la Defensoría de Huanta vamos a trabajar.

Perfil de Operadores/Servicios VFS

El tema de productividad se contradice con el indicador de calidad.

El que va a ocupar la atención de la violencia, no es un incentivo, es un castigo. Más le sale a cuenta las redadas, las intervenciones en carretera, para ascensos y otras prerrogativas.

En Huanta, a diferencia del VRAE, el Comisario estaba muy interesado y participo en la capacitación. Ahora es Comandante, es Comisario de Huanta, allí hay una sección de familia.

El Comisario es docente en la Escuela de Policía de la zona, tiene vocación para enseñar.

El rol del operador es vital, como gestor, un reto es que camine el sistema.

Hay una gran frustración, para la PNP, respecto a premios, protocolos. En las capacitaciones hubo presencia femenina,

Uno de los cuellos de botella es en la fiscalía por la saturación de expedientes, por ende en los juzgados, de repente tiene que ver con falta de recursos humanos

En la PNP un punto crítico es la escasez de recursos materiales, no hay muchos recursos destinados a la comisaria o sección de familia, la camioneta debimos usarla para apoyar el seguimiento de casos.

Una de las cosas que dificulta es la inaccesibilidad y dispersión de las comunidades que conforman Huanta, es difícil el acceso por ejemplo vía carretera, habría que pensar una estrategia, y además un caso de violencia sexual o feminicidio no lo resuelve un juez de paz. Ellos no tienen la preparación adecuada,

Un juez de paz, o defensor, o conciliador debería tener un **perfil** de abogado, o profesor, o un técnico, o alguien con capacidades de lecto-escritura. Muchos jueces de paz se resisten a intervenir en casos de violencia familiar. Que conozcan sus competencias, para que sepan cómo atender y derivar.

Debe potenciarse en las capitales de provincias a las DEMUNAS.

Iniciativas de capacitación

Manual do por ADRA, con UNICEF, validado por el PILVFS.

Capacitación con UNICEF, World Vision.

POLICIA MODULO DE 20 HORAS de capacitación. El modulo con la POLICIA se aplico abril y mayo, de Huanta y VRAE

2008 elaborado por el MIMDES. Basado en el diagnostico

Pero no hay contenidos, si en las metodologías.

El mismo tema como violencia familiar, desarrollado según sectores y servicios, en las diferentes formas de intervención

Los temas son relacionados al PLAN NACIONAL contra la VIOLENCIA

Temas a desarrollar en PDC

El eje de MASCULINIDAD, lo trabajo él, desde mi percepción es un modulo q debe ser dictado por un hombre, igual si se aborda el tema de género. Hay más receptividad si lo dicta un hombre.

Usando la dinámica del osito, es complicado, les cuesta mucho romper con esquemas machistas.

Un eje a trabajar es la revictimización, que es un problema del operador, fiscales.

Desde mi consultorio es recibido muchas víctimas, como niñas revictimizadas, no es una adulta, y el interrogatorio puede ser muy maltratante.

Un eje que debe tocarse es el del autocuidado, del operador, del responsable de la atención. Hay mucho desgaste en los operadores q trabajan violencia. Además los jefes vienen, gritan, demandan y el operador se puede hacer muy susceptible. Debe trabajarse dinámicas de manejo de stress, más aun cuando se trabaja violencia. Son dos síndromes: Burnout y el de fatiga por compasión.

Es urgente que el FISCAL capacite a la policía. Insistir en el marco legal con la PNP, para saber cómo se configura legalmente la violencia familiar, para eso es el rol del FISCAL. Igual que el JUEZ.

Igual debe involucrarse más al instituto médico legal.

Sobre el feminicidio, en la POLICIA, no identifican ni siquiera el constructo. Igual con el tema de masculinidad. Los temas del feminicidio, explotación sexual se incorporan porque están el Plan Nacional.

Existe un manual, pero debe capacitarse a todos, con todo hay barreras académicas.

Las metodologías deben basarse en la meta-conigción

Deben ser participativas, dialogantes, para que los operadores descubran sus limitaciones, reconozcan sus brechas, no deben seguir el formato formal de la exposición, debe proponerse la participación activa de los operadores, para que aporten en el aprendizaje.

También debe promoverse el feedback.

También mirar el trabajo en red, desde el conjunto de opiniones y aportes, por ejemplo se puede mejorar la atención, compartirse metodologías nuevas, innovarse.

También del dialogo entre operadores puede reconocerse que se hace y q no se hace, ahí por ejemplo se descubre que no se trabaja siguiendo pautas, o en red.

ENTREVISTA Nº 2	
Nombre	Comandante Oscar Salas
Ocupación	Comisario de Huanta
Fecha	19 de Octubre del 2010
Lugar	Huanta –Ayacucho

VRAE-Datos del contexto

Frente policial comprende:

- Huamanguilla
- Huanta
- San Miguel

- Pichari
- Secce
- Tambo
- San Francisco
- Sivia
- Y zona de Huancavelica

En Lima creen que el VRAE es “zona de guerra”

Gente joven y general la población, tiene como recurso irse a las zonas para conseguir trabajo,

También está el riesgo para los jóvenes de ser burriers, los ingresos de 100 a 150 dolares por un Trabajito es letal,

La gente ya no quiere trabajar en otras ocupaciones, la presencia de la zona de cultivo, trafico hacen una competencia a otros trabajos, desequilibra el mercado laboral

Otro es el problema de los niños dejados por sus padres que migran a las zonas coccaleras, ellos los dejan solos pero con dinero. En el caso de las niñas se convierten en reemplazo de las madres.

En Pichari y San Francisco hay problemas de trata y prostitución, incluso de menores. En Sivia también.

170 denuncias/atestados de VFS

140 otros atestados por otros problemas

Feminicidios si se están dando. Un caso muy sonado fue el de la mujer que manejaba un motocar (víctima de violación y homicidio). Hay otros tres casos pendientes.

La competencia además del narcotráfico, es el Programa Juntos, eso implica que la gente prefiere irse a ceja de selva o recibir el apoyo a otro tipo de ocupaciones (aporte de representante de DEMUNA)

En la Comisaría vemos casos de narcotráfico, incluso que se producen en Huancavelica. Igual los problemas recientes de conflictos por las elecciones (en Huamanguilla y otras) donde también hay presencia de elementos conflictivos.

Servicio frente a la VFS

No existe un registro unificado de casos de violencia a nivel de las comisarias

No existen recursos informáticos para recoger, sistematizar, compartir casos de violencia familiar y sexual

Si hubiera se podría intercambiar y difundir (software instalado, pero necesita personal y ver como se hace para seguimiento, sostenibilidad)

Actualmente en su Comisaria tiene 3 personas que atienden (mujeres). Una de ellas Rosario es reconocida por la comunidad

Procedimiento

Aquí en Huanta procedemos a detener a los denunciados por agresiones en casos de Violencia en la pareja, en la familia, durante 23 horas, así aplicamos una medida que sanciona, le da un mensaje a los demás, pero nos evita problemas de acusaciones de abuso (Igual aplicamos para otros casos,) y funciona (en la última festividad comunal solo tuvimos un detenido por manejar ebrio).

El problema es que los denunciantes no continúan con el proceso

Aquí se registra el caso en el libro, y solo se le entrega certificado cuando regresan del médico legista, ahí se le acepta la denuncia. Luego se le hace el atestado, se recopilan las pruebas, y se va el caso a la Fiscalía.

Ahora al menos tenemos una cámara digital para tomar fotos a la víctima.

Un obstáculo es que la Fiscalía es mixta, ve todo tipo de casos, y poco personal (2 fiscales y 1 secretario). Pero tenemos una buena vinculación con la Fiscalía, para el seguimiento.

Cuando el expediente va con 1 detenido lo ve el Juez de inmediato, sino pasan mucho tiempo.

La ley me faculta para proceder así.

Clima laboral/entorno institucional

Personal tiene muchas exigencias, no tiene incentivos. Si se tiene un caso, un detenido, se queda en servicio sin su día de franco

Régimen policial del 1x1, no se respetan cuando hay casos de violencia

Tienen problemas de stress laboral.

Necesario proponer formas de incentivos especiales

Perfil de Operadores

Le parece que la atención debe estar a manos de policías mujeres. Uso del quechua para atender.

Necesita personal que pueda redactar documentos e informes, y levantar información.

Competencias

Además estamos viendo otras iniciativas, como la campaña de DNI en 5 colegios de la zona.

O casos sociales. En Lima se ubico hace poco a un niño que había estado por 2 años en un albergue, y luego de mucho tiempo recién hablo que era de Huanta. Me llamaron, tuve que gestionar que donen dos pasajes, y enviamos a nuestra colega Charo, ella fue a recogerlo a Lima, y regreso con él. Conseguimos que una empresa de bus nos diese esos pasajes

Derivación-Red local-Problemas

Si no es el médico legista, me sirve el centro de salud, cualquier médico. Estamos sin médico legista en Huanta porque tiene permiso por maternidad. Se tiene este servicio desde hace unos 4 años, pero atienden hasta las 2 pm.

En el MINSA los médicos no saben proceder,

Médicos tienen limitaciones, como cuantificar el daño causado. Es la falta de compromiso, para evitar que los citen a declarar.

No tenemos un albergue para víctimas de violencia. La Policía es una parte del circuito pero no tenemos donde enviar a las denunciantes. La red debe funcionar, con albergues, apoyo familiar.

Se propone hacer un perfil para tener un albergue, se puede conseguir un terreno y construir con material liviano.

Los perfiles psicológicos faltan trabajarlos más (coincide con Vladi)

Otro pendiente en el procedimiento, es el Código Procesal Penal que ha sido postergado en su implementación.

Se necesita un laboratorio de criminalística

Capacitación

280 efectivos en el VRAE

De estos 70 han sido capacitados (enero del 2009)??

Las comisarías de la zona, que tienen Sección de Familia no cuentan con equipo con formación en VFS.

En Sivia funciona una, por decisión.

Necesitamos tener más cursos, más información, sobre las diversas violencias, los factores presentes en la zona, el perfil criminal. La problemática familiar, la presencia del narcotráfico, las pocas oportunidades que tienen los jóvenes que ven otras alternativas.

El comandante nos señala que ha seguido un curso de gestión, como parte de incentivos de oportunidades de formación que se les da al personal y funcionarios destacados a la zona del VRAE.

*Matriz Pre elaborada Para El Diseño Del Mapa Funcional
Del Perfil Ocupacional Del Operado*



Instructivo Para Identificar El Propósito Principal De La Actividad Laboral

VERBO	La acción clave del área seleccionada.
OBJETO	Los bienes y/o servicios que elabora o brinda el área seleccionada.
CONDICIÓN	Los requerimientos de calidad en la elaboración de los bienes y/o servicios que permiten evaluar el cumplimiento del Propósito principal.

Ejemplo:

Albergue para víctimas de violencia familiar

Verbo: Atender, tratar, cobijar,..

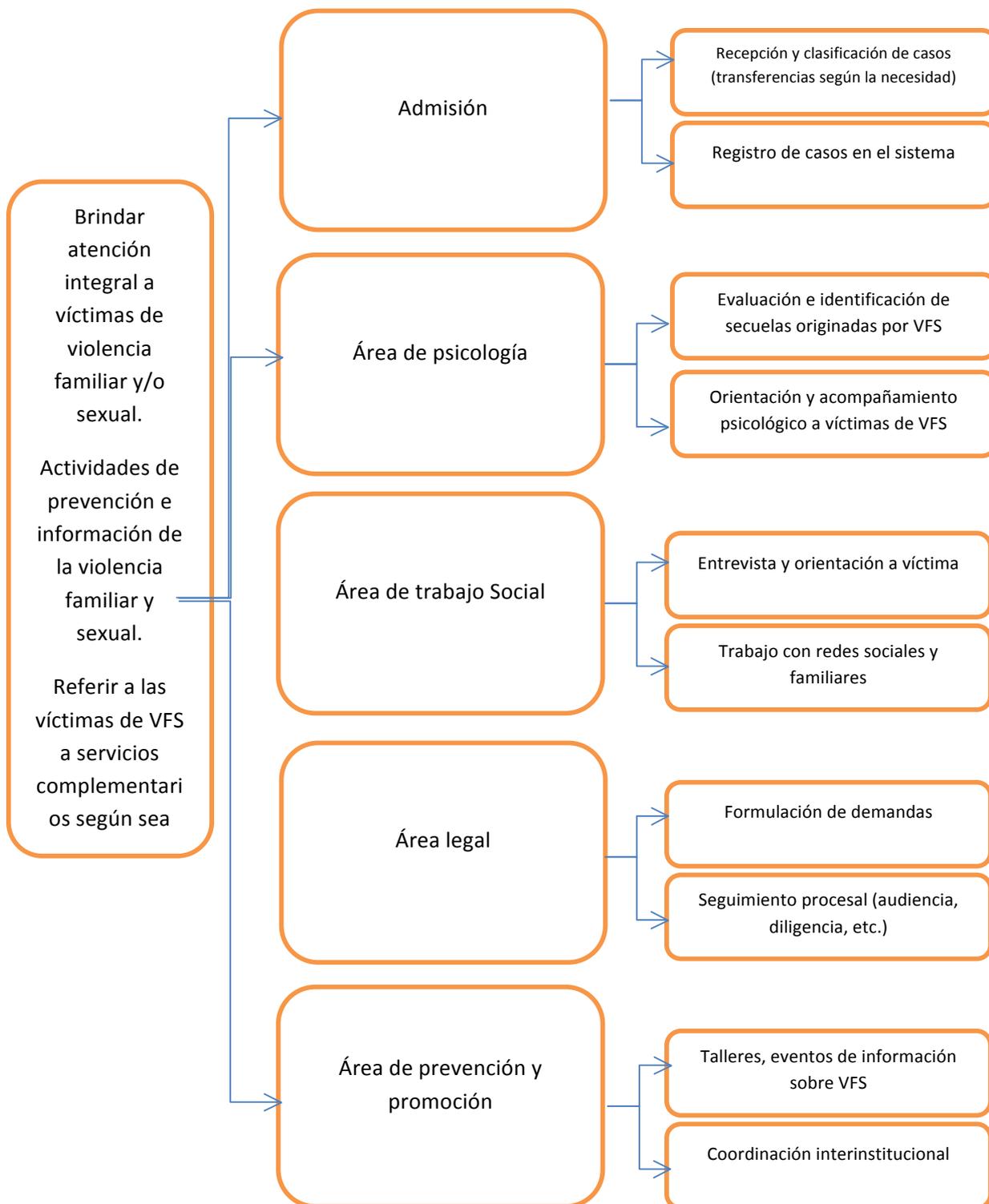
Objeto: Personas que enfrentan situaciones de violencia familiar.

Condición: De acuerdo a las necesidades

**Matriz Pre-Elaborada de Competencias
Laborales de los Operadores
(Elaborado por operadores)**

LO QUE EL OPERADOR DEBE SABER HACER	
Criterios de Desempeño	Conocimientos Esenciales
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de contingencias • Gestión de registros • Gestión de protocolos de atención y derivación • Oportunidad de la atención brindada • Gestión de calidad – buen trato - información adecuada. • Solución del caso 	<ul style="list-style-type: none"> • Los conocimientos, teorías, información y comprensiones críticos que se debe poseer, para lograr desempeños competentes y consistentes en el tiempo
Rango de aplicación	Evidencias Requeridas
<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de usuarios • Naturaleza de casos atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Las evidencias son pruebas claras y manifiestas de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que el trabajador de salud posee y que determinan su competencia. • Se considera que las evidencias son de tres tipos. Evidencia de desempeño, Evidencia de Producto y Evidencia de Conocimiento.

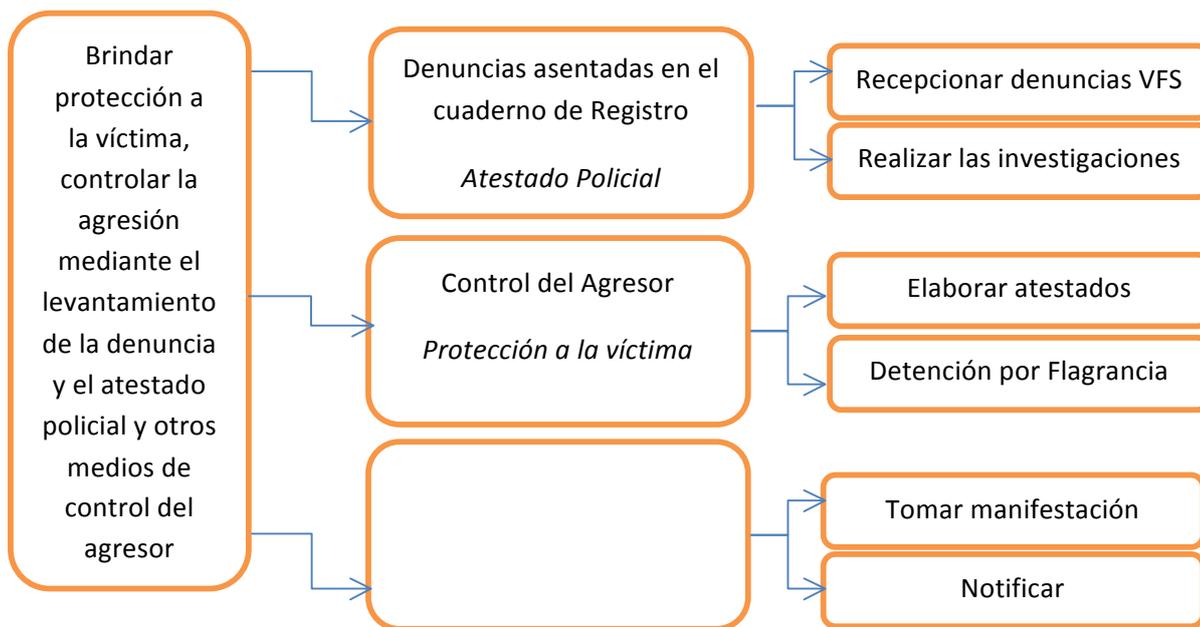
Mapa Funcional del Perfil Ocupacional del Operador Cem de Huamanga (Elaborado por operadores)



Competencias Laborales del Operador
CEM de Huamanga
(Elaborado por operadores)

LO QUE EL OPERADOR DEBE SABER HACER	
Criterios de Desempeño	Conocimientos Esenciales
<ul style="list-style-type: none"> • Casos que no corresponden en competencia del CEM, son transferidos a instituciones correspondientes • Manejo del idioma quechua. • Gestión para síndrome de agotamiento profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad frente a la problemática VFS • Empatía • Tolerancia • Manejo de idioma Quechua • Conocimientos sobre VFS • Brindar contención emocional y apoyo en crisis
Rango de aplicación	Evidencias Requeridas
<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres, niños y niñas, adolescentes, adulto mayor • Víctima de VFS <ul style="list-style-type: none"> ✓ V. Psicológica ✓ V. Física ✓ V. Sexual ✓ Femicidio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha integral de atención • Informe psicológico y social • Demandas • Evidencias (fotos y grabaciones) • Resultado de análisis auxiliares

**Mapa Funcional del Perfil Ocupacional del
Operador PNP – Comisaría De Mujeres De Huamanga
(Elaborado por operadores)**



Competencias Laborales del Operador
PNP– Comisaría De Mujeres de Huamanga
(Elaborado por operadores)

LO QUE EL OPERADOR DEBE SABER HACER	
Criterios de Desempeño	Conocimientos Esenciales
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Atención 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos/ procedimientos Trato a los usuarios/as Evaluación física/psicológica Manifestación de ambas partes Parte médico Indagaciones con testigos/fam/vecinos Historias anteriores
Rango de aplicación	Evidencias Requeridas
<ul style="list-style-type: none"> Mujeres maltrato Físico y Psicológico Varones víctimas de VF VF adultos mayores Niños /as Violencia sexual 	

*Directorio de Personas e Instituciones vinculadas a la atención de la
Violencia Familiar y Sexual en Ayacucho*

**DIRECTORIO DE ORGANIZACIONES SOCIALES E INSTITUCIONES PÚBLICAS y DE LA SOCIEDAD
CIVIL MIEMBROS DE RIPAVF**



INSTITUCIÓN	REPRESENTANTE	CARGO	Documento con Atención	EMAIL	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Presidente de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho	Dr. Marcial Jara Huayta	Fiscal Superior	Dra. Lilian Murillo Valdivia Dra. Nelly Alanya Delgado/9669 08262	lilianjanet@terra.com.pe	Portal Constitución N°. 20	312550 319017
Fiscal Superior Decano de Ayacucho	Dr. Javier González Torres	Fiscal Superior	Coordinar con Luz Diana Gamboa Castro	luz_2005_66@hotmail.com	Ñahuinpuqio- distrito San Juan Bautista Sector educación Mz C-lote 18	312534 314450
Fiscalía Provincial Civil y de Familia	María Jara Huayta /9669909 02	2º FPCF		Maríajarah@hotmail.com	Ñahuinpuqio- distrito San Juan Bautista Sector educación Mz C-lote 18	314450 Cel. 9908154 de turno
	Dr. Enrique Pimentel Llamocca	FPCF		pimentele@hotmail.com		
	Oscar Nuñez Mora	03º FPCF		osqui1568@hotmail.com		
Instituto de Medicina Legal	Dr. María Ruth Sacca	Directora del Instituto de	Ps. Mercedes Gutiérrez Romero	dmlayacucho@yahoo.es	Av. 2 de mayo N° 350	311930

	Cahualaya	Medicina Legal		cieloazulgx@hotmail.com	Espalda del hospital	
Dirección Territorial de la PNP IX – Región Ayacucho-	Gral. PNP Jorge A Giglio Vargas	Jefe de la IX R. PNP	Idem resp.	Ceopol.IXdir@yahoo.es	Jr. 28 de Julio No. 335	31-2055 319466
Comisaría PNP de la Mujer - Ayacucho	My. PNP Carlos A. Lazo Miranda	Resp. Comisaría PNP de la Mujer - Ayacucho	Idem resp. Anaya Laime Jane	ciamujer@hotmail.com 01980121602 jalmaag@hotmail.com	Jr. 28 de Julio s/n	314963
Defensoría del Pueblo	Dr. Jorge Fernández Mavila	Representante ante del Defensor del Pueblo	Coordinar con la Comisionada: Lucy Mucha Chate	doctoralucy@yahoo.es 966852220	Av. Mariscal Cáceres No. 1422	311258
Beneficencia Pública de Ayacucho	Lic. Rosa Falcón Gamarra	Presidenta	Lic. Nora Rojas Torres	lindacarbajal2@hotmail.com 966616363	Jr. Carlos F. Vivanco N° 107 Comedor- A.S. Norma Rebollar - Calle san Juan de Dios – N° 178	312157 317685 fax: 314206 966650297
Centro Emergencia Mujer- Huamanga/PN CVFS-MIMDES	Lic. María Isabel Taco	Coordinador	Edith Ortiz Contreras Esp. En Comunicación	cem_ayacucho@hotmail.com editho70@hotmail.com	Jr. Unión N° 211- Parque Magdalena	312448
INABIF - CEDIF	Lic. Nancy Gonzáles	Directora del CEDIF	Idem resp.	cedif-ayacucho@mimdes.inabif.go	Av. Independencia 6ta	314127

	Huamán			b.pe nancymariluf@hotmail.com	cuadra	313218
INABIF URPI	A.S. Tula Ruth Alarcón de del Villar	Coordinadora	Idem resp.	hurpi@inabif.gob.pe educriss9@hotmail.com	Av. Independencia 6ta cuadra	066-311905
Oficina de Adopciones	S.s Elizabeth Aguirre Dávalos	Coordinador	Idem resp.	adoptame_ayacucho@hotmail.com eaguirre@minides.gob.pe	Jr. Gracilazo de la Vega N° 377, primer piso	066 – 311362
FONCODES	Ing. María Gloria Álvarez De La Cruz	Jefe Zonal Ayacucho	At. Área de Capacitación Obst. Consuelo Torres Quispe	C_torres2@yahoo.es #889448	Av. Los Incas 6ta Cuadra-Pampa del Arco	314354 Fax. 311508
PRONAA	Lic. Rosa Hortensia Pérez Sánchez.	Jefa Zonal PRONAA-AY.	Idem resp.	ropesa@hotmail.com	Jr. Lucanas N° 496 – Santa Elena	Telefax 066–312842 314427
Dirección Regional de Educación Ayacucho – DREA	Lic. Ricardo Arone Huamán	Director	Prof. Maritza Mendoza Palomino TOE-DREA	undreayacuch@hotmail.com selune62@yahoo.es mariluz_SAAO@hotmail.com	Jr. 28 de Julio N° 393	311395

UGEL- Huamanga	Mg. Guido Pérez Sáenz	Director de la UGEL	At. Ruth Jaulas Quicaña Especialista de TOE de la UGEL	milkeng@gmail.com	Jr. Carlos F. Vivanco	318746
Red de Salud Huamanga	Dr. Felix Oswaldo Quispe Morote	Director	Lic. Margot Charo Cipriano Alarcón.	margie152@hotmail.com	Ur, Banco de la Nación Mz D lote 16	317177 312403
Hospital de Apoyo de Huamanga	Dr. Jorge Rodríguez Rivas	Director	Prog. MAMIS Lic. Rosario Michuy Villalobos	charito_958@hotmail.com 312380	Av. Independencia N° 355 103 Emergencia	312380- Central 312180
Municipalidad provincial de Huamanga	Arq. German Martinelli Chuchón / Lic. Jesús Cavero Hernando (966800 301)	Alcalde provincial / Gerente de Desarrollo Social	Lic. Rosa Barraza de Larosa Sub Gerente de Defensoría y salud	rosademuna@hotmail.com 966940990	Jr. Lima 6ta Cuadra	313058 316737 311589
Municipalidad distrital de san Juan Bautista	Dr. Hugo Salmón Aedo Mendoza	Alcalde	Dr. Kelly Casazona Carhuachin Sub Gerente de Defensoría y salud	966901059	Coliseo Braulio Zaga	066- 313179
Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno	Dr. Amilcar Huanchuari Tueros	Alcalde	Lic. Nancy Contreras Pomasoncco Responsable DEMUNA	nancym3123@hotmail.com 966307357	Jr. Ricardo Palma Frente del parque central	318170
Municipalidad Distrital de	Ing. Marcelin	Alcalde	Gricy G. Carrion Vera	municipalidadcarmenalto@hotmail.com	Av. Perú N° 100	066- 315161

Carmen Alto	o Paucca Cancho		DEMUNA	otmail.com greicy18_05@hotmail.com	Carmen Alto	
Gobierno Regional	Ing. Ernesto Molina Chávez / Dr. Marcos Cabrera Pimentel	Presidente Regional / Gerencia Social	Anita Parodi Arce	anitaparodi29@yahoo.es	Jr. Callao N° 122	-313085
Colegio de Abogados	Dr. Mariano Mendoza Fernández			colegiodeabogados@gmail.com		311915
ALEGRA	Dr. Juan Gómez Ayala	Coordinador	Idem Resp.	juangomez_2@hotmail.com	Jr. Libertad	313720
Red Tejiendo Justicia	Dra. Jhosefin Collao Rivasplata	Coordinadora	Idem Resp.	jhosefin_collao@hotmail.com	ALEGRA, Ofic. de Conciliación	313720
Comisión de Derechos Humanos – COMISEDH	Lic. Mario César Cenitago ya Bustamante	Responsable Ayacucho	Lic. Elizabeth Castillo Vilchez	mario.cenita@comision.org.pe blsalcedo@hotmail.com elycastillo2004@hotmail.com	Jr. Callao N° 222	311764 966853032
UNICEF	Prof. José Coronel Aguirre	Coordinador	Abog. Carlos Salazar Mariño	carlosalazarm@hotmail.com pepecoronel5@hotmail.com	Urb. Mariscal Caceres Mz. A Lt 25	315016 317030

COTMA/RNPM	Celina Salcedo Martínez	Presidenta	idem	celsalcedo@yahoo.es	Rest. Niñachay-Centro Cultural	313832
MANUELA RAMOS	Elga Prado Vásquez	Res. Legal	Idem	elgaani@hotmail.com 966625521	Av. 26 de Enero 374	314829
CEDRO	Piero Ponce Falcón Edith Ayala Renon	Coordinador	Yalu Peralta Palomino	juventudayacuचना@cedro.org.pe	Jr. Libertad 511	317187
ALDEAS INFANTILES SOS PERU	Nancy Martínez Pacheco Nancy	coordinadora	Idem Resp. Joseph Silva Bilbao	ai.ayacucho@aldeasinfantiles.org.pe	Canan Bajo Urb. Primavera Mz B2 Lt 4	780915
WAWAKUNA MANTAQ	Nancy Gálvez Morote	Directora		wawa_ayacucho@hotmail.com	Jr. Grau Nº 368	312294
Pilvfs II	Hugo Garcia Godos	Gestor regional	Cesar Canales Santillana Gestor Provincial	kallpa2@yahoo.es Hgarciag2@yahoo.es	MPH	313637 966680946
FEDECMA	Clelia Rivero Reginaldo	Presidenta de la FEDECMA	Idem. Resp.	fedecma_flor@hotmail.com	FADA	966991415
Observatorio de la Mujer	Gloria Huamaní Palomino		Idem- resp.	ghuamanip@hotmail.com	Gobierno regional	

COSMA	Madre Antonette carbonne	Directora		Cosma_saludmental@hotmail.com	Jr. Sol primera cuadra	327189
Colegio de Trabajadoras sociales	S.s. Socorro Ochoa Rojas	Decana	Atención: Yovana Vera Muñoz	socorro_ochoa@hotmail.com yovanavera@yahoo.es		315409
DEFENSORIAS COMUNIATRIAS	Mariluz Conga Aguilar	Coordinadora		mariluz_conga@hotmail.com		96638828
AMNISTIA INTERNACIONAL	Daysi Méndez Cisneros	coordinadora		days_bdva_c@hotmail.com		966138485
UNFPA	Celso Aróstegui Melgar	Consultor	Idem. Resp.	arostegui@unfpa.org.pe armace@gmail.com	Urb. Mariscal Cáceres Mz A Lt 25 UNICEF 3º piso.	

Médico **GIANCARLO PALACIOS AYVAR.**

Coordinador Estrategia de Salud Mental.

DIRESA

Lic. **WALTER BEDRIÑANA CARRASCO.**

Director Regional de Salud.

Lic. **GUMERCINDA REYNAGA.**

UNSCH.

Lic. **JEFFRY GAMARRA.**

UNSCH.

jefgam2@msn.com

Lic. **BLANCA ZANABRIA PANTOJA.**

Coordinadora CEPRODEP.

bianabria@ceprodep.org.pe

Fotos Del Taller Participativo Con Operadores De Los Servicios De Atencion De La Vfs



