

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN AREQUIPA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS HISTORICO SOCIALES



**“ASPECTOS SOCIO JURÍDICOS DE GESTIÓN VICTIMOLÓGICA.
ESTUDIO DE UNA UNIDAD DE ASISTENCIA A VICTIMAS EN EL
DISTRITO FISCAL DE AREQUIPA - 2018”**

Tesis presentada por el Bachiller

MARIO JOSÉ VÁSQUEZ PAUCA

Para optar el Grado Académico de
Maestro en: Ciencias con mención en
Gerencia Social y de Recursos
Humanos.

Asesora: Dra. Juana Lilia Calderón Núñez

Arequipa – Perú
2018

DEDICATORIA

El presente trabajo está inspirado en todas aquellas personas que viven en el dolor y que encuentran en su camino la esperanza, allí donde la verdad ha sido impuesta no sólo por la justicia divina sino por la justicia terrenal del ser humano que comprende y estima el valor de la persona ofendida por el delito para resarcirla y reivindicarla, reconociéndola ante toda la sociedad.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo lo dedico especialmente a mis padres Sr. Mario Vásquez Velasco y Sra. Nilda Pauca Rodríguez quienes con su amor y ejemplo me enseñaron a soñar y contribuir en un mundo mejor.

A mis hijas que con su sonrisa e inocencia son una constante motivación.

A mis maestros y colegas del mundo, los que me brindaron el privilegio de conocerlos y aprender de ellos y del mismo modo a quienes ya partieron y desde el cielo nos continúan enseñando con sus libros y sus recuerdos. A todos ellos y a todos ustedes, en especial a mi maestro Dr. Alonso Manuel Paredes Paredes... muchas gracias.

RESUMEN

La gestión social en el campo victimológico es relativamente reciente y parte de la reconfiguración de la posición de la víctima como actor central en la recuperación social de la ofensa del delito y en el funcionamiento del aparato judicial que encuentra en ella el *leitmotiv* o razón última de ser. En este proceso se han diseñado y puesto en marcha distintas estrategias orientadas a recuperar a la víctima y reintegrarla al orden social del que el delito intentó proscibirla. Es así que emerge la gestión social victimológica que intenta contribuir en que quienes fueron agraviados por el delito se reenlace con los estamentos sociales como educación, salud, vivienda, economía, trabajo, entre otros, en un contexto concomitante a la búsqueda de la justicia como reconocimiento pleno del hecho delictivo, su impacto y las acciones correctivas que el estado está llamado a realizar para evitar que éste se repita y contribuir así a la paz social de la población.

En el presente trabajo de investigación se describe y releva la gestión social y los elementos socio-jurídicos insertos en ella, como conjunto de estrategias funcionales desde oficinas y programas de soporte y apoyo a las víctimas y como iniciativa del propio Estado que encuentra en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos un órgano que, además de contribuir en el bienestar de los, agraviados procura que éstos asuman un rol activo en la pesquisa fiscal y diligencias judiciales, coadyuvando con el sistema de justicia.

Palabras claves: gestión social, victimología, aspectos socio jurídicos, asistencia a víctimas.

ABSTRACT

Social management in the victimological field is relatively recent and part of the reconfiguration of the position of the victim as a central actor in the social recovery of the crime as well as the functioning of the judicial system that finds in it its leitmotiv or ultimate reason. In this process different strategies have been designed and implemented to recover the victims and reintegrate them into the social order from which the crime tried to outlaw them. In this way the victimological social management emerges trying to contribute in re-link people aggrieved by crime through the education, health, housing, economy, work, among other, and trying to search for justice and recognition of the impact of the criminal acts in order to avoid and punish them and promoting peace over the population.

This research describes and relieves the social management and socio-legal elements inserted in it, as a set of functional strategies from offices and support programs for victims, especially from an Assistance of Victims and Witnesses Unit, which promotes the well-being of the victims, seeks to ensure on them an active role in the judicial proceedings.

Keywords: social management, victimology, socio-legal aspects, assistance to victims.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
PRESENTACIÓN	1
INTRODUCCIÓN	2

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.3.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.	JUSTIFICACIÓN	7
1.5	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
	1.5.1 Objetivo General	8
	1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6	HIPÓTESIS	9
1.7	METODOLOGÍA	9
	1.7.1 Tipo de Investigación	9
	1.7.2 Diseño	9
	1.7.3 Unidad de Análisis	9
	1.7.4 Análisis de Categorías	10
	1.7.4.1 Gestión Victimológica	10
	1.7.4.2 Aspectos socio jurídicos	11
	1.7.4.2.1 Asistencia	12
	1.7.5 Población	15
	1.7.6 Procedimiento	16
	1.7.7 Técnicas de Recolección de Datos y Estrategias Metodológica	16
	1.7.7.1 Observación participante	16
	1.7.7.2 Entrevistas	18
	1.7.7.3 Revisión y análisis documental	20
1.8	TIEMPO SOCIAL	21
1.9	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	21

**CAPÍTULO II:
ASPECTOS GENERALES DE VICTIMOLOGÍA Y GESTIÓN
VICTIMOLÓGICA**

2.1	NOCIONES DE GESTIÓN EN EL MARCO DEL TRABAJO SOCIAL Y LA SOCIEDAD ACTUAL	23
2.1.1	Nociones de Gestión en Trabajo Social	24
2.1.2	Características del Gerente Social	26
2.1.3	Funciones del Gerente Social	27
2.2	GESTIÓN SOCIAL EN VICTIMOLOGÍA	28
2.2.1	Conceptualización de la Víctima	28
2.2.2	Tipos de Víctimas	28
2.2.2.1	Víctima completamente culpable o precipitadora	28
2.2.2.2	Víctima parcialmente culpable	29
2.2.2.3	Víctima completamente inculpable	29
2.2.2.4	Víctima vindicativa	29
2.2.2.5	Víctimas no vindicativas, aceptadora, altruista	29
2.2.6	Gestión social e intervención en víctimas de delitos penales	29
2.3	TEORÍA HUMANISTA Y EL INDIVIDUO	32
2.3.1	La concepción Humanista	32
2.3.2	El Humanismo y la acción humanitaria	34
2.4	EL ABORDAJE DE LA VÍCTIMA Y TESTIGOS DE DELITOS PENALES E INFRACCIONES A LA LEY PENAL EN EL PERÚ	36
2.4.1	El Centro de Emergencia Mujer	36
2.4.2	La Unidad de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos del Perú	37
2.4.2.1	Tipos de asistencia	37
2.4.2.1.1	Asistencia legal	37
2.4.2.1.2	Asistencia psicológica	38
2.4.2.1.3	Asistencia social	38
2.4.2.2	El proceso de ingreso a la UDAVIT	40
2.4.2.3	Los beneficiarios de UDAVIT	41

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1	RESULTADOS	43
3.1.1	Un Día de Trabajo en la UDAVIT	60
3.1.2	Uso de las tecnologías de la información y comunicación	62
3.1.3	Las visitas domiciliarias	63
3.1.4	Del trabajo disciplinario interno y al trabajo interdisciplinario externo	66
3.1.5	Capacitación supervisión	69
3.1.6	Continuidad de la asistencia y coordinaciones UDAIVITS, UDAVIT y UCAVIT	71
3.1.7	Apoyo legal	73
3.1.8	Proyección social	73
3.2	DISCUSIÓN	74
3.2.1	Holismo	74
3.2.2	Informes	76
3.2.3	Actividades de Asistencia	76
3.2.4	Consentimiento	77

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal Fiscal y no fiscal participante	18
Tabla 2. Descripción de acciones y estrategias en el trabajo realizado por la UDAVIT	44
Tabla 3. Estrategias de gestión del trabajo victimológico de la UDAVIT	54

PRESENTACIÓN

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES

SEÑORES DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HISTÓRICO SOCIALES

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “Aspectos socio jurídicos de gestión victimologica. Estudio de una unidad de asistencia a victimas en el Distrito Fiscal de Arequipa - 2018”

La misma que me permitirá obtener el grado académico de Maestro en Ciencias, con mención en Gerencia Social y de Recursos Humanos.

El presente trabajo de investigación desarrolla un conjunto de conceptos y procedimientos en la atención de víctimas y testigos en un servicio de asistencia victimológica del Ministerio Público en Arequipa, con el cual se aspira contribuir al mejor ejercicio de este servicio y de otros análogos a nivel local, nacional e internacional, relevando la importancia y trascendencia del Trabajo Social y su relación profesional con otras áreas del conocimiento.

Bachiller Mario José Vásquez Pauca

INTRODUCCION

Las relaciones humanas están determinadas por patrones de civilización que a través de reglas, normas y leyes –unas consuetudinarias y otras establecidas por el derecho positivo– intentan regular la vida de las personas, como sujeto de derecho. Sin embargo, existe un momento en donde este orden social anhelado se trasgrede por la irrupción del delito que no solo es la ofensa a los bienes jurídicos protegidos por el Estado, sino que altera sensiblemente la vida en sociedad causando malestar y caos en el desarrollo normal de la persona humana.

Es entonces que con el delito aparecen dos nuevos actores sociales: el comisor y la víctima en cuyo decurso ha existido una relación de ganancia y pérdida mediante la vulneración de los derechos de ésta última que da inicio a la acción del Estado como agente vigilante, moderador y sancionador de la infracción a ley y que, en relación a la víctima, asume desde hace aproximadamente 18 años en el Perú un rol específico en el resarcimiento psicosocial de las personas agraviadas, mediante la creación de servicios de asistencia victimológica como el Centro de Emergencia Mujer y posteriormente, en 2006, la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos bajo la gestión del Ministerio Público del Perú.

En la presente investigación se relevan aspectos victimológicos desarrollados por la Unidad Distrital de Asistencia de Arequipa que desde el año 2008 ha contribuido a la recuperación psicosocial miles de personas agraviadas por la infamia del delito, dejando estela de conocimiento y un saber-hacer en su correspondencia con las exigencias jurídicas que supone el trabajo en una entidad comprometida con la persecución e investigación del delito como es el Ministerio Público-Fiscalía de la Nación.

En efecto este tipo de intervención se constituye en un desafío para los profesionales cuya naturaleza formativa no se relaciona necesariamente con el Derecho, pero que en las instancias jurisdiccionales requiere conocer su racionalidad procedimental que valide además del desprendimiento, vocación de servicio y humanismo por las víctimas, la necesidad de atenerse a procesos que exigen la carga de la prueba, donde los agraviados marchan en escenarios concomitantes: de un lado la recuperación de su funcionalidad y de su vida cotidiana anterior al delito y, de otro lado, su desempeño y participación en el proceso de investigación y búsqueda de justicia.

Es aquí donde la Unidad de Asistencia a Víctimas se distingue dejando en cada una de sus acciones experiencias de gestión que articulan esos dos escenarios y que resultan de importancia para quienes trabajan o desean trabajar en victimología.

La propuesta es holística, cualitativa e integrada en los tres capítulos que la conforman:

El primer capítulo denominado Planteamiento de la Investigación se presenta el problema de investigación, antecedente de investigación, justificación, preguntas de investigación, objetivos, hipótesis de referencia y metodología.

En el segundo capítulo denominado Marco Teórico: Aspectos generales de victimología y Gestión se aborda la información de base sobre gestión, victimología, además se precisan algunos conceptos clave que se utilizan a lo largo del presente trabajo y que ayudarán a la comprensión del fenómeno tratado.

El tercer capítulo denominado Resultados y Discusión, se desarrolla el análisis de los resultados obtenidos de acuerdo con los planteamientos del capítulo I y se discuten en función de la experiencia del investigador, el marco teórico de referencia y las cualidades emergentes del estudio propiamente dicho.

Finalmente se proponen las conclusiones y recomendaciones suscitadas de la investigación y las referencias y anexos que corresponden.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN

Aspectos socio jurídicos de gestión victimologica. Estudio de una unidad de asistencia a víctimas en el Distrito Fiscal de Arequipa - 2018.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La gestión victimológica comprende un conjunto de actividades orientadas desde el buen uso de los recursos y canalización de los mismos a la intervención oportuna y adecuada en la atención y asistencia de víctimas lo que implica una tarea compleja en el Ministerio Público, puesto que se interviene sobre personas que han sufrido un atentado doloso o culposo a sus derechos, iniciándose con su denuncia un proceso de investigación normalmente largo y revictimizante en lo que se requiere de asistencia y apoyo específicos que aliviar el paso de las personas por estas instancias, sin olvidar la afección inherente al delito y consecuentemente la promoción de su recuperación en tanto y en cuanto sea esto posible en las distintas áreas de su desenvolvimiento personal, familiar y social.

Saber cómo, cuándo intervenir son algunas de las preguntas que el trabajo de gestión victimológica diariamente se formula las que tienen que ser ajustadas a los protocolos y normas establecidas previamente por la institución. Sin embargo, la experiencia en el servicio victimológico Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos presenta características particulares que, de un lado, se constituyen en conocimientos para otras iniciativas de similar naturaleza, pero al mismo tiempo en elementos de análisis y reflexión para su mejoría, necesarios en el perfeccionamiento del trabajo con víctimas.

Por mucho tiempo la víctima fue excluida del proceso penal, en tanto agente activo, su aprecio en el sistema fiscal se basaba en las exámenes hechos por los peritos respecto de su testimonio y daño sufrido, pero hoy a la luz del Nuevo Código Procesal Penal, adquiere un rol de vital importancia tanto en la etapa de investigación como en la etapa de juzgamiento, siendo su participación de mucha importancia como testigo del delito y como fuente de información que ayuda al esclarecimiento de los hechos para la búsqueda de la sanción correspondiente de los autores del ilícito penal. Paralelamente se promueve su recuperación psicosocial y con esto se facilita su participación en a lo largo del proceso penal consecuente. (López, 2010).

A lo largo del funcionamiento de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos, esto es desde su operatividad en 2008, se ha desarrollado una forma de trabajo sustantiva en la atención de cada caso que se ha encomendado a este servicio. Gracias a la participación de sus profesionales formados en el derecho, la psicología y el trabajo social se han brindado diferentes aportes y conocimientos que han conformado experiencias de trabajo e intervención útiles y necesarias que el presente trabajo de investigación pretende transmitir para la mejor dirección y operacionalización de otros servicios de atención victimológica a nivel local y nacional.

De otro lado la presente investigación considera también la valoración del trabajo de cada estamento de la UDAVIT, pero hace énfasis y desarrolla el concerniente al trabajador social como profesional de ciencias sociales y gestor social de acciones victimológicas. Por lo tanto, la acción de este profesional en un nuevo campo de intervención como es la victimología desde el Ministerio Público ofrece experiencias y nuevas perspectivas para profesionales y estudiantes de esta carrera profesional.

Se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué aspectos socio jurídicos se consideran en la gestión victimológica en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa?

¿Qué acciones victimológicas desarrollan los profesionales de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa?

¿Qué estrategias de gestión victimológica aplica la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa?

1.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El abordaje victimológico ha sido objeto de estudio desde diferentes ciencias y disciplinas, especialmente por el derecho, la psicología, la antropología y, evidentemente, por el trabajo social.

Desde una perspectiva integradora se resaltan los trabajos como los de Vásquez (2010, 2015, 2016) que describen las acciones, diligencias y actividades para la atención social técnica en la asistencia de víctimas y testigos de delitos penales cuyos casos son abordados por el Ministerio Público de Arequipa, Perú. De otra parte, propuestas de Paredes y Vásquez (2015), destacan la necesidad acción de emergencia interdisciplinaria en los casos de abuso sexual.

Gonzáles (2011) teniendo en cuenta los cambios generacionales de la sociedad actual y la irrupción de las nuevas tecnologías de la comunicación, desarrolla una propuesta vinculada con el acceso a la justicia de las menores víctimas de abuso sexual, dando lugar al fortalecimiento de una cultura preventiva, recuperativa y fundamentada en derechos para las víctimas.

Además de estos estudios, en nuestro medio no se han desarrollado investigaciones victimológicas respecto de nuestro objeto de abordaje, más allá de los criterios y plasmación de los mismos que ha tenido lugar en la elaboración de protocolos y reglamentos, como es el caso la elaboración en el año 2000 del Protocolo de las Naciones Unidas para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, o por ejemplo, el Protocolo del Ministerio Público (2014) para la abordaje del mencionado delito o en todo caso la Guía del Ministerio Público para la evaluación psicológica de presuntas víctimas de abuso y violencia sexual atendidas en consultorio del año 2016 y del mismo año la ley N° 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Sobre la base del Nuevo Código Procesal Penal peruano (Ministerio de Justicia, 2016b), desde el año 2008 se crea en el Distrito Fiscal de Arequipa Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos destinado a prestar atención psicológica, social y jurídica a las víctimas y testigos de cualquier delito. Conformada por psicólogos, trabajadores sociales y abogados procura el bienestar de sus beneficiarios al tiempo que desarrolla actividades que cautelen la veracidad y firmeza de sus testimonios en el proceso fiscal y juzgamiento.

El presente estudio intenta conocer el trabajo que realiza la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos en general y específicamente el concerniente a la gestión del trabajador social como integrante de ese Programa y gestor del trabajo asistencial en el ámbito crimino-victimológico, para comprenderlo y ser referencia para quienes ya se encuentran y para quienes iniciarse en el trabajo victimológico.

En ese sentido, tiene como basamento la asistencia que se ha brindado en número y calidad de casos atendidos por esta oficina, los que van desde la violencia acaecida en el medio familiar hasta la trata de personas, sin descartar cualquier otro tipo de delito consignado en nuestro sistema penal, trabajo que implica la relación con el sistema fiscal del distrito fiscal de Arequipa y otros operadores de justicia en las distintas etapas del proceso

de investigación fiscal y judicial, comprendiendo elementos de gestión que coadyuvan en el correcto funcionamiento de nuestro objeto de estudio y de esta manera su participación en el apoyo con la consecución de justicia.

Conforme con ello, las actividades de UDAVIT, dada su dinámica y carácter, han ido evolucionando a lo largo del tiempo, lo que ha implicado afrontar nuevos retos en la asistencia victimológica que son parte ya del conocimiento de esta oficina, especialmente en el sentido logístico inmediato en favor de los más vulnerables por su condición socioeconómica, edad y género y que a diferencia de otras instituciones donde podrían recibir apoyo, su ingreso a la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa va a posibilitarles un conjunto de beneficios en el orden asistencial, pero también en el orden de gestión y seguimiento del proceso fiscal y judicial.

Es así que el presente estudio tiene un carácter único respecto del objeto de estudio, puesto que no se han realizado investigaciones de estas características en el seno del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, por lo que sus hallazgos aspiran motivar otras investigaciones, estrategias y programas relacionados con el área crimino-victimológica.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

- Conocer aspectos de gestión socio jurídica del trabajo victimológico realizado por la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir las acciones victimológicas desarrolladas por los profesionales de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa.
- Describir las estrategias de gestión victimológica aplicadas por la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa.

1.6 HIPÓTESIS

La gestión victimológica en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa está constituida por acciones interdisciplinarias de orden social, psicológico y legal que se integran estratégicamente en la atención que este servicio brinda a sus beneficiarios y se conducen conforme los aspectos sociales y jurídicos requeridos por el Ministerio Público.

1.7 METODOLÓGÍA

1.7.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca epistemológicamente dentro de la metodología cualitativa, siendo sus hallazgos no cuantificables y multiaxiales en la obtención y análisis de la información de elementos con significados que se actualizan en la práctica diaria de un servicio de asistencia a víctimas del Ministerio Público de Arequipa.

Esta metodología al parecer del investigador fue la más adecuada para aproximarse al objeto de estudio ya que como señalan Rodríguez, Gil y García (1996) permite el estudio de la realidad en su contexto natural, es decir, permite el estudio de un determinado fenómeno tal cual es, a partir de los significados que poseen las personas relacionadas con él.

1.7.2 Diseño

El diseño seleccionado que adapta de mejor modo al propósito de la investigación es el estudio de caso que consiste fundamentalmente en abordar la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público resaltando los elementos de gestión y su carácter socio jurídico en el tratamiento de casuística victimológica asociada a la comisión de delitos.

1.7.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis está constituida por la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público.

1.7.4 Análisis de Categorías

1.7.4.1 Gestión Victimológica

Es la organización y aplicación de recursos materiales y humanos emprendidos por la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del Distrito Fiscal de Arequipa como órgano de apoyo a la labor del Ministerio Público, de tal modo que respondan adecuadamente a las necesidades de las víctimas y testigos de delito o órgano de apoyo de la labor del Ministerio Público en la persecución de delitos en donde se encuentran agraviados y testigos implicados en procesos penales emprendidos la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos como órgano de apoyo a la labor fiscal por el Ministerio Público cuyas causas son abordadas por el Ministerio Público los profesionales de la UDAVIT.

En el Ministerio Público estas acciones son responsabilidad de la Gerencia de Potencial Humano cuya sede nacional se encuentra en Lima, sin embargo cada distrito fiscal dispone de oficinas coordinadoras, llamadas Unidades Ejecutoras que se ocupan de la dirección del personal, logística y abastecimiento, planificación y ejecución de actividades de gestión lo que incluye proyectos y acciones específicas a sus función vinculadas con planillas, licencias, supervisiones, asistencia, seguridad y salud en el trabajo, análisis de puestos de trabajo, convocatoria y selección de personal entre otras.

Sin embargo, las atribuciones de esta oficina implican el desarrollo e implementación de las actividades antes mencionadas dentro de dos sistemas diferenciados: de un lado, el sistema fiscal, donde sus atribuciones corresponden al orden de gestión de personas y, de otro lado, el sistema fiscal que funcionalmente es autónomo. Los procesos inherentes a la puesta en marcha de éste como supervisión y sanción son determinados por la Oficina de Control Interno del Ministerio Público y, en lo que concierne a la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos UDAVIT, es la Unidad Ejecutora la que evalúa y monitorea temas logísticos como los mencionados, excepto el funcionamiento, modo de funcionamiento y productividad del trabajo victimológico que queda a cargo de la Unidad Central de Asistencia a Víctimas y Testigos UCAVIT que encomienda la supervisión a la coordinadora o coordinador designado por esta dependencia en Arequipa.

En este contexto es que cualquier profesional de la UDAVIT tiene la posibilidad de ser elegido para el desempeño de dicho cargo que está sujeto en tiempo y autonomía a las disposiciones de la UCAVIT.

1.7.4.2 Aspectos Socio Jurídicos

Son conceptos del trabajo victimológico que se aplican en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos, los que guardan relación con la *gamma* de infracciones a la ley penal sancionadas en el Código Penal peruano y que son susceptibles de ser abordados por el Ministerio Público y recibir, en lo concerniente a la parte agraviada o a los testigos implicados, atención facultativa de la UDAVIT.

Además, al tratarse de un trabajo profesional que implica directa o indirectamente personas, lleva consigo responsabilidad dentro del marco deontológico y penal inherente a las profesiones.

De otro lado este quehacer requiere para su normal desarrollo nociones del derecho penal, del derecho administrativo y del derecho procesal sea para el accionar inherente al servicio victimológico practicado por los profesionales de UDAVIT, sea aquel inherente al contacto de las víctimas y testigos con el sistema fiscal y judicial donde se aborda una causa penal. (Ministerio de Justicia, 2016b)

Delitos susceptibles de ser atendidos por el Ministerio Público

Conforme el Código Penal Peruano son delitos de ser atendidos por el Ministerio público se tienen los delitos clasificados contra la vida el cuerpo y la salud, delitos contra el patrimonio, delitos contra la libertad, delitos contra la familia, delitos contra la libertad, delitos contra la confianza y la buena fe en los negocios, delitos contra los derechos intelectuales, delitos contra el patrimonio cultural, delitos contra el orden económico, delitos contra el orden financiero y monetario, delitos contra la seguridad pública, delitos ambientales, delitos contra la tranquilidad pública, delitos contra la humanidad, delitos contra el Estado y defensa nacional, delitos contra los poderes del Estado y el orden constitucional, delitos contra la voluntad popular, delitos contra la administración pública, delitos contra la administración de justicia, delitos contra la fe pública. (Ministerio de Justicia, 2016c).

1.7.4.2.1 Asistencia: Es un conjunto de acciones destinadas a proveer atención profesional a la víctima en los órdenes psicológico, social o legal, la misma que se inicia cuando el caso es conocido por la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos que moviliza un conjunto de acciones enmarcadas, de un lado, dentro de la

participación de la víctima o testigo en las diligencias que determine el Ministerio Público y el Poder Judicial para la investigación y eventual juzgamiento del hecho delictivo, y, de otro lado, en la promoción de su recuperación.

En esta investigación se han considerado metodológicamente tres momentos:

A. Antes de la asistencia

Recepción

Es el ingreso del beneficiario víctima o testigo a la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos a través de la solicitud fiscal.

Educación

- *Prevención.* Comprende el abordaje de temas como trata de personas, violencia familiar, violación de la libertad sexual y mejores formas de convivencia humana impartidas a la comunidad.
- *Promoción.* Son actividades dirigidas a la comunidad como charlas, talleres donde los profesionales de la UDAVIT brindan información acerca de las funciones de la Unidad de Asistencia a Víctimas y testigos del Ministerio Público y como contactarlo.

B. Durante la asistencia

B.1 Apoyo

- *Soporte social.* Son actividades destinadas a procurar un conocimiento previo de las condiciones sociales en que se encuentran los beneficiarios, especialmente refiere a conocer si éstos cuentan con aseguramiento de salud, si disponen de un trabajo o si asisten a una institución de educativa.

Esto también implica el conocimiento familiar y situación socioeconómica entre otros datos generales y específicos de la ficha social y guía socioeconómica (ver anexo 01. documento de seguimiento social y guía). Sobre esta base se brinda consejo al beneficiario. El soporte social es dado por el especialista en esta materia: el Trabajador Social de UDAVIT.

- *Soporte emocional.* Es el consejo, la escucha y acogida cálida que de modo general brindan los integrantes de UDAVIT, pero particularmente el psicólogo de

esta dependencia a los beneficiarios, promoviendo su tranquilidad y conocimiento de apoyo que la UDAVIT le brinda.

B.2 Comunicación

- *Orientación legal.* Consiste dentro de un clima de cordialidad en brindar información al beneficiario respecto de la estructura, tiempo, procedimientos, derechos y deberes que asume al ingresar al Programa de la Unidad de Asistencia y, en general, del proceso de investigación fiscal y eventual juzgamiento de su causa.
- *Orientación psicológica.* Consiste dentro de un clima de cordialidad en brindar información al beneficiario respecto de su estado emocional y las implicancias en el mismo como consecuencia posible de los hechos denunciados y su abordaje por el sistema fiscal y judicial.
- *Orientación social.* Consiste dentro de un clima de cordialidad detectar si el beneficiario se encuentra inscrito en el Sistema de Focalización de Hogares e informarle sobre la viabilidad de ser beneficiarios de los programas sociales, promovidos por el Estado peruano.

B.3 Compañía

- *Acompañamiento diligencias fiscales.* Consiste en coordinar con los beneficiarios fecha y hora para encuentro y posterior acompañamiento a las diligencias dispuestas por el despacho fiscal.
- *Acompañamiento juicio oral.* Consiste en coordinar con los beneficiarios fecha y hora para su asistencia específica a juicio oral

B.4 Diligencia

- *Albergamientos.* Consiste en coordinar con instituciones como los Centros de Atención Residencial.
- *Traslados.* Es el desplazamiento interno (dentro del departamento de Arequipa) y externo (fuera del departamento de Arequipa a nivel nacional) que realiza la víctima o testigo a fin de participar en las diligencias fiscales o con el propósito de salvaguardar su integridad de estar en una situación donde ésta se vea amenazada.

B.5 Apreciación

- *Determinación de riesgo.* Es la determinación del estado personal y familiar del paciente donde se descarta o confirma el peligro o amenaza concreta que existe hacia su integridad personal, la de los suyos por efecto de su condición de víctima o testigo en un proceso penal.
- *Convenios y coordinaciones interinstitucionales.* Son acuerdos establecidos y reconocidos entre la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos y otras instituciones públicas y privadas con el fin de brindar a los beneficiarios diversas atenciones que procuren satisfacer sus principales necesidades.
- *Supervisión Medidas de Protección.* Es el contraste verificado por el personal de UDAVIT, entre la situación psicosocial actual del beneficiario víctima o testigo con la disposición fiscal que ordena en su favor, cuando advierte riesgo inminente en aquél, el ocultamiento paradero, ronda policial, cambio de identidad, alejamiento del agresor.
- *Verificación de datos.* Es, de un lado, la constitución del personal de UDAVIT en el domicilio del beneficiario (visita domiciliaria) a fin de verificar la veracidad de la información que obra en la carpeta fiscal y situación del beneficiario y de este modo diseñar las estrategias de asistencia. De otro lado incluye la revisión de la carpeta de asistencia integral con el mismo propósito y, finalmente, realizar el monitoreo y seguimiento respectivo mediante visitas domiciliarias. Si el beneficiario se encuentra albergado las visitas se realizan en el albergue o Centro Atención Residencial.
- *Coordinación Despacho Fiscal.* Es la visita que realiza el fiscal responsable de la investigación a la UDAVIT o la visita que realiza el personal de UDAVIT al despacho fiscal con el propósito de coordinar la localización, acompañamiento o participación del beneficiario en las diligencias que requiere la investigación fiscal.
- *Caracterización.* Es un recurso que pretende brindar seguridad temporal al beneficiario a fin de que no sea reconocido por el denunciado y se genere en aquél confusión y temor psicológico por represalias. Para esto se trata de modificar su apariencia mediante objetos, maquillaje o disfraz (apariencia modificada) o se mantiene su identidad e imagen cuando el beneficiario desea participar en juicio oral conservando su apariencia.

C. Después de la asistencia

- Recuperación psicosocial: Es la mejoría advertida en el beneficiario víctima o testigo en los temas relacionados a su salud, educación y trabajo desde que recibe el apoyo proveniente de UDAVIT. En este aspecto se incluye la participación en juicio oral que supone mejoría necesaria para decidir afrontar el interrogatorio directo de jueces, fiscales y defensa técnica.

1.7.5 Población

La presente investigación se ocupa de la unidad de análisis como objeto único de estudio y, en consecuencia, la población la constituye la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos del distrito fiscal de Arequipa (UDAVIT), dependencia, conformada por tres trabajadores sociales, tres psicólogos y dos abogados, responsable de la gestión y coordinación necesarias para el óptimo funcionamiento de las Unidades de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos a lo largo del Departamento de Arequipa que son 9.

Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Paucarpata que comprende jurisdiccionalmente los distritos de Paucarpata, Sabandía, Characato y Socabaya; la UAIVIT de Jacobo Hunter que comprende el distrito de Jacobo Hunter, Tiabaya, Uchumayo y Sachaca; la UAIVIT de Mariano Melgar que comprende los distritos de Miraflores y Mariano Melgar; y las UAIVIT de Camaná, Islay, Caravelí, Castilla, Chivay, El Pedregal a lo largo de toda la Región Arequipa.

En lo que concierne a nuestro objeto específico de estudio, es decir, la UDAVIT Distrital, se puede señalar que es una dependencia encargada del mayor número de beneficiarios de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos en Arequipa (más de 1000 beneficiarios), dado a que tiene a su cargo beneficiarios víctimas o testigos provenientes de los distritos de La Joya, Santa Rita de Sigwas, Cerro Colorado, Cayma, Yanahuara, José Luis Bustamante y Rivero, San Juan de Tarucani, Chiguata, Vítor, Quequeña, Polobaya, Mollebaya, Pocsi, Selva Alegre, Yura, San Juan de Sigwas, Santa Isabel de Sigwas, Yarabamba y Arequipa, con una población aproximada de 1 millón de habitantes sobre 1 millón y medio correspondiente a toda la Región.

1.7.6 Procedimiento

Se han previsto tres momentos metodológicos. En una primera parte se elabora y organiza los elementos teóricos de importancia a partir de los cuales el investigador se posiciona ante la realidad objeto de estudio. Esta parte está constituida por el conjunto de conocimientos y alcances teóricos de las investigaciones relacionadas o, en todo caso, con la teoría que permita comprender los hallazgos que a lo largo de este estudio emergen del contacto del investigador con la realidad en estudio.

En segundo momento se aplica los preceptos metodológicos y procedimentales preestablecidos en el inicio de esta investigación. Aquí se diseña la triangulación metodológica mediante los instrumentos previamente establecidos por el investigador. Luego de la aplicación de los instrumentos y estrategias de contacto con el objeto de estudio y recolección de información se continúa con el tercer momento, donde se analizan y presentan valoraciones cualitativas de los resultados globales de la investigación en un sentido integrado, para concomitantemente discutirlos a la luz de la experiencia del investigador y los alcances provenientes de la teoría.

Cabe remarcar que ninguna de las etapas mencionadas fue excluyente, sino como pretende el espíritu del presente trabajo, se integran, modifican y construyen como un todo donde se retroalimentan mutuamente.

El tiempo tomado para este proceso fue de 13 meses:

- a- Primer momento: 3 meses
- b- Segundo momento: 5 meses
- c- Tercer momento: 5 meses

1.7.7 Técnicas de Recolección de Datos y Estrategia Metodológica

Se hará uso de distintos recursos para la recolección y análisis de la información, priorizando la triangulación cualitativa que consiste en integrar diferentes enfoques y técnicas a fin de aproximarse de mejor manera al fenómeno de estudio y percibir sus rasgos cualitativos relevantes. (Fuentes, 2000).

1.7.7.1 Observación participante

Consiste en que el investigador se sumerge en la realidad objeto de estudio a grado tal de mimetizarse con ella o mejor a formar parte de la estructura de la misma,

registrando sus incidencias en un cuaderno de campo. A lo largo de los 10 años de existencia de la UDAVIT en Arequipa, el investigador ha formado parte en calidad de trabajador social del equipo profesional que dio inicio a las actividades de este servicio, siendo pionero en el desarrollo de actividades de asistencia al interior del Ministerio Público en Arequipa.

Desde un inicio la UDAVIT atravesó por un periodo de afianzamiento que corresponde naturalmente a todo servicio que inicia sus actividades, esto supuso la preparación del personal en términos de logística y principalmente de alcance de las actividades de asistencia. Otra parte supuso establecer adecuadas relaciones interpersonales y de trabajo con los señores y señoras magistrados, además de esto se plantea la necesidad de trabajar interinstitucionalmente lo que conllevó a nuevas formas de relación interprofesional y de gestión de apoyo y colaboración participativa. Pero el reto más importante fue y es el desarrollo de mejores formas de atención y asistencia a los beneficiarios de nuestro servicio.

El investigador forma parte del equipo de UDAVIT y desde dentro brinda sus observaciones y apreciaciones privilegiadas por su condición de trabajador del Ministerio Público, integrante de la UDAVIT y trabajador social con una experiencia profesional de 15 años, donde 5 de los cuales se dio en el sector salud, educativo, programas sociales entre otros.

Teniendo en cuenta esta condición es que la apreciación del investigador resulta ser técnica, pues corresponde a un profesional y trabajador al mismo tiempo que armoniza con su *expertise* y experiencia profesional plasmada en el *ojo ilustrado* (Flórez, 2000).

Gracias a esta técnica la aproximación a la unidad de análisis recupera detalles y cualidades de interés en el trabajo victimológico, implicando registros en un diario de campo donde se relata la cotidianidad y relevancia del funcionamiento de la UDAVIT y especialmente cómo se resuelven los innumerables problemas que entraña la asistencia a víctimas, pero no sólo esto sino la dinámica inherente a un servicio de asistencia en los aspectos inter profesionales, interprofesionales, logísticos en situaciones de normalidad, urgencia y emergencia.

1.7.7.2 Entrevistas

Se ha considerado el diseño y ejecución de entrevistas dirigidas al personal fiscal y personal que labora o ha elaborado en UDAVIT, Arequipa (ver anexo 2). De esta manera se tienen los siguientes participantes:

Tabla 1

Personal fiscal y no fiscal participante

Personal	Especialidad	Técnica	Frecuencia
Fiscal	Fiscal Provincial/Violación de la Libertad Sexual	Entrevista	01
	Fiscal Adjunto/Lesiones por Violencia Familiar		01
	Fiscal Adjunto/Lesiones por Violencia Familiar		01
	Fiscal Provincial/ Feminicidio		01
	Fiscal Provincial/Parricidio		01
	Fiscal Provincial/Tentativa de Feminicidio		01
	Fiscal Provincial/Robo agravado		01
	Fiscal Provincial/Violación de la Libertad Sexual		01
	Fiscal Adjunto Crimen Organizado/Trata		01
	Fiscal Provincial Crimen Organizado/Corrupción de Funcionarios		01
UDAVIT	Trabajador Social		01
	Psicólogo		01
	Abogado		01

Para la selección de los participantes se han priorizado los siguientes criterios de inclusión:

Rango: que es el orden jerárquico de quien realiza la investigación. Se trata de magistrados, funcionarios públicos que por sus capacidades han logrado ingresar al Ministerio Público y tener la responsabilidad de liderar la investigación y persecución del delito.

Además, se trata de personas que han ido desarrollándose en la carrera fiscal, por cuya idoneidad, probidad, competencia y vocación, han sido seleccionados o ratificados por Consejo Nacional de la Magistratura.

Especialidad: los fiscales seleccionados pertenecen a fiscalías especializadas en cierto tipo de delitos, dada la complejidad y necesidad que esos delitos exigen de los magistrados encargados de abordarlos. De otro lado los delitos que no cuentan con un despacho especializado, se conducen de manera corporativa. Por lo que se ha considerado a fiscales con experiencia en el abordaje de delitos como robo agravado, violación de la libertad sexual y parricidio.

Nivel de proximidad: consiste en la relación de cercanía que se ha forjado a lo largo de años de trabajo compartido entre el investigador y las autoridades fiscales además del personal de UDAVIT entrevistado. En efecto desde el año 2008 se realizó un trabajo coordinado con los despachos fiscales y sus autoridades, dando lugar a relaciones humanas basadas en la cordialidad y mutuo apoyo. Lo que para efectos metodológicos de este estudio ha facilitado el recojo de experiencias y percepciones en torno del trabajo victimológico realizado por la UDAVIT, Arequipa.

Complejidad del caso: consiste en la naturaleza del delito y las consecuencias nefandas de éste. Aquí se considera también la pluralidad de víctimas, lesiones graves consecuentes muerte o trauma, situaciones complejas que requieren de mayor conocimiento y acciones de gestión social.

Relevancia social: consiste en el impacto social y trascendencia, mediatizada o no mediatizada, que el hecho delictivo ha tenido. El mismo que por sus características supone un precedente en la sociedad y exige la reflexión de todos quienes la conforman para hacer frente personal, familiar e institucionalmente a este problema.

Diversidad casuística: pues se presentan casos representativos de distintos delitos que son abordados por Fiscalía y por la UDAVIT en su parte asistencial, para brindar un panorama más completo de la multiplicidad de acciones desarrolladas para cada caso.

1.7.7.3 Revisión y análisis documental

Consiste en el análisis bibliográfico que permita tener en cuenta componentes sustanciales de fenómeno de estudio como el acervo teórico mínimo que permita elaboración, guía y comprensión tanto de nuevas premisas teóricas como del comportamiento en sí de la UDAVIT, lo que pasa por el análisis de líneas de trabajo institucionales que se inician con el Reglamento del Programa y Protocolos. En esta oportunidad se ha hecho énfasis en el Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos de noviembre de 2008, actualmente vigente; el Protocolo del Ministerio Público para la atención de las víctimas de trata de personas del año 2014; la Guía de Procedimiento de Entrevista Única a Víctimas en el marco de la Ley Nro. 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y a niños y a adolescentes varones víctimas de violencia. Lima: Ministerio Público.

A través del uso de esta estrategia metodológica se asegura la triangulación cualitativa que se fortifica más aún en aras de otorgar la máxima validez posible al presente estudio con la triangulación interna en cada técnica de recolección. Por ejemplo, en la observación participante, se integra la gestión del trabajo victimológico en distintos casos: trata de personas, violencia familiar, delitos contra la libertad sexual entre otros.

Del lado de las relaciones interprofesionales: se plantea la coordinación entre trabajadores sociales, psicólogos y abogados, además de las coordinaciones internas con la UCAVIT y con las Unidades de Asistencia Inmediata.

En lo que concierne a las coordinaciones interinstitucionales se alude a las coordinaciones realizadas habitualmente con instituciones de apoyo como son Centro de Atención Residencial “Casa de la Mujer”, Centro de Atención Residencial “Hogar Isabel”, Centro de Emergencia Mujer, Defensoría de Víctimas, la Unidad de Protección Especial entre otras.

También se ha tenido en consideración la coordinación con los distintos despachos fiscales: penales, civil y familia, así como el despacho de crimen organizado.

1.8 TIEMPO SOCIAL

La investigación se llevó a cabo desde julio de 2017 a agosto de 2018 en el seno del Distrito Fiscal de Arequipa del Ministerio Público del Perú.

1.9 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene un carácter cualitativo donde no se utiliza proyecciones matemáticas sino fundamentalmente se describen y analizan situaciones concretas, complejas y *sui generis*, por lo que ésta no aspira a generalizar los resultados a todas las Unidades de Asistencia del país, sino que brinda particularidades de una Unidad de Asistencia para comprender de mejor modo sus operaciones. Esto no quiere decir que no existan elementos en común con otras UDAVIT a nivel nacional, por lo que en futuras investigaciones científicas realizadas en ellas podrían permitir la generalización de líneas de acción e intervención que por el momento están regularizadas por el Reglamento emanado de la Unidad Central de Asistencia a Víctimas y Testigos (UCAVIT).

En ese sentido lo uno o lo otro contribuirá al perfeccionamiento del marco normativo de UDAVIT, como acción dialéctica en constante evolución y desarrollo.

Es importante también resaltar que se ha valorado la experiencia profesional del investigador durante 10 años de trabajo victimológico en el seno del Ministerio Público donde se ha desempeñado tanto en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos (en Arequipa) como en una Unidad de Asistencia Inmediata a víctimas (en Paucarpata), contribuyendo a su visión diversificada del trabajo de UDAVIT desde dentro.

CAPÍTULO II:

ASPECTOS GENERALES DE VICTIMOLOGÍA Y GESTIÓN VICTIMOLÓGICA

2.1 NOCIONES DE GESTIÓN EN EL MARCO DEL TRABAJO SOCIAL Y LA SOCIEDAD ACTUAL

La gestión en la posmodernidad, señala Drucker se encuentra relacionada con la concepción de una nueva sociedad. En efecto, según este autor, nos encontramos ante cambios de tal magnitud en la dinámica social que exigen asumir que el conocimiento, y la manera de acceder a él, ha revolucionado el mundo del siglo XXI. (Drucker, 1994).

Esta nueva dinámica se presenta con la vertiginosa presencia de información en todos los dominios de la vida y quehacer social, la sofisticación tecnológica que permite encontrarlos, reproducirlos y tener acceso a ellos, y la necesidad de mayor especialización de quienes trabajan con conocimientos.

En un sentido estricto, la gestión es un conjunto de diligencias organizadas y ejecutadas con la intención de obtener algún beneficio para la organización. En esta intención es que el factor humano es insoslayable, pues todo ejercicio de gestión involucra a los seres humanos y recursos no materiales (financieros y contables) que en un contexto de planificación propenderán al éxito del proyecto. (Gestión y administración, 2017).

Alles (2011) resalta el valor de las personas y la formación éstas a fin de hacerlas competentes y competitivas en el desarrollo de una actividad laboral. Para esta autora todo parte de la adecuada cualificación de las personas, lo que a su vez se inicia con una adecuada selección y promoción del desempeño y política de desarrollo de la empresa u organización, posible a través de una intervención no azarosa, sino estratégica de los recursos humanos.

Puede entenderse por gestión el empleo de conocimientos hacia y desde los recursos humanos concretados en acciones eficaces de administración orientadas a la consecución de los objetivos de la organización.

En relación a ello, la sociedad actual exige formas de gerencia que tengan en cuenta los cambios vertiginosos que han tenido lugar en los últimos años, los mismos que se relacionan con la evolución tecnológica, la globalización y el crecimiento de la demanda de bienes y servicios. En lo que concierne a la administración de recursos humanos se tiene nuevos enfoques en la dirección de personal. Aquí se resalta la prevalencia de un liderazgo horizontal y natural que permite a los empleados mayores niveles de responsabilidad y autonomía sobre su propia tarea. (Cárdenas, 2016).

Como señala Sahuquillo (2012) en lo concerniente a la administración pública no debe

perderse de vista que esta se legitima en el servicio a la ciudadanía, siendo su fin último y primero. En ese sentido, se dirige a mejorar la sociedad en lo que debería ser con más frecuencia un sistema de colaboración, de coordinación, de cohesión además de distribución de responsabilidades y no necesariamente un sistema de control centralizado. De otra parte, añade Sahuquillo que este sistema debe permitir la participación a los ciudadanos, lo que fortalece a través de mecanismos crecientes de simplificación de los procesos de los que se ocupa al fortalecimiento de la democracia.

El mismo autor señala que en la administración pública se pueden encontrar algunos problemas tales como desajustes entre las estructuras administrativas y las funciones que hay que llevar a cabo, proliferación de una legislación y normativa de mayor complejidad, existencia de procedimientos administrativos de resolución lenta y con una gran carga burocrática, descoordinación de la actuación de los órganos administrativos conduciendo, en muchos casos, a soluciones repetitivas.

2.1.1 Nociones de Gestión en Trabajo Social

La gestión social para Romero (citado por Girón, 2006), cuenta con 4 elementos: Concertación política, conciencia social responsable, intervención social efectiva y en beneficio de la sociedad. De tal modo que la gestión social es un medio para hacer frente a los grandes problemas de la modernidad y donde el gestor social tiene la tarea de intermediario entre beneficiarios e instituciones: entre recursos y necesidades. O como señala Ander - Egg (citado por Girón, 2006), el gestor social relaciona al individuo, grupo, familia y organización con las instituciones que necesitan, procurando que obtengan los servicios más convenientes a sus necesidades.

De otro lado, teniendo en cuenta una definición internacional del trabajo social en relación a la consensuada en Melbourne (2014) y que fue ampliamente aceptada por El Comité Ejecutivo de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social de España, el trabajo social es una profesión práctica y disciplina académica que, respaldada por la teoría social, desarrollo y cohesión social, además del fortalecimiento y la liberación de las personas sobre la base de los principios de la justicia, la responsabilidad colectiva, los derechos humanos y el respeto a la diversidad, involucrando a personas para aumentar el bienestar en la sociedad. (Consejo General de Trabajo Social, 2017).

La citada definición resume un conjunto de aspectos vinculados entre sí

mediante la acción del trabajo social como participación de personas con respeto de los derechos humanos, la diversidad para promover el cambio y la cohesión social orientados al bienestar, lo que implica también un hacer y un saber-hacer mediado como se infiere de la definición precedente el empleo apropiado y efectivo de la gestión, pues no hay efecto sin acción y no hay cambios positivos sin una adecuada gestión, la que parte por el conocimiento no sólo de elementos técnicos de este quehacer sino teóricos y prácticos de la sociedad en general en sus bases, dinámica y estructuras que la moldean y fundamentan.

En cuanto a la teoría y práctica de la gestión social Ruiz (sf, p. 1) considera que la sociedad requiere de gestores sociales especialistas en conocimientos técnicos de las problemáticas del sector que les toca atender, y con la suficiente formación, en cuanto a conocimientos y habilidades de gestión organizacionales y donde la planeación participativa se convierte en elemento clave para generar encuentros, alianzas, redes que redimensionen los nuevos vínculos sociales y las nuevas formas de acción colectiva.

Esta autora resume de la siguiente manera el papel del gestor social (Ruiz, sf., p.1)

- Una gestora social con capacidad de coordinación y de negociación dentro de su propia organización y fuera de ella con otras organizaciones e instituciones.
- Un gestor social con capacidad de administrar la contingencia, la complejidad y la incertidumbre
- Un gestor social con capacidad de dirigir estrategias de conducción participativas, con respecto al propio personal y a las personas de los programas y proyectos sociales.

Partiendo del hecho que todo ejercicio de la acción social tiene como fin el desarrollo de la persona humana. De este modo la gestión social se orienta al desarrollo de las personas que, desde la teoría del desarrollo, según Merino (s.f.), se concibe el desarrollo como un conjunto de prácticas encaminadas a ampliar las capacidades de la persona humana para que libremente pueda tener una existencia digna de acuerdo con su naturaleza. En resumen, se trata de que el ser humano logre bienestar, siendo uno de los problemas más álgidos para lógralo la pobreza.

Por lo tanto, el reto de las instituciones es promover el abandono de la pobreza,

mediante el acceso de las personas en situación de pobreza al capital y el mercado, y, en general, la promoción del bienestar, sin olvidar la importancia de la equidad de género, mediante la disposición de los recursos necesarios en los órdenes de la salud, educación, alimentación, vivienda, vestuario, esparcimiento, y también promover el acceso a los conocimientos para la dirección de la verdad y trascendencia.

De otro lado Bengoa (2011) considera que la gestión en trabajo social no debe permanecer exenta del contexto de la globalización que en la sociedad necesita de nuevos ciudadanos que expresen compromiso con una nueva ética y praxis dentro de los valores de la responsabilidad y solidaridad. Además, señala que en la gerencia pública es imprescindible la democratización de lo público que permita la gerencia eminentemente participativa que, a la vez, enfatice la solución de aquellos problemas que los ciudadanos consideren relevantes. Por lo tanto, la gerencia social de acuerdo con Bengoa debe ser:

- Adaptativa: ajustando las propuestas al entorno.
- Holística: que considere la complejidad de los problemas sociales interrelacionados.
- Heurística: con la capacidad de descubrir e innovar bajo la experiencia de la práctica social.
- Estratégica: con una visión hacia el futuro
- Participativa: de carácter abierto y promoviendo la concertación.
- Debe guiarse por la eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad

2.1.2 Características del Gerente Social

Siguiendo a Sulbrandt (2005 citado por Bengoa, 2011) el gerente debe tener una óptica amplia que permita equilibrar los objetivos de corto y largo plazo; perspectiva estratégica que permita realizar una adecuada evaluación diagnóstica y visualizar las oportunidades situacionales y organizacionales; sensibilidad con el medio ambiente que procure la sintonía de la organización con el entorno que en sí guarda relación con los aspectos políticos económicos, tecnológicos, ecológicos, legales y sociales en la vida de todo ser humano.

De otra parte, el mismo autor considera que el liderazgo es ante todo voluntad para realizar gestiones a nivel individual o grupal, aceptando la responsabilidad, expresando un espíritu emprendedor, flexibilidad y adaptabilidad ante la nueva información y otros eventos producidos como consecuencia del cambio.

También resalta la focalización en resultados como la preocupación por el logro de metas valiosas; la capacidad de comunicación y tener habilidad para hablar, escribir y escuchar para afrontar situaciones de conflicto.

Finalmente se señala la importancia de la formación técnica especializada del gerente y la sensibilidad interpersonal del líder como capacidad de resolver conflictos y aprehender las necesidades y fortalezas de los otros y de sí mismo.

2.1.3 Funciones del Gerente Social

Para (Bengoa, 2011, p. 66), las funciones del gerente social deben ser:

Realizar una gerencia interorganizacional e intergubernamental, estableciendo redes funcionales (gerencia de redes funcionales); complementar y asociar su trabajo con las organizaciones de la sociedad civil (gerencia de asociaciones estratégicas); promover el involucramiento de los beneficiarios; manejar la participación funcionaria como un medio para proveer información casi en tiempo real para la toma de decisiones efectiva; conocer los problemas y dificultades encontradas por los funcionarios en el desarrollo del programa e involucrarlos positivamente en el desarrollo de tareas (gerencia participativa y gerencia de participación).

Gestionar la descentralización (gerencia de la descentralización y de las relaciones intergubernamentales). Desarrollar una gerencia adaptativa al implementar en un medio incierto medidas altamente innovadoras. Se trata de una estrategia para incorporar la innovación y solventar la falta de experiencia o conocimiento en la implementación (gerencia adaptativa). (...) aceptemos el reto construir una nueva gerencia social, aquella que desde lo público dé soluciones efectivas a los problemas sociales, generando resultados valiosos e innovadores. Aquella que provea servicios de calidad, haciendo uso de los escasos recursos que la Nación posee (...) construyendo ciudadanía, la cual incluya una nueva ética social y comprometida nos permita abrir las puertas hacia el bienestar y el desarrollo con equidad y justicia social.

2.2 GESTIÓN SOCIAL EN VICTIMOLOGÍA

2.2.1 Conceptualización de la Víctima

La víctima por mucho tiempo permaneció fuera de análisis socio-jurídico en tanto actor fundamental en el proceso que le asiste. En un inicio se la desapercibía por considerarla promotora del acto infame y en todo caso elemento probatorio relativo en los procesos judiciales. Sin embargo, con Mendelson se la reconceptúa para otorgarle en los últimos 70 años una importancia creciente no sólo como actor pasivo del ilícito penal, sino como promotora de la acción de justicia a la que el Estado está llamado, junto a ello surge el interés paralelo por su recuperación y reintegración a la normalidad de la vida social.

Una definición adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985 señala que se entenderá por "víctimas" a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros.

Ruiz-Caro (2011) destaca la innovación hecha por el Nuevo Código Procesal peruano al señalar que no sólo es víctima quien resulte directamente ofendido por el delito sino también quien sea perjudicado por las consecuencias del mismo, lo que da lugar a considerar como agraviadas a varias personas por la ocurrencia de un mismo hecho independientemente de si se trata de un hecho doloso o culposo.

2.2.2 Tipos de Víctimas

Si bien la tipología victimológica es amplia se concuerda con Beristain (2000) en la concepción de 5 tipos de víctimas:

2.2.2.1 Víctima completamente culpable o precipitadora:

- *Víctima provocadora:* donde la víctima contribuye al hecho victimizante no punible. Por ejemplo, el agresor que muere a manos de su víctima en legítima defensa.
- *Víctima propiciadora del delito:* donde la víctima contribuye al hecho punible. Por ejemplo, estafador estafado, persona ebria que fanfarronea en el

bar y luego le hurtan la cartera.

- *Falsa víctima (delito simulado)*: denuncia falsa. Por ejemplo, cuando una mujer quiere vengarse de un hombre y lo acusa de violación.

2.2.2.2 Víctima parcialmente culpable: se subdivide en:

- *Víctima por ignorancia o por imprudencia*: es la que participa de mayor o menor manera en el hecho. Por ejemplo, una mujer que fallece al provocarse el aborto, eutanasia.
- *Víctima con escasa culpabilidad*: Ejemplo, mujer que entrega al falso contrayente matrimonial su libreta de ahorros.
- *Víctima voluntaria*: ejemplo causar la muerte del enfermo incurable por su propio deseo (homicidio, suicidio).

2.2.2.3 Víctima completamente inculpable

Es la víctima "ideal" ésta no tiene ninguna participación activa, por ejemplo, las que padecen el estallido de una bomba en un establecimiento público.

2.2.2.4 Víctima vindicativa

Quien realiza arbitrariamente el propio derecho. Ejemplo, los presos por el delito de terrorismo.

2.2.2.5 Víctimas no vindicativas, aceptadora, altruista

Es aquella que no comete el delito de la realización arbitraria del propio derecho, ejemplo las víctimas como Maximiliano Kolbe [se ofreció a los verdugos para salvar a los otros].

2.2.6 Gestión social e intervención en víctimas de delitos penales

Gestión y trabajo social son variables presentes en el trabajo victimológico, entendido como todas aquellas actividades que se realizan para el bienestar de las víctimas, que son personas de cualquier edad que han sufrido un daño de carácter moral, psicológico, físico o mixto. Y si bien este trabajo puede realizarse a nivel personal como la voluntad del ciudadano común y corriente que sensibilizado por lo

ocurrido a su congénere le presta servicio y apoyo, el trabajo social parte desde el profesional formado en este dominio remitiéndolo siempre al orden institucional y de gestión a fin de re articular a la víctima con su entorno social y a éste con aquella.

Debe tenerse en cuenta que el trabajo victimológico implica también la humanización del componente legal, donde la víctima debe ser concebida no sólo como agente o parte del proceso legal sino como un ser humano cuyos derechos han sido conculcados, por ejemplo, el derecho a vivir humanamente.

La victimología de esta manera se erige como la necesidad de "ver, oír, y hablar sobre las víctimas". Lo genuino en victimología es que ésta opera como correa de transmisión y humanismo de ida y vuelta, entre los expertos y la sociedad, dice Herrera (2012). Y de este modo, se enfrenta a la encubierta culpabilización de las víctimas en un proceso de asimilación social del infortunio.

De acuerdo con Herrera, en nuestros días se observa la valoración de la lesión de derechos experimentado por la víctima lo que impulsa al deber social con ella. La creación de instancias que procuran la defensa, reivindicación, la reparación y protección de las víctimas son un ejemplo de ello en un escenario de reconocimiento internacional, adquiriendo así el estatus de interés prioritario cosmopolita. (Navarrete, citado por Herrera, 2012).

En este marco es que emerge la víctima con un conjunto de derechos que antes se encontraban sub-atendidos y, junto a ellos, una manera distinta de dirigirse a los agraviados de un ilícito penal. Ahora, pues, se trata de equiparar la fuerza defensiva del infractor, con la fuerza defensiva de la víctima, en otro tiempo debilitada por la ocurrencia de la ofensa criminal y de otro lado por las desatenciones del sistema social y judicial que no estimaban en ella más que un referente del Ministerio Público y del Poder Judicial para desarrollar acciones de absolución o condena del imputado.

Una vez que se cambia la visión victimológica se busca otorgar, a la víctima, mejores condiciones de afrontamiento del proceso penal, es así que, por ejemplo, Puppó y Guillén (2012) proponen que así como el infractor tiene derecho a disponer de un abogado para la defensa de sus intereses, la víctima sin importar el tipo de delito también debería disponer de un defensor gratuito, esto en relación a la ley 29360 que describe los servicios de la Dirección General de la Defensa Pública,

A través de la amplia experiencia victimológica de distinto nivel lograda por la Unidad de Víctimas de Colombia (sf.), se disponen de distintas y valiosas experiencias en el abordaje victimológico. Por ejemplo, la Unidad para Víctimas de este país ha desarrollado un sistema integrado de gestión, consistente en la elaboración de procesos estratégicos por los cuales se gestiona la toma de decisiones para la planificación y el mejoramiento de este servicio que tiene lugar junto con el análisis de las partes interesadas, la puesta en marcha de procesos misionales, que, a su vez, intentan mitigar el impacto social de un conflicto armado, por ejemplo, brindando atención inmediata a los agraviados.

De otra parte, se tienen los procesos de apoyo a los procesos misionales a través de la transparencia y comunicación de las actividades realizadas mediante los mass-media y las redes sociales intranet e internet. Finalmente se tienen los procesos de seguimiento, monitoreo y control en aras de la evaluación y mejora continua de los servicios que se brindan, mediante la formulación de recomendaciones según el caso.

Para la Unidad de Atención y Reparación Integral de Víctimas de Colombia considera dentro de sus aspectos de gestión el bienestar del personal dedicado a este trabajo, considerando para ellos aspectos tan diversos como importantes tales como el desarrollo de actividades artístico-culturales, de recreación y deporte, bienestar social laboral, educación básica y superior, además de una política de incentivos, planes previsionales y vivienda.

Desde el trabajo social no puede perderse la noción de humanidad de la víctima, que puede experimentar a consecuencia del daño sufrido: que es juzgada, que no es escuchada, que no dispone de apoyo, que solo significa un número estadístico, se siente desamparada, siendo necesario de parte de quien le presta apoyo no contribuir a que se generen este tipo de sentimientos y además tener cuidado respecto a la emisión de juicios de valor, fomentar en ella falsas expectativas y asumir un rol directivo de sus vidas, excluyéndola de su capacidad de decidir. (Lorente, 2012).

Por lo tanto, la acción asistencial debe tener los siguientes objetivos (Lorente, p. 10).

- Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos sociales, sanitarios, económicos, formativos, asociativos, etc.
- Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales

beneficiarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que pueden estar en contacto con sus potenciales beneficiarios.

- Recibe, orienta, educa a personas, familias, grupos y comunidades en la solución pacífica de sus conflictos a través de una cultura de diálogo y concertación.
- Identifica e interpreta las causas de los fenómenos sociales, planteando alternativas de solución-actuación cuando éstos resultan nocivos.

Se resalta el derecho de información previo, durante y después del proceso así es necesario brindar información a la víctima respecto a las posibilidades de reparación y de disposición de asesoría legal gratuita y su derecho de intervenir activamente en su proceso.

2.3 TEORÍA HUMANISTA Y EL INDIVIDUO

2.3.1 La concepción humanista

El humanismo parte de la idea de que el ser humano es una entidad única e irrepetible. Es un conjunto de preceptos que redimensionan al ser humano y que como Rousseau parten del hecho de que la humanidad se orienta naturalmente hacia el bien.

Esta concepción va madurando en el tiempo y logra actualizarse y fundirse en el iusnaturalismo que parte de la idea de que todos seres humanos tienen derechos universales sólo por el hecho de serlo.

Las ideas humanistas se van gestando desde la aparición de diversos planteamientos filosóficos, donde se destaca a Kant (citado por Kanz, 2001) cuando establece que el ser humano es un fin en sí mismo y todo acto humano debe estar destinado al reconocimiento de la dignidad inherente a la condición humana. Además, bajo este precepto debe tenerse en cuenta otro imperativo que es la necesidad de actuar de tal modo que la máxima de la voluntad pueda valer en todo momento y ser principio de una legislación general. En esto se incluye el sentido moral de las acciones humanas que implican deberes consigo mismos y con los demás, siendo la persona, como se señaló, un fin en sí mismo y nunca un medio.

Por eso, las ideas de Kant modelan la práctica victimológica, puesto que permiten una aproximación a la víctima desde la condición de persona, lo que entraña una concepción amplia y compleja y que remite siempre al ser humano y su dignidad resumida en su fin y mismidad, independientemente de su religión, etnia, nacionalidad,

clase o cualquier condición en la que se encuentre. Para Kanz (2001) quien considere e intente aplicar los preceptos kantianos en sus imperativos, tendrá que abordar los problemas de convivencia y diferencias entre congéneres en un contexto de paz.

Pero la aparición del delito, desde el punto de vista de la victimología, alude a la alteración de la convivencia humana. Es decir que el hecho delictivo remece y fractura los cimientos sociales que motivan la civilización y la vida en sociedad, cuestionando el gran precepto que plantea Delors (1996) como el ser y aprender a vivir juntos.

Con el humanismo se relevan estas concepciones, valorando y confiando en el ser humano, pero, al mismo tiempo, no pretende que éste sea excluido de sus errores, sino más bien que se lo inste a reconocerlos y sobre esto a que emprenda acciones de cambio. Del mismo modo, el humanismo ha permitido el desarrollo de diferentes aproximaciones al problema del ser humano: en la filosofía, por ejemplo, ha inspirado la elaboración de la integración de la otredad que puede establecerse como el reconocimiento de los derechos de los otros, pero también como elemento empático del sufrimiento de la persona del otro, es decir que cuando el otro sufre hay algo que une a la humanidad; y es que, en circunstancias difíciles, el dolor y humillación se perciben normalmente como consecuencias de las que nadie está exento. (Rorty, 1996).

Desde una arista psicológica el humanismo ha estado asociado a las concepciones basadas el respeto absoluto e incondicional de la persona humana, donde se valora, como lo hacen las teorías humanistas centradas en el cliente o las gestálticas, la condición de ser persona y, al mismo tiempo, la necesidad que ésta tiene de ser libre responsablemente.

Desde un punto de vista psicológico, más allá de los problemas o sucesos difíciles o penosos que las personas hayan padecido durante sus vidas, siempre existe la esperanza y posibilidad de que mejoren, se desarrollen y autorrealicen. (Bernstein y Nietzl, 1988). . En esta parte las últimas dos décadas ha habido un interés especial por el estudio del ser humano no solo en sus problemas sino en aquello que lo caracteriza como el amor y especialmente la felicidad. (Alarcón, 2009).

Desde el punto de vista jurídico la máxima expresión del reconocimiento de los derechos está dada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de

1948. Además de esto el quehacer científico no se ha mantenido al margen, pues con mayores cuidados se incluyen lineamientos éticos y bioéticos basados en los principios de no maleficencia, beneficencia, respeto, autonomía y justicia en toda pesquisa científica con seres humanos (Pacheco, 2011). Continuando con Pacheco el Derecho, intenta la regulación de las interacciones humanas que tienen implicancia para los otros, la cohesión social y la convivencia, por lo que se asiste de su poder coercitivo, pero sobre una base de racionalidad moral.

En consecuencia, el Derecho está fundido en el humanismo porque parte de éste, se transforma con éste y se dirige a éste. Desde allí rige y orienta las relaciones entre los individuos.

La Constitución Política del Perú se encuentra fundamentada en estos criterios, por ejemplo, cuando en su Preámbulo especifica que se decide construir una sociedad que respeta, en todas sus dimensiones, la dignidad de las personas y la sociedad. Y en sus artículos primero y segundo señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, además de que toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. (Ministerio de Justicia, 2016a).

2.3.2 El humanismo y la acción humanitaria

Los desafíos de la sociedad actual se relacionan con el grado de desarrollo que ha alcanzado la humanidad. Gran parte de este desarrollo se ha debido a los avances en materia de ciencia y tecnología que han redefinido las relaciones de seres humanos entre sí y de éstos con la naturaleza.

En este proceso la explosión demográfica, la crisis económica, los sistemas políticos autoritarios, las epidemias, las guerras y los conflictos internos y externos de la comunidad mundial han causado, como señala Mills (1986), un malestar y la primacía del individualismo.

Frente a esto surgen posiciones humanistas o sobre todo humanitarias que desde instituciones internacionales como la Cruz Roja Internacional reenfocan la condición humana para apoyar a quienes por causas de diversa índole han visto masivamente agredidas sus integridades.

En ese sentido se realizan acciones de promoción y rehabilitación urgentes a fin de aliviar el sufrimiento y la carencia a las víctimas de cualquier suceso originado por la acción del hombre o de la naturaleza, donde la labor de los intervinientes es esencialmente asistencial.

Refugios, alimentos, primeros auxilios y promoción del bienestar mínimo para que la persona retome su vida normal, son algunas de las directrices de las instituciones humanitarias.

Desde esta perspectiva el Derecho cede ante las necesidades asistenciales de millones de personas y genera un marco normativo del Derecho Internacional Humanitario que es respaldado por las Naciones Unidas. El énfasis puesto desde la óptica humanitaria, que se consolida institucionalmente a nivel internacional con Jean Pictet, se retoma en la victimología, en este caso, en las víctimas de delitos e infracciones donde el comisor ha dañado la alianza tácita de convivencia pacífica que existe entre seres humanos que necesitan de manera rápida y urgente los medios para supervivir y luego vivir. (Paredes, 2018).

En los años finiseculares del siglo XX la victimología ha ido adquiriendo más importancia. Luego de las guerras mundiales, el terrorismo nacional e internacional, el narcoterrorismo y la creciente tasa de victimización y criminalidad, surge la necesidad de crear más y mejores servicios asistenciales que es justamente lo que el Ministerio Público del Perú ha procurado realizar con la creación de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos, donde ahora el titular de la acción penal no se centra únicamente en el imputado sino también en la víctima con todos los requerimientos que su condición exige del Estado y de la sociedad civil, y en este ínterin es la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos, el órgano que media para la reintegración social y el bienestar de quienes fueron ofendidos por la ocurrencia de un acto delictivo. (Vásquez, 2015).

2.4 EL ABORDAJE DE LA VÍCTIMA Y TESTIGOS DE DELITOS PENALES E INFRACCIONES A LA LEY PENAL EN EL PERÚ

2.4.1 El Centro de Emergencia Mujer

Es la primera experiencia orgánica que se dedica desde el año 2001 al trabajo victimológico en favor de la mujer desde una perspectiva de género, donde las mujeres víctimas de violencia de parte de sus parejas encuentran un lugar donde reciben asistencia social y psicológica esencialmente.

Perteneciente al Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables del Estado peruano, este organismo continúa trabajando en favor de la población peruana, extendiendo sus funciones a la asesoría legal y patrocinio de víctimas de modo gratuito. Sus funciones alcanzan a la mujer y sus hijos prioritariamente, pero no excluyen a otros integrantes de la familia.

Estas oficinas se proyectan a operar en los Puestos Policiales en todo el Perú y en los últimos meses los Centros de Emergencia Mujer, disponen ya de algunas oficinas y personal en algunas Comisarías, donde ofrecen asistencia inmediata a la mujer o al menor de edad agraviado por la violencia familiar.

En el Perú son los CEM los que han logrado mayor experiencia en el abordaje victimológico de la violencia de género y el abordaje de este tipo de violencia está incorporado en la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las mujeres y los integrantes del Grupo Familiar (N° 30364), promulgada el 23 de noviembre 2015 y sus modificatorias, donde se establecen los mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas e incluye la reparación del daño causado partiendo por criminalizar la violencia contra la mujer y el grupo familiar.

Uno de los pioneros en el abordaje victimológico especializado en América Latina ha sido Chile que implemento en el año 2004 la Unidad de Asistencia a Víctimas como un servicio dependiente del Ministerio del Interior. El servicio victimológico cuenta con equipos multidisciplinarios de atención y soporte socio-emocional, además de haber puesto a disposición de la población una línea telefónica gratuita de auxilio.

La tendencia actual es que los servicios de asistencia se encuentren muy cerca o dentro de las instancias policiales, pues normalmente en ellas se inicia el proceso penal, es decir con la denuncia del delito, por parte de la víctima.

Colombia es otro de los países que destaca por la experiencia victimológica dado el conflicto armado que por años mantiene en vilo al pueblo colombiano.

2.4.2 La Unidad de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos del Perú

Con motivo de la entrada en vigencia del Nuevo Código Procesal Peruano, la victimología adquiere especial relevancia a nivel nacional, marcando un giro significativo en la consideración de la víctima como actor importante en el proceso generado por la ofensa del delito y como persona con derechos que requiere de su integración en la sociedad para así recuperar la normalidad de su vida.

Este doble componente victimológico motivo desde el año 2008 en Arequipa la creación de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos (UDAVIT) aprobado por Resolución de la Fiscalía de la Nación, implementándose su Reglamento donde se especifica que el objetivo de este Programa es coadyuvar en el trabajo fiscal mediante medidas de asistencia legal y atención psicosocial, en beneficio de las víctimas que forman parte de las investigaciones de orden penal, protegiendo sus testimonios durante tales procesos.

De esta manera la UDAVIT se encuentra constituida por profesionales abogados, psicólogos y trabajadores sociales que en equipos de trabajo intervienen diferenciada, pero, al mismo tiempo, conjuntamente en tareas de apoyo y recuperación psicosocial de las víctimas y testigos afectados por un ilícito penal.

Según el Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos (Ministerio Público, 2008, p. 8) son tres los tipos de asistencia que ofrece la UDAVIT.

2.4.2.1 Tipos de asistencia

2.4.2.1.1 Asistencia legal. Se ocupa de brindar apoyo a las víctimas y testigos sobre los derechos que les asisten durante la investigación y el proceso judicial, así como les informa y orienta con la intención de que los beneficiarios conozcan la existencia de medidas de protección en su favor y la necesidad de que participen en las diligencias del proceso cuando el Fiscal lo disponga, teniendo en cuenta la prevención de la victimización secundaria. Este servicio tiene la potestad de proponer la derivación de

los beneficiarios del UDAVIT a la red legal asistencial cuando corresponda.

2.4.2.1.2 Asistencia psicológica. Proporciona a la víctima y testigo el soporte psicológico que contribuya a enfrentar las consecuencias emocionales del delito y aquellas perturbaciones generadas por las actuaciones procesales en las que deba intervenir, posibilitando así un testimonio idóneo.

2.4.2.1.3 Asistencia social. Evalúa la situación familiar y socio-económica de la víctima y testigo, emitiendo un informe que permite verificar la veracidad de la información, organizar y aplicar adecuadamente las medidas de asistencia dispuestas y cuando corresponda, proponer la derivación de la atención a las entidades e instituciones correspondientes”.

A continuación, se presentan las funciones específicas del profesional trabajador social delimitadas en el reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos (Ministerio Público, 2008, p. 9-10):

- Evaluar la situación familiar y socio-económica de la víctima y testigo.
- Elaborar un informe social luego de constituirse en la vivienda del beneficiario, verificando la veracidad de la información a fin de que se dispongan las medidas de asistencia y de ser el caso, proponer la derivación de la atención a las redes establecidas u otras entidades públicas y privadas.
- Evaluar a los beneficiarios en situación de extrema pobreza, para que el Fiscal disponga las exoneraciones de pagos que estipula el TUPA del Instituto de Medicina Legal, cuando corresponda.
- Expedir informes sociales teniendo en cuenta la guía socio-económica de la carpeta de asistencia a solicitud del Fiscal del caso o del interesado, que serán remitidos a través del Coordinador de la Unidad Distrital.
- Efectuar el seguimiento de la asistencia, cuya evaluación remitirá al Fiscal a cargo del caso.

En resumen, para Suárez (2011) el tratamiento legal de la víctima durante el nuevo proceso penal peruano, ha sido redefinido no solo en la persecución punitiva del delito, sino en la posibilidad de brindar atención a quien ha sufrido el hecho delictivo que, respetando su dignidad de persona, recibe atención cautelada su testimonio.

En ese sentido la UDAVIT asume un papel importante como órgano de apoyo a la labor fiscal, brindando asistencia a las víctimas que, al encontrarse en el proceso penal, es posible que desconozcan las etapas del proceso penal. Por lo que es UDAVIT la instancia que les provee soporte legal, emocional y social adecuado que les permita afrontar las consecuencias del hecho delictivo padecido.

En lo que concierne a los testigos que ingresan a la UDAVIT se intenta que quienes han presenciado el hecho delictivo participen en las diligencias fiscales y judiciales a través de un testimonio firme y veraz. Para este fin la UDAVIT les provee atención multidisciplinaria que trata de cautelar sus testimonios o que éstos no sufran interferencias ajenas a su voluntad. (Ministerio Público, 2008).

Es posible que el testigo tenga temor que su integridad física o el bienestar de su familia se vean afectados, máxime si su testimonio resulta trascendental para la resolución de la causa pretendida por el Ministerio Público. Es así que el Fiscal puede sin alterar el derecho de defensa, solicitar al Juzgado que el imputado no esté en dicha declaración. (Suárez, 2011).

Desde la experiencia del Ministerio Público, la UDAVIT, entonces, no solo se interviene en el abordaje de las víctimas sino de los testigos de ilícitos penales, para esto desarrolla una serie de gestiones y acciones en favor de los testigos quienes, al igual que las víctimas, pueden beneficiarse de Medidas de Protección expedidas por la dependencia fiscal tales como: reserva de su identidad, ocultamiento de paradero o protección policial.

Otras organizaciones de la sociedad civil, además del CEM y la UDAVIT existen organizaciones no gubernamentales que se ocupan de prevenir y asistir a las víctimas como Terra d'Hommes que dirigen sus actividades hacia la implementación de una política pública en materia de justicia restaurativa. (Terra d'Hommes, sf).

Otra institución de apoyo es Capital Humano Alternativo (CHS) cuyo objetivo es brindar atención especializada en trata de personas, violación de la libertad sexual, explotación laboral entre otros (C.H. Alternativo, sf).

En Arequipa también se cuenta con el Centro de Prevención Contra el Abuso Sexual Infantil, institución especializada en las agresiones sexuales contra los menores de edad.

2.4.2.2 El proceso de ingreso a la UDAVIT

Siguiendo el Reglamento de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos (Ministerio Público, 2008) el ingreso al Programa puede ser mediante dos modalidades: de parte y de oficio. La primera se da a pedido directo de la persona denunciante que se acerca a las oficinas de UDAVIT, para recibir el apoyo que requiere; a través de la segunda manera el Fiscal del caso o de turno oficia a UDAVIT para que la víctima o testigo reciba el apoyo de esta oficina.

En cualquier caso, es el Fiscal quien finalmente dispone y acepta el ingreso de los potenciales beneficiarios.

Para dar formalidad a las acciones de asistencia e ingreso al Programa la UCAVIT ha propuesto documentos y formatos *ad hoc* que son parte de la Carpeta de Asistencia Integral (ver anexo 1). Estos son:

Guías Técnicas de Evaluación Profesional, Formatos de Solicitud de Asistencia, Formato de Acta de Compromiso de Asistencia a Víctimas y Testigos, Formato de Exclusión del Programa, Formato de Renuncia Voluntaria.

Es importante señalar que el beneficiario normalmente debe aceptar la intervención de la UDAVIT, brindando voluntariamente su consentimiento (Consentimiento Informado) que obra en la Carpeta de Asistencia Integral bajo el título Acta de Compromiso, donde se explicita lo que la UDAVIT le brindará en tanto oficina de asistencia y donde también queda claro lo que el beneficiario se compromete a hacer en tanto tal; por ejemplo aceptar la asistencia psicológica, social y legal en su favor y, entre otros compromisos, colaborar con la administración de justicia, siendo su derecho renunciar cuando quiera al Programa y, de haberlo hecho, solicitar su reincorporación al mismo. En caso el beneficiario no cumpla con los compromisos asumidos, existe un documento llamado Acta de Exclusión del Programa.

Respecto de la duración de la intervención de la UDAVIT, no se ha establecido un número de asistencias o de acciones determinadas, sino que su carácter es sobre todo una evaluación del despacho fiscal o fiscal responsable del caso de la víctima atendida por UDAVIT. Son, en esa línea de pensamiento, los profesionales de la UDAVIT los que sugieren a los fiscales el cierre de un caso sea porque se cumplieron las acciones de asistencia y la persona se encuentra mejor, sea por conclusión y archivo de la investigación o, posiblemente, por exclusión del Programa.

En todo caso es el fiscal quien analiza el caso concreto y finalmente decide o no el cese de las acciones de asistencia y así la intervención de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos - Udavit, salvo algunas excepciones, donde la UCAVIT disponga que la asistencia debe continuar, por ejemplo, en los casos de violencia reiterada y grave.

En los anexos 3 y 4 se brindan más referencias sobre la posición de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos como órgano de apoyo a la Fiscalía, donde se puede advertir que la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos se encuentra dirigido a nivel nacional por la Unidad Central de Asistencia a Víctimas y Testigos (con sede en Lima), luego, en el siguiente orden jerárquico, se encuentran las Unidades de Asistencia a Víctimas y Testigos (localizadas en los distintos departamentos del Perú) y finalmente las Unidades de Asistencia Inmediata (localizadas en Provincias y distritos que en Arequipa son 9).

2.4.2.3 Los beneficiarios de UDAVIT

Las personas que ingresan a la UDAVIT son víctimas directas (las que fueron ofendidas directamente por el hecho delictivo) o indirectas (aquellas que guardan alguna relación con la víctima directa, normalmente se trata de sus seres queridos). En circunstancias que el proceso de investigación fiscal necesita del testimonio de personas que han evidenciado el delito, el ingreso de los testigos a la Unidad de Asistencia es posible.

Entonces cualquier persona que haya sido víctima directa o indirecta de un hecho delictivo o lo haya presenciado es susceptible de recibir atención de la UDAVIT cuya intervención estará supeditada a la disposición fiscal y, desde luego, a que el hecho ocurrido haya sido denunciado.

La mayor parte de la población que atiende la UDAVIT es de género femenino y de bajos recursos económicos (80% aproximadamente), viven normalmente en urbanizaciones populares y asentamientos humanos, con ingresos insuficientes con dependencia económica, convivientes y en dependencia económica de sus parejas cuando las tienen o que tienen la necesidad de trabajar más de 12 horas para el sustento de sus familias.

Se puede precisar que, si bien gran parte de los beneficiarios presentan vulnerabilidad social, la aparición del hecho delictivo agrava su situación general que en términos del diagnóstico profesional ha permitido la atención de casos con estrés agudo, estrés post-traumático, depresión, ansiedad, reacciones adaptativas, Síndrome de Estocolmo, decepción y desesperanza entre los diagnósticos más comunes. Bien ahora, independientemente del caso y el diagnóstico todos los profesionales de UDAVIT están llamados a intervenir.

CAPÍTULO III:

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS

Tabla 2: Descripción de acciones y estrategias en el trabajo realizado por la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos UDAVIT

FICAL/Personal UDAVIT	Especialidad/caso referenciado	UNIDAD DISTRITAL DE ASISTENCIA A VICTIMAS Y TESTIGOS (UDAVIT)											DESCRIPCION										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Valor		Desarrollo									
		C	O	I	Ca	S	Mi	?	R	Am	R'	+		3,9									
C	O	I	Ca	S	Mi	?	R	Am	R'	-	3,9												
1. Fiscal Provincial	Penal General/VLS	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Se solicitó el apoyo para la atención de un caso de violación de la libertad sexual, y de acuerdo a sus informes se desprende que no solamente visitaron el domicilio que consta en la declaración, sino también tuvieron que asistir a la institución educativa para recabar mayor información y poder brindar la atención integral hasta el día que se llegó al juicio oral... solicitaron que el imputado se retire de la sala de audiencia para una declaración de la menor... finalmente se sentenció al imputado... con la participación de los testigos (que eran sus padres)</p> <p>GESTION INTERINSTITUCIONAL– PROACTIVIDAD - PROTECCION- CONCIENCIACION - PARTICIPACION</p>											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>UDAVIT como eje en el trabajo con los despachos fiscales siendo puente y nexo con la víctima, y otras diligencias del despacho.</p> <p>Convenios con RENIEC para facilitar el cambio de identidad como medida de protección, los informes de UDAVIT deberían ingresar a la Carpeta Fiscal. Formatos de solicitud de Asistencia menos extensos.</p> <p>Percepción favorable del fiscal.</p>
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Reto.

2. Fiscal Adjunto	Penal general/ Lesiones por Violencia Familiar	<table border="1" data-bbox="479 308 1184 359"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Caso de lesiones por violencia familiar, donde gestionaron albergamiento para madre e hijas, además se pudo lograr que la madre víctima dé su declaración, mientras que sus hijas se encontraban bajo el cuidado del albergue.</p> <p style="text-align: center;">GESTION INTERINSTITUCIONAL – PARTICIPACION – CONCIENCIACION – PROTECCION – ENLACE</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Percepción General, es puente con la víctima, se coordina con los profesionales para acompañar a la víctima y así ingrese a la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos.</p> <p>Debería haber mayor facilidad para el ingreso de las víctimas al Programa. Deberían contar con albergues propios para las víctimas.</p> <p>Percepción global favorable</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
3. Fiscal Adjunto	Penal General/ Lesiones por Violencia Familiar.	<table border="1" data-bbox="479 842 1184 893"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Caso de una mujer que es agredida por el conviviente, y ésta no asistía a la UDAVIT por temor..., por lo que se solicitó el apoyo de UDAVIT para que la visiten y pueda cumplir con las diligencias...</p> <p style="text-align: center;">GESTION – LOCALIZACION – CONCIENCIACION – PARTICIPACION – ENLACE</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Resalta la función de enlace entre fiscalía y víctima, permite tener contacto con la víctima.</p> <p>Percepción favorable, aunque los informes de UDAVIT no se agregan a la carpeta fiscal, los casos se derivan mediante oficios.</p> <p>Deben tener más profesionales.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos

4. Fiscal Provincial	Penal General/ Feminicidio.	<table border="1" data-bbox="479 309 1184 360"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Mujer asesinada por conviviente, se solicita apoyo a UDAVIT para realizar las gestiones necesarias (coordinaciones) de apoyo para la entrega del cuerpo y se brinde seguimiento y dé apoyo a los hijos menores de edad de la víctima.</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN INTRAINSTITUCIONAL – SEGUIMIENTO VICTIMAS SECUNDARIAS</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Los informes de UDAVIT son referenciales.</p> <p>Los casos se derivan con oficio o disposición fiscal.</p> <p>El trabajo fiscal no concibe la idea de trabajar sin UDAVIT.</p> <p>Se debería contar con equipos especializados para la distinta casuística y mayor presupuesto para los casos de abandono.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
5. Fiscal Provincial	Penal General/ Parricidio.	<table border="1" data-bbox="479 796 1184 847"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Un menor se percata que su hermana estaba <i>fría</i>. Luego los familiares ingresan a la vivienda y encuentran al padre que estaba bebiendo...el hecho que desencadenó este episodio fue que el padre pensó que la víctima no era su hija... la UDAVIT comenzó a brindar asistencia integral a la madre y sus menores hijos.</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Mejora la calidad de vida de las personas.</p> <p>Es conexión entre el despacho fiscal y las personas denunciantes, en casos emblemáticos se acompaña a las víctimas al despacho de UDAVIT o se pide que estos profesionales se apersonen al despacho fiscal con los informes que sirven para tomar medidas y referir a los beneficiarios a otra institución para que continúen con el apoyo a los beneficiarios.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

5. Fiscal Provincial	Penal General/-Parricidio.	GESTION INTRAINSTITUCIONAL – SEGUIMIENTO VICTIMAS SECUNDARIAS	Además su protección, son medios de comunicación con la fiscalía. Debe hacerse mayor trabajo de prevención en las instituciones educativas.										
6. Fiscal Provincial	Penal General/Tentativa de Femicidio.	<table border="1" data-bbox="479 600 1184 647"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Caso de turno en que una mujer de 19 años casi es asesinada por su conviviente por razones de celos, por lo que se solicita a UDAVIT que brinde asistencia... teniendo en cuenta que la familia era disfuncional... el padre había salido recientemente de prisión y la madre tenía otros hijos para otro compromiso, por lo que el personal de UDAVIT brindó acompañamiento luego de las intervenciones quirúrgicas y así salvaguardar la integridad de la víctima y brindarle la asistencia integral y seguimiento del caso.</p> <p style="text-align: center;">GESTION INTERINSTITUCIONAL-SEGUIMIENTO VÍCTIMAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Los informes son un apoyo para realizar otras diligencias necesarias en favor de la víctima. Se deriva casos mediante disposición fiscal. UDAVIT debe particular en las políticas públicas para proteger a la familia y los a más indefensos. Debería contar con equipos especializados por delito. Percepción favorable.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

7. Fiscal Provincial	Penal General/ Robo Agravado	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>El servicio es fundamental para localizar y saber dónde viven las personas beneficiarias. Los casos se derivan mediante oficios, solamente casos de riesgo, especialmente cuando se cree que la persona no colaborará con la investigación fiscal, los informes son resumidos para proteger los datos de la víctima.</p> <p>Debería haber más promoción de las acciones que realiza UDAVIT.</p> <p>Los profesionales de UDAVIT, deberían tener mayor manejo de las tecnologías de la comunicación e información para localizar a las personas, debería tener un manejo virtual de los casos que les son derivados.</p> <p>Percepción favorable.</p>
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<p>Resumen: Caso de robo agravado de un joven de 18 años, por lo que se solicita a UDAVIT la ubicación de la víctima, porque no se la podía notificar ni por el Ministerio Público ni por el Poder Judicial. El personal de UDAVIT logró a través de las TIC's ubicar a la víctima a través de las redes sociales.</p> <p style="text-align: center;">GESTION - LOCALIZACION – MANEJO TICS's – CONFIDENCIALIDAD</p>													

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

8. Fiscal Provincial	Penal General/ Violación de la Libertad Sexual. (Actos contra el pudor)	<table border="1" data-bbox="479 309 1184 360"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Un profesor toca indebidamente a niñas, por lo que se solicita el apoyo de UDAVIT, ya que los familiares de las menores indicaban que eran hostigados por la familia del imputado.</p> <p align="center">GESTION – SEGUIMIENTO PRIMARIO Y SECUNDARIO – UNIDAD FAMILIAR</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>El informe sirve para saber qué actividades se realizaron en favor de la víctima y el riesgo en que se encuentran, la UDAVIT promueve el reencuentro entre los integrantes de la familia.</p> <p>Deben tener mayor personal y realizar mayor difusión de sus funciones.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
9. Fiscal Adjunto	Fiscalía Especializada contra el Crimen Organizado (Trata de Personas)	<table border="1" data-bbox="479 724 1184 775"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Caso de una joven adolescente, quien estaría a días de cumplir 18 años y fue rescata en un operativo... por lo que se realizan las diligencias de investigación y se solicita el apoyo de la UDAVIT para que le brinden la atención psicológica, social y legal. Además, que de acuerdo con los resultados del médico psiquiatra se necesitaba mayor apoyo de otras institucionales teniendo en cuenta el protocolo para la atención de víctimas de trata, donde tienen que intervenir el MINSA y otras instituciones.</p> <p align="center">GESTION INTERINSTITUCIONAL/INTRAINSTITUCIONAL – PROTECCION – ACOMPAÑAMIENTO – MANEJO TIC's</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Los informes son referenciales, se solicita el servicio mediante correo electrónico mientras llega el oficio en físico.</p> <p>UDAVIT es importante para localizar víctimas, UDAVIT debe contar con mayor presupuesto para resarcir a las víctimas, deberían tener convenios con el Ministerio de Trabajo para proveer a las víctimas un trabajo.</p> <p>Debería tener otros canales como los TIC's para la atención de casos.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Legenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

10. Fiscal Provincial	Fiscalía Especializada contra el Crimen Organizado. Corrupción de funcionarios	<table border="1" data-bbox="479 296 1184 347"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Durante la etapa preparatoria se vio por conveniente derivar el caso porque la víctima... podría estar recibiendo amenazas por la parte imputada... la víctima tenía hijos menores... tenía temor de continuar con el proceso... la UDAVIT brindó las facilidades y estrategias para que reciban y continúen con la atención de la familia.</p> <p style="text-align: center;">GESTION – CONFIDENCIALIDAD – LOCALIZACION – ACOMPAÑAMIENTO – PROTECCION</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Los informes son confidenciales, por la reserva del caso se remiten oficios en sobre lacrado, es importante la preparación de la víctima durante y después del proceso, se derivan casos con códigos y UDAVIT ubica a los testigos y los acompañan a sus domicilios o lugares de donde partan o diligencias. Las oficinas deberían estar más cerca del despacho fiscal.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
11. Trabajador Social	UDAVIT	<table border="1" data-bbox="479 829 1184 880"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Una mujer sordomuda que sufrió lesiones por violencia familiar, para sacar adelante el caso, se realizaron diversas coordinaciones con CONADIS y el Instituto de Idiomas de la UNSA, lográndose conseguir un intérprete de lenguaje de señas, que facilitó que la mujer dé su testimonio y no sólo eso, sino que a través del intérprete la familia encuentra un medio para comunicarse. Hasta ese entonces</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Los informes periciales no tienen mérito pericial y no son ingresados a la carpeta fiscal a fin de salvaguardar los datos de las víctimas.</p> <p>Sin UDAVIT la atención de las víctimas sería muy compleja y más burocrática, además que UDAVIT se constituye en un sistema puente entre Fiscalía y agraviados.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Legenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

11. Trabajador Social	UDAVIT	<p>se comunicaban como podían con la mujer. Luego algunos integrantes de la familia se motivan a aprender el lenguaje de señas que ya conocía la madre y comprenderla de mejor manera.</p> <p style="text-align: center;">GESTION COORDINACION INTERINSTITUCIONAL – PARTICIPACION – ACOMPAÑAMIENTO – UNIDAD FAMILIAR</p>	<p>Los resultados son muy positivos, se ha apoyado a muchas personas y recuperado a muchos beneficiarios. Dada la elevada demanda de UDAVIT ,en las tres áreas de servicio que se ofrecen, debido al aumento de la criminalidad organizada.</p>										
12. Psicólogo	UDAVIT	<table border="1" data-bbox="479 647 1184 695"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: fue un caso importante de un testigo de crimen organizado, donde el perjudicado era el Estado. Se brindó soporte a esta persona quien encontró en UDAVIT la confianza necesaria para colaborar en el proceso y también reportar si era objeto de amenazas contra su integridad y la de los suyos. A pesar de que el caso venía ventilándose en Fiscalía varios meses, ya no era necesario persuadirlo para que acuda a UDAVIT, sino que puntualmente acudía a sus citas muy concientizado.</p> <p style="text-align: center;">GESTION – PARTICIPACION – ACOMPAÑAMIENTO – PROTECCION – NEXO</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Sin UDAVIT sería muy complejo que los Fiscales tengan el nivel de contacto más próximo con los testigos y víctimas. Gracias al soporte que se les brinda toman confianza en la Fiscalía. El apoyo a las personas, da como resultado que muchas de ellas se han recuperado bien. La UDAVIT tiene como reto gestionar y administrar albergamiento, para las víctimas, desde la Fiscalía. Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Legenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos.

12. Abogado	UDAVIT	<table border="1" data-bbox="479 309 1187 360"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> <p>Resumen: Muerte de una adolescente que trabajaba en una casa particular como cocinera, se ubica a su madre, quien tras enterarse que la joven, su única hija, había fallecido se desespera mucho...Se brinda apoyo a la madre quien quería conocer de qué había fallecido su hija...y solicitaba se le informe y explique el proceso formal de investigación a seguir... Se coordina con abogados del CEM para que la madre de la fallecida reciba apoyo...</p> <p style="text-align: center;">GESTION INTERINSTITUCIONAL – LOCALIZACION – ACOMPañAMIENTO – FLEXIBILIDAD</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<p>Los informes de la UDAVIT, no son periciales, pero sirven para saber sobre el estado de la víctima.</p> <p>La información que se expresa en los informes de UDAVIT no necesariamente tendría que colocarse por escrito, sino que es posible que se complemente de modo verbal siendo la relación más flexible.</p> <p>La UDAVIT es de mucha ayuda para las víctimas y para los despachos fiscales.</p> <p>UDAVIT debería tener más casas de acogida para la protección de las víctimas y sus familias.</p> <p>Percepción favorable.</p>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Leyenda: 1. Conocimiento (C), 2. Opinión (O), 3. Importancia (I), 4. Casos derivados (Ca), 5. Modo de solicitud del servicio (S), 6. Mérito pericial de informes (Mi), 7. La atención de víctimas sin UDAVIT (?), 8. Resultados (R), 9. Aspectos a mejorar (Am), 10. Retos (R')

En la tabla 2 respecto de la descripción del trabajo victimológico que realiza la UDAVIT, se observa que en líneas generales éste cuenta con una percepción favorable por parte del personal fiscal y no fiscal entrevistado, resaltándose la utilidad e importancia que este servicio representa para el trabajo fiscal, que, a lo largo de los 10 años de funcionamiento, ha ganado reconocimiento y valoración en el Ministerio Público.

Del análisis del personal fiscal y de UDAVIT se han obtenido elementos fundamentales de gestión presentes y necesarios en el trabajo victimológico: gestión inter e intrainstitucional, localización, flexibilidad, acompañamiento, nexos, protección, seguimiento, participación, unidad familiar y confidencialidad.

La gestión intrainstitucional supone un conjunto de acciones de coordinación con las distintas instancias dentro de la propia Fiscalía, la que se inicia con los integrantes de UDAVIT entre sí y termina con los despachos fiscales, siendo posible su paso por el Instituto de Medicina Legal (IML) en cada una de las oficinas que lo conforman y hasta con los órganos administrativos como son la solicitud de permisos ante Administración y Potencial Humano para acompañar a una víctima y la puesta en marcha de la logística necesaria para concretar su asistencia respectiva.

La gestión interinstitucional, por su parte, se inicia desde el hecho de que la UDAVIT es una instancia de apoyo a la persona, pero que no interviene sola, sino que es consciente de que se requiere de trabajar con otras instituciones que puedan sumar esfuerzos para atender las necesidades de los beneficiarios, normalmente son gestiones para albergamiento y disposición de la víctima de patrocinio legal.

Uno de los elementos más relevantes es la capacidad de UDAVIT, especialmente de sus trabajadores sociales, para localizar a una víctima o testigo cuyo contacto es de suma importancia para conocer su estado, situación social y entablar así el siguiente elemento de gestión: la conexión o enlace con el despacho fiscal que muchas veces no tiene acceso o desconoce la ubicación de un agraviado.

De otro lado, el trabajo con los despachos fiscales, si bien es cierto que se basa en documentos donde se solicita la participación de UDAVIT y ésta tiene la obligación de formalmente remitir los informes de sus actividades, no deja de lado las entrevistas y/o diálogos para coordinaciones de apoyo situacional que van más allá de lo que se puede plasmar en un informe a fin de realizar la asistencia de modo más rápido y efectivo.

Como se puede apreciar en la tabla 2 el acompañamiento es una actividad de suma importancia que implica el contacto humano del personal asistencial con las víctimas y testigos, donde median factores psicológicos de soporte emocional, pero también de familiarización de los beneficiarios con las instancias judiciales. Además de esto las personas tienen acceso al seguimiento y así a la supervisión de las Medidas de Protección que dispone la Fiscalía en su favor.

Este conjunto de actividades además de promover la recuperación psicosocial, también se contribuye a la unidad familiar, de las personas que son apoyadas por el servicio de asistencia que brinda UDAVIT, estas ,son fortalecidas para participar en el proceso penal y de este modo contribuyen, mediante sus testimonios, en el proceso penal cuando son convocadas por la Fiscalía o el Poder Judicial, donde UDAVIT continua su trabajo de asistencia salvaguardando la identidad de la persona agraviada, especialmente cuando se le ha asignado, por la naturaleza compleja de su proceso, un código.

Todo esto contribuye a que la víctima se sienta respaldada, protegida por la Fiscalía y dispuesta a participar con los requerimientos fiscales y judiciales.

En esa línea de acción, se encuentran los trabajadores sociales, psicólogos y abogados comprometidos con la neutralización del hecho delictivo, realizando para este fin actividades de supervisión de medidas de protección, terapias recuperativas, seguimientos psicológicos y sociales, visitas domiciliarias, consejerías profesionales que redefinen las acciones de asistencia entendidas clásicamente desde la parcela de conocimiento de cada ciencia y disciplina jurídica y social, de modo tal que se funden en un quehacer único y holístico que se dirige sinérgicamente hacia el bienestar de la víctima y su contribución hacia el encuentro de la justicia.

Es así que nociones conceptuales provenientes del derecho tales como víctima, medidas de protección, infractor, delito, abandono, inmediatez, publicidad, prueba, retractación, se conjugan inexorablemente con los constructos de la psicología tales como patología, trastorno, Síndrome de Estocolmo, depresión, ansiedad, estrés agudo, estrés post traumático, o todos estos con las elaboraciones del trabajo social tales como bienestar social, prevención y atención de dificultades y carencias sociales de personas y familias.

Tabla 3. Estrategias de gestión del trabajo victimológico de la UDAVIT

FISCAL/ PERSON AL UDAVIT	IMPORTANCIA UDAVIT GESTION REAL					ASPECTOS A MEJORAR GESTION REAL Y ESPERADA				RETOS GESTION ESPERADA	
	Recupera- ción Víctima/Par- ticipación	Participación Diligencias				COMUNI- CACIÓN	PROMOCION	INFORMES	PARTICIPACIÓN CONJUNTA	TRABAJO FISCAL	CONTEXTO VICTIMOLÓGICO
		C.G.	E. M.	D.	J.O.						
1. Fiscal Provin- cial	Parte humana de la Fiscalía.	Acompa- ñamiento/sopor- te.	Sí	Sí	Sí	Horizontal, utiliza diversos medios.	Mayor promoción en los despachos.	Se anexan carpeta auxiliar.	Se realiza trabajo conjunto en diligencias.	Continuar en la sensibilización del trabajo fiscal con la víctima como ser humano.	Celeridad de trámites con otras instituciones por ejemplo RENIEC.
2. Fiscal Adjunto.	Protege/ Prepara.	Acompa- ña.	D D	Sí	Sí	Acertada.	Mayor promoción en los despachos.	Ayudan a conocer a las víctimas, se anexan en carpeta auxiliar.	Deberían participar en levantamiento de Actas.	Reducir algunos papeles para el ingreso de los beneficiarios.	Contar con albergues propios.
3. Fiscal Adjunto.	Enlace.	Acompa- ña.	Sí	Sí	Sí	Acertada.	Hay conocimiento.	No se agregan a Carpeta Fiscal.	Se organiza a las personas.	Incrementar el número de profesionales.	Incrementar el número de profesionales.

En el cuadro “CG” Cámara Gesell, EM es Examen Médico, D es Declaraciones y JO es Juicio Oral. En las respuestas DD quiere decir dependiendo del caso.

4. Fiscal Provincial.	Atención del beneficiario	Dependiendo del delito	D D	Sí	Sí	Continua.	Se conoce y difunde.	Referenciales.	Se coordinan estrategias para participación en juicios orales.	Mayor presupuesto para los beneficiarios.	Se constituyan equipos especializados para la atención de casos emblemáticos.
5. Fiscal Provincial.	Enlace.	Dependiendo del delito	D D	DD	DD	Recibimos continuamente información de la asistencia.	Hay iniciativa para coordinar, pero se enteran por los informes.	Sirve para tomar medidas.	Concertar para evitar re victimización.	El trabajo es óptimo.	Mayor trabajo preventivo en la sociedad y formar parte de Mesas de Diálogo.
6. Fiscal Provincial.	Actividades que realiza.	Reconocimiento en Rueda.	D D	Sí	Sí	Es adecuada.	No hay mucha difusión.	Sirven para tomar medidas.	Se trabaja conjuntamente para agilizar gestiones en favor de las personas.	-----	Contar con equipos especializados para la atención de casos específicos y que tengan injerencia en la participación de políticas públicas.

En el cuadro “CG” Cámara Gesell, EM es Examen Médico, D es Declaraciones y JO es Juicio Oral. En las respuestas DD quiere decir dependiendo del caso.

7. Fiscal Provincial.	Localizar beneficiarios .	Reconocimiento en Rueda.	N O	DD	Sí	Se mantiene vía telefónica y por los informes.	A través de sus informes.	Son resumidos por guardar la confidencialidad.	Trabajo para los que cometieron delitos sentencia.	Enfatizar el uso de TICS's en la atención de casos.	Disposición y manejo de sistema virtual seguimiento de casos.
8. Fiscal Provincial.	Parte humana de la fiscalía.	Soporte y acompañamiento	Sí	Sí	Sí	Adecuada.	Medianamente conocida.	Indican las acciones y actividades y riesgo imposible de las víctimas.	Buena relación.	Incrementar el número de profesionales.	Labor preventiva en la comunidad.
9. Fiscal Adjunto.	Realiza el seguimiento de los beneficiarios .	Soporte	Sí	Sí	Sí	Incrementar visitas al despacho.	Mayor capacitación sobre sus funciones.	Conforme lo que indica el Reglamento.	Acompañamiento continuo.	Otros canales para la atención de canales virtuales. Mayor presupuesto para las víctimas.	Posibilidad de gestionar trabajo para las víctimas.
10. Fiscal Provincial.	Preparación de los beneficiarios .	Acompañamiento	N O	Sí	Sí	Adecuada.	Mayor promoción.	Más extensos.	Trabajo conjunto para lograr la participación eficaz de los testigos.	Las oficinas deberían estar más cerca a los despachos fiscales.	Participar en la gestiones de cambio de identidad de las víctimas.
11. Trabajador Social.	Nexo.	Acompañamiento	D D	DD	DD	Fluida.	Mayor promoción.	No se anexan a Carpeta Fiscal.	Trabajo conjunto y coordinado, Se informa y mantiene al tanto al despacho fiscal.	Mayor personal. Mayor uso de las TIC's. Apoyo logístico.	Convenios con instituciones públicas y privadas.
12. Psicólogo.	Recuperación de los beneficiarios .	Acompañamiento	D D	DD	DD	Fluida.	Mayor promoción.	No se anexan a Carpeta Fiscal.	Se informa permanentemente al despacho fiscal.	Incremento de apoyo logístico.	Formación de grupos especializados por delito.
13. Abogado.	Seguimiento de los casos.	Acompañamiento	D D	DD	DD	Horizontal.	Mayor promoción.	Np se anexan a Carpeta Fiscal.	Se informa permanentemente al despacho fiscal especialmente en casos de riesgo.	Mayor personal. Reducir trámites para el ingreso de beneficiarios.	Convenios con instituciones públicas y privadas.

En el cuadro "CG" Cámara Gesell, EM es Examen Médico, D es Declaraciones y JO es Juicio Oral. En las respuestas DD quiere decir dependiendo del caso.

De la tabla 3 se han considerado tres aspectos fundamentales de las acciones que realiza la UDAVIT cuya importancia y despliegue los constituyen en estratégicos.

De este modo, teniendo en cuenta las percepciones del personal fiscal y no fiscal respecto de esta oficina, se han tomado tres construcciones comprensivas y estratégicas.

En primer lugar, la importancia de la UDAVIT, donde se advierte el funcionamiento real de esta oficina a través de sus dos elementos constituyentes: la participación de beneficiarios en proceso el proceso penal y de otro lado, la recuperación psicosocial de los mismos.

Luego, se han considerado aspectos a mejorar señalados por el personal entrevistado y que están compuestos por la comunicación interprofesional, la promoción de los servicios de UDAVIT, el carácter de los informes que esta oficina emite y la participación conjunta del personal en la atención de casos.

A partir de la interacción dialéctica de estos dos elementos se bosquejan retos para la gestión de UDAVIT en relación al trabajo fiscal en el contexto de las necesidades victimológicas asentidas por fiscales y el personal asistencial.

En ese sentido se desprende que las estrategias de gestión del trabajo victimológico practicadas por la UDAVIT están relacionadas con la participación del servicio victimológico en diligencias fundamentales cuando se trata de aspectos judiciales, por ejemplo, se advierte que la UDAVIT participa en el acompañamiento a Cámara Gesell (CG) donde provee soporte esencial para las personas agraviadas. Pero también participa en las declaraciones (D) ante el mismo despacho fiscal de los agraviados. Este último supuesto depende del caso en sí, es decir, si lo requiere.

El acompañamiento al examen médico (EM) está también presente. Esta es una situación compleja por la que atraviesan las víctimas, especialmente las de violación de la libertad sexual. En estos casos y en aquellos, donde por ejemplo las lesiones han sido significativas, es posible que el acompañamiento tenga lugar.

También el acompañamiento a Juicio Oral (JO) no es circunstancial, por lo que la participación de la UDAVIT es ineludible, ya que el juicio es la parte final del proceso penal, cuya dinámica conducirá a la sanción o absolución del comisor del delito.

Siguiendo con la tabla 3, durante el proceso de investigación fiscal, y una vez que los beneficiarios han ingresado al Programa, se establece relaciones interprofesionales donde

se destaca la horizontalidad, es decir, el trato homogéneo y flexible entre la autoridad fiscal y los profesionales de UDAVIT, lo que facilita la organización y comunicación rápida y efectiva de las acciones asistenciales. Esto mismo se realiza teniendo en cuenta la confidencialidad de los Informes de Asistencia que se remiten al despacho fiscal, por lo que éstos son sólo de conocimiento del fiscal y no se anexan a la Carpeta Fiscal a fin de salvaguardar los datos de identificación y con ellos adoptar medidas para su localización, comunicación e incluso protección.

Uno de los aspectos que se remarcan es la necesidad de realizar mayor promoción de las actividades y funciones que realiza UDAVIT para el trabajo conjunto que desde hace 10 años se realiza en el seno de la Fiscalía, pero se asiente la necesidad de que se debe hacer mayor promoción de sus actividades dentro y fuera de Fiscalía, en este último punto si bien, como se observó en la tabla anterior, existe conocimiento de los fiscales la promoción pasa por que se haga mayor difusión del Programa en el sentido de sensibilizar a los Despachos Fiscales en la visión de la víctima no solo como sujeto procesal sino ser humano.

De otro lado, para mejorar el trabajo victimológico que realiza UDAVIT en la percepción de algunos magistrados supone la extensión de sus funciones, como por ejemplo la participación de esa oficina en levantamiento de Actas, pero, en líneas generales, se asiente que se trabaja concertadamente en diversas diligencias con esta oficina, procurando evitar la victimización secundaria y que las personas participen en el proceso legal.

Uno de los retos que tiene la UDAVIT es que disponga de más profesionales y que dentro de ellos haya especializaciones por grupos de trabajo, es decir, que haya grupos especializados por delitos. Además de esto se necesita mayor presupuesto para atender las necesidades materiales de las víctimas y, procurar mediante convenios interinstitucionales, la disposición de trabajo, pues el delito vulnera la continuidad laboral de la víctima.

También es necesario señalar que se requiere de mayor interacción con las Tecnologías de la Información y Comunicación, que si bien se usan para la localización, contacto efectivo y seguimiento de los beneficiarios podrían emplearse en la comunicación con los despachos fiscales y reducción de trámites. Un registro electrónico o software de registro de víctimas es también necesario, independientemente de los sistemas de los que internamente ya dispone la UDAVIT.

En esta línea de intervención se plantea que UDAVIT participe en las Medidas de Protección complejas, como el cambio de identidad, susceptibles de ser emitidas por los

despachos fiscales y que van a entrañar al menos dos aspectos: en primer la complejidad del caso y su eminente riesgo psicosocial, y, en segundo lugar, la competencia logística de la Fiscalía, Poder, Poder Judicial, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y la UDAVIT.

En general, se estima que para el mejor desempeño del servicio victimológico asistencial que brinda la Fiscalía mediante la UDAVIT el incremento de profesionales es de suma importancia, es necesario el incremento de personal, pues actualmente se cuenta con tres trabajadores sociales, tres psicólogos, dos abogados que dada la demanda ya son insuficientes, sobre todo si se toma en cuenta que se realizan seguimientos de casos de hace 10 años a los que se suman aproximadamente 30 casos mensuales que a su vez cada uno de ellos implica generalmente más de dos persona, pues la orientación del servicio se apoya en la intervención familiar y de soporte a las víctimas lo que no termina con una atención sino que continua en favor de quienes ingresan a este servicio.

La UDAVIT tiene bajo su responsabilidad más de 5000 casos, siendo la manera más adecuada de procesamiento y abordaje de los mismos, la gestión de recursos, la gestión profesional, las coordinaciones, la comunicación inter y extraprofesional.

Respecto de la promoción del servicio, las opiniones tomadas en la tabla 3, hacen referencia a la promoción comunitaria, que no es escasa en la UDAVIT continuamente se trata de promocionar sus funciones en eventos como: lucha contra la trata de personas y en las actividades promocionales del Ministerio Público, lo que alienta a persistir e incrementar el conocimiento del servicio en la comunidad.

Se sabe que la recuperación psicosocial pasa también por que la persona disponga de una actividad productiva que incremente su estima y sentido de pertenencia, por eso UDAVIT procura alentar a sus beneficiarios en la consecución de trabajo y la promoción de su buena salud y educación. UDAVIT en ese sentido ha establecido convenios con La dirección Regional de Salud y con la Dirección Regional de Educación, obteniendo apoyo valioso en la atención y para la recuperación integral de los beneficiarios, orientándolos en las diversas posibilidades donde podrían aplicar como aseguramiento al SIS, ingreso a los Programas de promoción de la Salud, exoneraciones que brindan los hospitales en caso de no disponer de un seguro. Además de esto actualmente se está intentando gestionar convenios con el Ministerio de Trabajo.

ELABORACIÓN DE LA INTEGRACIÓN EN UNA NARRATIVA PARA LA COMPRENSIÓN DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD DISTRITAL DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS

3.1.1 Un día de Trabajo en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos

Son 7.45 de la mañana y estoy dispuesto a iniciar un día más de trabajo. Luego de registrar mi ingreso en la sede de la Merced, ahí donde la UDAVIT funciona desde el 2008, me dirijo a mi oficina que es un compartimiento de cuatro metros por cuatro metros. Todo parece estar en orden. Al lado de mí se encuentra mi compañera de trabajo una trabajadora social con la que iniciamos las labores de asistencia aquí en la Fiscalía desde hace 10 años, que es justamente el tiempo que funciona nuestro servicio en el Ministerio Público de Arequipa.

La oficina de ella y la mía son similares repletas de archivadores y papeles por doquier, aunque en todo esto ella, en mi opinión, es más ordenada.

La primera acción a realizar es ingresar al sistema también llamado registro de carpetas de asistencia, este es un registro paralelo que yo diseñe con el propósito de facilitar la ubicación de las Carpetas de Asistencia Integral (CAI).

Ya que son muchos los casos a atender y además los que llegan o son derivados por los fiscales y otras situaciones de turno.

Este registro permite ubicar los datos y situación actual de los beneficiarios, para brindarles una atención o seguimiento de sus casos conforme a sus necesidades o urgentes necesidades.

Después reviso directamente la Carpeta de asistencia integral (CAI) para verificar si contiene el seguimiento completo del equipo responsable, es decir, si en ella, como es debido, intervinieron los servicios de trabajo social, psicología y derecho.

Si no se observa seguimiento, se realizan las coordinaciones del caso para concertar la intervención del área faltante o la intensificación del seguimiento de casos especiales (sobre todo los que están en riesgo). Por ejemplo, si es un caso de actos contra el pudor y la menor de edad víctima que asistía a UDAVIT con su madre o tutor, requiere de mayor apoyo del área de psicología se coordina con él área para facilitar su intervención.

En otros casos como es omisión a la asistencia familiar en la primera entrevista, a pesar de que la víctima contaba con el apoyo moral de la madre, había desconocimiento de los distintos tipos de aseguramiento en salud o no contaban con ellos, por lo que desde el área social se realiza la intervención oportuna concientizando a esta familia para que valoren y se beneficien de las oportunidades de los programas sociales y seguros. Junto a ello se coordina para que puedan inscribirse y contar con su seguro.

El trabajo es arduo e interminable porque los beneficiarios tienen diversas necesidades. Hoy por hoy tenemos aproximadamente 2000 carpetas de asistencia en trámite sin mencionar las carpetas que llegan de otros distritos fiscales a nivel nacional y sin contar tampoco con que cada carpeta tiene a más de una persona por atender.

Por eso hacemos uso de los diversos medios de seguimiento, consideramos todo cuanto esté a nuestro alcance para contactar a una víctima y realizar su seguimiento. De gran ayuda son las llamadas telefónicas de seguimiento, donde se trata de saber cómo se encuentra la persona, tener un primer contacto con ella o saber rápidamente si pasa por algún problema o situación de riesgo. Asimismo, se le invita acudir a las oficinas de UDAVIT para que reciba atención personalizada.

En el área legal es posible que la víctima desconozca el estado de su proceso y también de la inminencia de ciertas diligencias, donde debe participar, es por eso que el área más apropiada a realizar el apoyo asistencial es la del derecho, realizada por los abogados, quienes brindarán orientación de mayor profundidad, retroalimentando permanentemente a la persona en la necesidad de su participación y asistencia a Cámara Gesell y juicio oral, según sea el caso.

Luego de hacer el seguimiento se trata de avanzar lo más que se pueda durante el día. Este no es un trabajo fácil, pues muchas veces las personas dan un número falso o equivocado por lo que se les pide otros números para ubicarlos, incluso se les pide números de familiares, vecinos, con el fin de no perder comunicación. En varios casos no nos responden o cuelgan el teléfono, por eso somos cuidadosos y cautos, manteniendo en cada momento la cordialidad respeto y confidencialidad.

Luego de haber hecho este contacto se registra como seguimiento telefónico en la carpeta de asistencia. Esas acciones no remplazan una visita domiciliaria ni tampoco la atención en nuestras oficinas, pero ayuda mucho cuando los beneficiarios no pueden

acudir a UDAVIT por sus trabajos, por la lejanía u otros impedimentos.

Se hace recuerdo que estos beneficiarios están generalmente en vulnerabilidad social y necesitan trabajar para mantenerse en el día, y, a veces, una visita o atención en UDAVIT por mas buenos que estos sean para su recuperación, va restarles tiempo y trabajo, lo que influye en su inasistencia, por eso tenemos que persuadirlos para acudir y brindarles apoyo, y en eso, el teléfono es ya una gran ayuda.

3.1.2 Uso de las tecnologías de la información y comunicación

Con el tiempo el trabajo social ha mejorado en sus intervenciones, gracias al empleo de las TIC's como medios para una atención efectiva. Por ejemplo, se suele usar la video-llamada, a través de este recurso puedo observar a la persona y ella a mí, así como los lugares donde nos encontramos (...).

Mediante esas tecnologías se hace uso de la geolocalización para la ubicación de un beneficiario, pero se utiliza regularmente la aplicación whatsapp. Cuando se requiere hacer una visita esto ayuda mucho, ya que permite la visualización del lugar exacto donde se encuentra la usuaria especialmente si se tiene en cuenta la lejanía y enormes dificultades existentes para ubicar a una persona.

Considerando que UDAVIT Arequipa es responsable directa de varios distritos como Cerro Colorado, Cayma, La Joya, Santa Rita, etc., en que hay innumerables calles y nuevas asociaciones de vivienda cuyos nombres no aparecen en los mapas convencionales, por lo que se recurre a la coordinación con los dirigentes populares y otras autoridades para ubicar y promover la vigilancia social de una víctima o testigo (...).

También se emplean otros recursos como son las redes sociales más conocidas y practicadas como son la red social de facebook, la red social de twitter e instagram entre otras para poder hallar a la persona. Una vez se tuvo el caso de una señora víctima de tentativa de feminicidio, ella indicó que no tenía familiares cercanos que la apoyaran y que sentía mucho miedo. Dado el caso se empleó el Facebook para que sus amistades acudan a apoyarla y le brinden seguridad y soporte moral, mientras los operadores de justicia llegan al lugar de los hechos.

El uso innovador de las TIC's para enviar mensajes de aliento, recuerdo y felicitación por el “Día Internacional de la Mujer”, “Día de la Madre”, y entre otras

fechas, está dando buenos resultados. En todo mensaje recordamos que nos encontramos a disposición entera de las beneficiarias.

3.1.3 Las visitas domiciliarias

Luego del uso de los TIC's teniendo la dirección o ubicación de la persona se realiza la visita domiciliaria que puede darse de 3 maneras:

- a) **Manera habitual:** si se trata de una víctima o testigo en riesgo, se prioriza su asistencia, acudiendo de modo exclusivo a su domicilio para brindar apoyo diagnóstico, tratamiento, orientación y saber cómo vive la persona. De encontrarla en el domicilio le brindamos sugerencias para sus cuidados.
- b) **Manera menos común:** en otras ocasiones se realiza varias visitas conforme al recorrido programado, esto con el propósito de aprovechar el seguimiento de aquellas víctimas que viven en las proximidades del destino. También hay visitas urgentes del día que no exigen programaciones, pues se tiene que apersonar rápidamente e informar al despacho fiscal sobre la situación de la persona, especialmente en los casos de turno.
- c) Cuando no hay mayor riesgo, o este es mínimo, la visita domiciliaria se programa para un día y fecha determinada, para lo que se gestiona movilidad proveniente de los despachos de las fiscalías corporativas.

En efecto la UDAVIT no dispone de vehículos asignados a su trabajo y la flota existente está destinada a los despachos fiscales. A pesar de eso se ha visto la necesidad de encontrar soluciones pues la disposición de movilidad es difícil pero se ha establecido diálogo con los señores y señoras fiscales, que por necesidad de servicio de una movilidad de los despachos corporativos la comparte a fin de atender las necesidades de los casos que ellos nos derivan, por ejemplo, cuando el fiscal refiere que es un caso urgente dado que el imputado posiblemente viva en el mismo domicilio de la víctima, nos pide realizar una visita domiciliaria.

En esta disyuntiva la existencia de riesgo gestionamos con las diligencias oportunas para que nos concedan el permiso y uso de la movilidad con la autoridad competente para poder acudir y asistir a la víctima en el domicilio señalado acudiendo de modo inopinado y rápido, lo que podría demorar a veces minutos u horas adicionales cuando la visita se hace a través de un servicio de transporte urbano o

servicio de taxi, controlado por nosotros mismos, o utilizando el servicio de movilidad urbano público.

(...) De encontrarse la persona o no la persona siempre se le deja una citación concreta para que acuda en fecha u/no encontrarse la persona se deja una citación en fecha y horas determinadas a nuestras oficinas. En este documento no se deja solamente nuestra dirección sino toda referencia que facilite al beneficiario nuestra localización. Además, se deja los números telefónicos del servicio de UDAVIT (fijo y móvil) además de nuestros números personales.

Esta puesta a disposición de nuestros números telefónicos aumenta la probabilidad de lograr contacto o mantenerlo con los beneficiarios.

Sin embargo, en caso que el beneficiario se encuentre atravesando por una situación de riesgo, como por ejemplo, si vive con el agresor o alguna persona que no se encuentre de su lado y por lo tanto pueda alterar, esconder o violentar al beneficiario por el hecho de tener relación con nuestro servicio y obviamente con la Fiscalía, es que preferimos no dejar ninguna citación e intentar comunicarnos con la víctima por otros medios virtuales, redes sociales, teléfono y, por supuesto, una o varias otras visitas a domicilio hasta lograr entrevistarnos con el beneficiario. Todos los datos e información lograda en las visitas domiciliarias realizadas son anotadas en el cuaderno de campo que es herramienta usado en la profesión de Trabajo Social (...)

Las visitas domiciliarias en ocasiones son realizadas junto a otros profesionales de la UDAVIT, especialmente cuando se trata de casos complejos o en situación de riesgo o cuando el delito ha sido muy violento.

Una vez en las oficinas de UDAVIT se trata de plasmar los datos y apreciación profesional en los informes de asistencia que son multidisciplinarios, es decir, que tienen la particularidad de que consideran en sus apreciaciones las actividades de todos los profesionales que intervinieron en el caso, esto necesita de coordinaciones previas entre profesionales para la mejor elaboración de este documento.

Pero no siempre es posible realizar este informe de manera conjunta, pues las actividades que se realizan con cada beneficiario pueden variar de acuerdo con lo que requiera esta persona. Si necesita o acude a UDAVIT para recibir asistencia psicológica será este profesional quien elaborará su informe (...)

Estos informes son remitidos no directamente a las fiscalías sino previamente a la coordinadora de UDAVIT, quien antes de enviarlos a los distintos despachos fiscales tendrá conocimiento de cada caso o situación específica de los pacientes, brindando recomendaciones a tener en cuenta por los distintos profesionales. (...) En las oficinas el servicio siempre está dispuesto para la atención cara a cara en cualquier circunstancia y realizar todas las actividades que dirigen nuestro servicio.

Con mucha frecuencia se los orienta, se les da soporte, explicándoles los beneficios del Programa de Asistencia, cabe indicar que ellos deben saber en qué consiste el servicio que se les va a proporcionar y deben expresar su acuerdo mediante la firma de un Acta de Compromiso. Si la persona lo necesita en el instante se gestiona con los despachos fiscales su albergamiento, acompañamiento y también, esto a nivel de la UDAVIT, recursos económicos para que adquiera almuerzos, refrigerios o incluso alojamiento y ayudas para la movilidad y pasajes. Estas gestiones se realizan también con entidades públicas y de la sociedad civil con el propósito de que se la asistencia sea integral. Normalmente trabajamos con el Ministerio de Salud (MINSA.) y el Centro de Atención Residencial “El Hogar de María” (CAR) con quienes tenemos convenios.

Es verdad que el trabajo en la atención de víctimas es muy duro y complicado, además la UDAVIT, tiene como cualquier institución sus limitaciones, pero el contar con el apoyo de instituciones como el MINSA y los CAR (albergues) ayuda mucho a las personas y a nosotros mismos que encontramos en ellas oportunidades donde se pueda derivar una atención integral y completa para los beneficiarios de nuestro Programa.

Las acciones que realizan los profesionales de UDAVIT son supervisadas desde la UCAVIT, quienes son más incisivos en los casos que se encuentran en riesgo o que están relacionados a la trata de personas. El monitoreo se hace mediante vía telefónica a la coordinadora de UDAVIT-Arequipa y con mucha frecuencia mediante correos electrónicos dirigidos a todo personal (...)

A unos cuantos minutos de las 16:30 de la tarde (antes de salir), es posible que llegue un caso urgente, cuya atención no puede ser postergada, es cuando todos los profesionales que se encuentren programado (pues existen tres equipos de profesionales conformados cada uno por un trabajador social, un psicólogo y un abogado que se ocuparán de acuerdo al turno de los casos que llegan al servicio de

UDAVIT. Antes de terminar la jornada de trabajo, se recibe una llamada de la Fiscalía de Crimen Organizado, de todos modos, se trata de un operativo a realizar por la noche y se necesita que UDAVIT esté presente. (...)

Según el Protocolo del Ministerio Público para la Atención de Víctimas del Delito de Trata de personas del Ministerio Público del año 2014, cuando se rescata a una víctima o posible víctima de este delito es el Fiscal quien se encarga, de definir las necesidades logísticas y de las víctimas y entre las necesidades logísticas se encuentran la presencia de personal femenino de la Policía Nacional del Perú (PNP), presencia de UDAVIT, disposición de vehículos para el traslado de las víctimas, prevención opciones de refugio, prevé otras necesidades en salud y alimentación. Cuando se trata de una víctima extranjera es el Fiscal quien prevé la intervención del Cónsul (...)

Después define el operativo y comunica a los involucrados, que normalmente son UDAVIT, en todos los casos, la Fiscalía de Familia cuando se sospecha que hay menores de edad, el Instituto de Medicina Legal para que la víctima sea evaluada médicamente; el Ministerio de Salud si la víctima necesita atención y terapia médica; el Ministerio de Justicia en caso necesite de asesoría legal y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para prever refugio (...) Por lo tanto el día no acaba todavía, pues se debe acompañar a los fiscales a realizar las intervenciones y realizar la asistencia a las personas rescatadas lo que puede darse en noche y madrugada (...)

3.1.4 Del trabajo interdisciplinario interno y al trabajo interdisciplinario externo

Interdisciplinaria en flagrancia

(...) Es 12 del día y de repente se presenta una señora que denuncia ante la Fiscalía que su menor hija de 8 años de edad fue abusada sexualmente. De inmediato la Fiscalía Penal se contacta con UDAVIT y hace saber lo que le ha pasado a la mujer y su hija.

El Trabajador Social acude al Despacho Fiscal, se entrevista con la magistrada, quien pormenoriza algunos hechos, subrayando la necesidad de apoyo de las personas denunciantes. Sin esperar más, se acompaña a madre e hija a las oficinas de UDAVIT, se indaga en un mejor ambiente sobre sus necesidades, mientras se coordina con el

equipo multidisciplinario de UDAVIT para determinar si existe algún tipo de riesgo psicosocial.

En efecto, luego de realizar el análisis social a través de sus instrumentos como la Guía de Asistencia Socioeconómica y firmado su Acta de Compromiso para formalizar su ingreso a la Unidad de Asistencia (ver anexo 1), se concluye efectivamente que la madre no estaría en condiciones de proteger cabalmente a su menor hija, pues se mostraba ambivalente, renuente y poco colaboradora con la obligación de cuidado sobre su menor hija y la acción necesaria del Ministerio Público (...). Además, se toma en cuenta que el agresor continúa viviendo en el domicilio, lo que es un peligro para la menor si retornaría a la vivienda.

Esta es una situación bastante frecuente en que a pesar de haber realizado la denuncia muchas mujeres madres no saben exactamente cómo actuar o qué hacer; otras prefieren no hacerse problemas y no denunciar; algunas se arrepienten de haber denunciado, principalmente cuando saben que sus parejas agresoras irán a prisión, por lo que a través de un informe se sugiere al Fiscal responsable de la investigación que el caso sea derivado a la Unidad de Protección Especial (UPE) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MMP) cuando el riesgo es bastante significativo, la gestión obliga a trasladar personalmente junto al Fiscal a la menor a esa dependencia, para que sea protegida inmediatamente como mientras duren las investigaciones o se fortalezca emocional y socialmente a la madre para que cumpla como debe ser su rol como tal.

En este es el caso que se comenta, la madre parecía no estar muy convencida de la acción penal y de la importancia que tenía su participación no solo para sancionar al agresor sino sobre todo proteger a su hija de un nuevo hecho de violencia.

En este caso tuve la percepción que la madre sabía algo más y que pudo denunciar antes los hechos, por lo que eso ya es materia de la investigación fiscal, pero la niña necesitaba ayuda y protección urgentemente.

Por eso es que, hechas las gestiones con la UPE, los profesionales de ésta llegaron a las mismas conclusiones, por lo que la niña fue albergada a desmedro de la madre que sollozante y muy molesta se resistía a comprender el riesgo en que estaba su hija.

Esto es parte cotidiana del trabajo que se realiza en UDAVIT: convencer a las

madres de su rol, pero también hacerles tomar conciencia de que cuando ellas no están en condiciones de hacerse cargo de sus hijos, es el estado quien asume y debe asumir el cuidado de ellos.

A nivel de la coordinación todo empieza con el diálogo con los señores fiscales, pues son finalmente ellos quienes colocan a disposición de la UPE a los menores en riesgo, siendo UDAVIT, una instancia de apoyo a su gestión (...)

En otros casos cuando por ejemplo la madre quiere recibir apoyo, se encuentra concientizada del riesgo existente para ella y para sus hijos por lo que con su consentimiento expreso y con el apoyo del Centro de Atención Residencial (CAR), son albergadas por un tiempo por esta institución, previa coordinación con el despacho fiscal, quien solicita como Medida de Protección el albergamiento temporal.

Al día siguiente o dentro de pocos días el equipo multidisciplinario de UDAVIT acude nuevamente al Albergue para saber la situación actual de los beneficiarios, principalmente si se encuentran ahí, si necesitan algo, si están seguros y también se les retroalimenta sobre la necesidad de participación firme y veraz en el proceso fiscal.

Conseguir un cupo en un albergue es complicado, pues están saturados, por lo que se nos exige que el caso sea de gravedad para que se beneficie de este apoyo y evitar que personas que verdaderamente precisan de él se queden sin esta asistencia.

Es por eso que estamos en constante coordinación con las Directoras de estas instituciones, con quienes guardamos excelentes relaciones interpersonales e interinstitucionales (...) y trabajamos con ellas sin problemas.

La mayor dificultad que se encuentra en este trabajo como señalé es que a veces no hay cupos y otras veces que las personas albergadas no quieren quedarse ahí, pues se aburren o extrañan sus hogares, por lo que las directoras de los albergues deben redoblar esfuerzos para convencerlas de que se queden y aprovechen el apoyo que se les brinda (...). En otras ocasiones no se adaptan a las normas del albergue y el trabajo cooperativo. Cuando esto sucede, los profesionales de UDAVIT motivan a las personas a aprovechar del apoyo brindado y sobre todo a que los beneficiarios sean conscientes de la conveniencia de estar en un lugar como un CAR antes que en el propio hogar donde la seguridad ya no es posible.

Principalmente son los trabajadores sociales, aunque esto puede hacerlo

cualquier profesional de UDAVIT, los que trasladan a las personas desde la Fiscalía o desde sus hogares hasta los CAR (a veces en compañía de efectivos de la Policía Nacional). El trabajo de la UDAVIT se realiza con mayor frecuencia con el Hogar Isabel, regentado por la Asociación Civil Paz Perú, pero también trabajamos con el Hogar de María que es del Estado.

Cuando no se encuentra ya disponibilidad, acudimos al CAR Casa de la Mujer, aunque en menor medida, de que a diferencia de los dos anteriores son más flexibles en cuanto a los permisos y salidas de las personas albergadas; lo que podría ser positivo por la concientización y autonomía que se brinda a las personas, pero entre otras cosas cuando las personas no están muy sensibilizadas sobre su riesgo o muy comprometidas con sus causas, estas facilidades pueden dar origen a no estar más en el CAR (...)

En cualquier circunstancia tenemos certeza que sea en una o sea en otra institución los beneficiarios van a estar bien (...) es decir, van a recibir apoyo y estarán mucho mejor y más seguros que cuando vivían en un hogar lleno de violencia (...).

3.1.5 Capacitación supervisión

El Ministerio Público capacita a sus profesionales mediante su Escuela, ésta es un área del Ministerio Público encargada de organizar cursos con el objetivo de quienes forman parte de la Fiscalía para estar actualizados en temas jurídicos y hasta tecnológicos. La escuela ofrece cursos como Word, Excel, Power Point, Prezi y otros de especialidad, es decir temas de derechos humanos, Medicina Legal, entre otros. Hay temas para fiscales y para las distintas especialidades.

La UDAVIT, participa con sus profesionales quienes tienen que solicitar ante la Escuela el curso que desean, para esto deben enviar a través de Internet un formulario de inscripción más un resumen de su Hoja de Vida.

Después se selecciona al profesional bajo el criterio de que el curso solicitado corresponda al perfil y área de trabajo de los solicitantes (...)

Son cursos bastante rigurosos y muy difíciles de aproximadamente 100 horas de estudio o incluso más. El trabajo de los profesionales es sometido a evaluaciones de fiscales que son invitados en calidad de docentes, dependiendo de su especialidad, en otros cursos son los integrantes de la Escuela como informáticos y comunicadores los que se encargan de la evaluación, por ejemplo, en los cursos de actualización en

manejo de software.

Todo se hace mediante una plataforma virtual, pero además hay eventos de capacitación que son presenciales y de los que Arequipa se ha beneficiado, por ejemplo, cuando vienen aquí fiscales de Lima a capacitar en temas acordes a su especialidad. (...)

Uno de los cursos más importantes que recuerdo se haya hecho mediante la Escuela del Ministerio Público, fue el abordaje de víctimas de trata o, en general, de la trata de personas, las evaluaciones fueron duras, los exámenes también, semanalmente hay evaluaciones y tiempos precisos para presentar tareas y trabajos. El Ministerio Público tiene un medio que hace más fácil la actualización de su personal para brindar un mejor servicio a la gente (...) Uno recibe, si aprueba la capacitación, un diploma de asistencia con la nota correspondiente (...).

Hay otra forma de capacitación que consiste en ir al lugar donde se realiza el curso. En Lima se organizan, con una frecuencia de 1 o 2 veces al año, cursos muy buenos (...) organizados por la UCAVIT en varios temas de victimología. A esos eventos pueden acudir profesionales de diferentes partes del Perú. Arequipa acude también con sus profesionales dependiendo del número de cupos que haya. A veces va un Trabajador Social, a veces un Psicólogo o un Abogado, pero quienes generalmente viajan son los coordinadores de la UDAVIT, porque son capacitados en temas administrativos, lineamientos además de informan de manera presencial las actividades y principales dificultades encontradas en el trabajo con el objetivo de darles solución. Esto es muy bueno porque se tiene contacto directo con las personas que lideran el Programa, o sea la UCAVIT, porque ellos monitorean y supervisan que el trabajo sea realizado de manera adecuada.

Cuando un profesional ha sido capacitado debe realizar la réplica del curso ante los demás profesionales de aquí, para que todos nos beneficiemos de las novedades en materia legal, procedimientos y líneas de intervención que dirigen nuestro trabajo.

Una vez al año los coordinadores de las UDAVIT's a nivel nacional realizan la supervisión del trabajo de las Unidades Distritales y de las Unidades de Asistencia Inmediata. En ocasiones son los profesionales de la UCAVIT de Lima bajo la guía de la Excelentísima Sra. Fiscal Rosario López Wong quien acude en persona para realizar este trabajo. Esta no es una supervisión cualquiera, sino que queda registrada. Algo muy

parecido a las visitas de supervisión que realiza la Oficina de Control Interno del Ministerio Público cuando una vez al año supervisan el trabajo fiscal (...)

Esto no quiere decir que durante el año no se haga esto, pero sí hay un día especial o varios días donde la revisión es exhaustiva, donde se revisan materialmente las carpetas de asistencia y se observa todo el trabajo realizado hacia los beneficiarios: visitas, atenciones psicológicas, orientaciones legales, coordinaciones, seguimientos, entre otros. Lo más importante es saber que la persona se encuentra bien o mejor. Así es como de una manera concreta se evidencia el trabajo de todos los días que realizamos por los beneficiarios.

Para esto los profesionales de UDAVIT sugieren a veces en sus informes mensuales las necesidades de capacitación o temas que por supuesto son evaluados por la UCAVIT.

3.1.6 Continuidad de la asistencia y coordinaciones UAIVIT's, UDAVIT y UCAVIT

Además de la lucha contra la trata de personas a la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos se encuentra comprometidos en la lucha contra la violencia dirigida hacia la mujer y la familia.

Cuando se interviene en este tipo de situaciones el trabajo parece que nunca va a acabar, ya que normalmente la violencia familiar es una situación crónica que se agrava con el paso del tiempo hasta que la víctima decide hacer la denuncia (...)

Nuestro trabajo, además de arduo es constante sobre todo cuando la víctima se siente atrapada hacia su agresor, es decir, no quiere dejarlo o sus sentimientos la confunden a tal punto de tolerar violencia sobre ella o sus hijos o a volver con el agresor cuando ha tenido la oportunidad de tener otra vida lejos de él. En el trabajo es muy frecuente ver este tipo de casos y nosotros hemos aprendido a no juzgar sino a apoyar en todo cuanto podamos a la persona.

Independientemente si acepta nuestro apoyo, si se siente confundida o tiende a volver con el agresor, nosotros estamos ahí para apoyarla. Quiero decir que la intervención de UDAVIT no termina con la asistencia realizada o incluso como lo señala el Reglamento con el fin de la investigación fiscal o con el juzgamiento y sentencia de la causa, sino que en los casos más complicados y donde a pesar de la

actuación del Poder Judicial y del Ministerio Público, nuestro servicio continua realizando seguimientos y brindando atenciones a estas personas, siempre de modo interdisciplinario e interinstitucional (...) Porque nuestro trabajo es algo más, mucho más que cumplir con los lineamientos administrativos que si bien son importantes en el caso por ejemplo de las personas cuya situación continúa en riesgo nosotros no somos ajenos a esto y siempre tratamos de ver por ella, orientarla y brindarle posibilidades de tener una mejor vida, una vida más segura y digna.

En UDAVIT, por ejemplo, brindamos atención y realizamos seguimiento a casos que llevan ya años en nuestro servicio y que a decir verdad no tienen ya un proceso abierto en investigación o juzgamiento (...)

UDAVIT continúa su atención coordinadamente con UCAVIT que monitorea aquellos casos donde las víctimas tienen muchas denuncias sobre los mismos hechos y frente al mismo agresor, por lo que dada la problemática de la persona y como señalé independientemente si tiene o no un proceso vigente, es víctima, por lo que UDAVIT le brinda apoyo y realiza seguimientos al menos mensuales sobre su estado y situación de riesgo. Esta política es para todo el Programa y todas las Unidades de Asistencia sean Unidades Inmediatas o Distritales, la atención debe continuar.

De persistir el riesgo se exhorta a la persona a realizar una nueva denuncia o tantas como hechos hayan de violencia se hayan suscitado, al mismo tiempo buscamos apoyo de otras instituciones como el Centro de Emergencia Mujer, donde normalmente estos casos han sido ya ingresados.

La posibilidad de albergamiento está siempre ahí. En ocasiones cuando persiste el riesgo acompañamos a las usuarias personalmente al Centro de Emergencia Mujer, previo informe u oficio de lo que nosotros hemos percibido como riesgo. Cuando no hay riesgo y la situación de la persona parece estar ya mejor con el paso del tiempo, de la misma manera nosotros continuamos dándoles una “*chequeadita*” no vaya a ser que cuando uno menos lo piensa otra vez estas personas se vean perjudicadas por hechos de violencia, pues como sabemos una persona que por años ha padecido violencia necesita también años para recuperarse bien.

A veces acudimos a sus domicilios, otras veces llamamos por teléfono, pero siempre intentamos no perder contacto con estas beneficiarias víctimas de violencia.

Las actividades que realizamos son informadas mensual y anualmente a

nuestro centro de liderazgo UCAVIT, donde solicitamos consejo, dada su mayor experiencia, en cómo intervenir y en general en la mejor atención de este tipo de casos (...)

3.1.7 Apoyo legal

Los profesionales de UDAVIT, no intervienen en el asesoramiento de casos, no son litigantes ni patrocinadores, más bien orientan a los beneficiarios en sus derechos y canalizan su apoyo hacia otras instituciones además de familiarizar a las víctimas y testigos con el proceso penal. Por ejemplo, en la duración del proceso, funcionamiento y etapas de la investigación, diligencias, etc.

Pero está claro que los beneficiarios de UDAVIT son vulnerables no solamente por el delito que los ha tocado sino por su condición social de escasez, lo que dificulta más su recuperación.

Por eso es que muchas víctimas no pueden pagar un abogado y aunque se sabe que son los fiscales quienes llevan el caso, son profesionales que parten de precepto de la neutralidad, lo que para una víctima puede ser frustrante, pues lo que dice tiene que pasar por el tamiz jurídico de la legalidad obviamente y por la neutralidad de los operadores de justicia.

En ese ámbito es que la disposición de un abogado es útil, ya que orienta a la víctima y la patrocina.

Cuando hay una situación de este tipo UDAVIT coordina apoyo de parte de los abogados del Centro de Emergencia Mujer o del Ministerio de Justicia, quienes previa evaluación del caso pueden aceptar el patrocinio gratuito de la persona agraviada. Y en esto encontramos que los despachos fiscales se muestran muy receptivos.

La gestión de este apoyo para la participación de los abogados de víctimas es una necesidad que puede ser canalizada por UDAVIT.

El trabajo con estos profesionales es de todos los días y hemos comprobado su gran utilidad, pues además de UDAVIT, la persona tiene más apoyos provenientes de otras instituciones con las que trabajamos conjuntamente.

3.1.8 Proyección social

El trabajo victimológico necesita de realizar actividades preventivas y promocionales (...), actividades de acercamiento a la población. Eso es lo que se hace

a lo largo del año, se organizan actividades de proyección social donde los profesionales de UDAVIT participan junto a los despachos fiscales, Instituto de Medicina Legal y otras instituciones que se suman para orientar a la población sobre las funciones del Ministerio Público, los servicios que ofrece, los programas que maneja y educa a la población en cuanto sus derechos, procedimientos de denuncia, cuidado en la familia y prevención del abuso y la violencia.

En otras ocasiones es UDAVIT, quien organiza y lidera otros eventos de acercamiento poblacional, donde la prevención de la trata de personas es el más importante (...)

El 30 de julio de cada año se celebra el “Día Internacional contra la Trata de Personas” y UCAVIT, UDAVIT y las UAVIT’s, se abocan a actividades lúdicas, educativas como pasacalles, ferias, volanteo en las calles de la ciudad, visitas a instituciones escolares o centros de salud para sensibilizar a la población en la importancia de prevenir y denunciar este delito.

Los 30 de julio de cada año son para nosotros festivos por su significado donde hacemos un alto al trabajo habitual para enfocarnos en este otro aspecto de nuestro trabajo con marchas, pasacalles, jornadas de información, etc.

El “Día Internacional de la Mujer” (8 de marzo) y el 25 de noviembre “Día de Eliminación de la Violencia contra la Mujer”, son especiales para el Programa, todos los esfuerzos están en que la población comprenda y actúe evitando todo tipo de violencia y valorando la condición de ser mujer.

Ocasionalmente instituciones públicas, especialmente colegios, nos invitan a participar en charlas, talleres, paneles, ponencias o mesas de trabajo sobre problemas sociales como violencia, alcoholismo y drogadicción, seguridad ciudadana (aquí se gestiona nuestra participación con las Municipalidades), valores entre otros. (...)

3.2 DISCUSIÓN

3.2.1 Holismo

El trabajo victimológico es connatural a la interdisciplinariedad necesaria para la atención integral de las personas agraviadas por un hecho penal. Desde el Ministerio Público Peruano se han establecido líneas de acción que fundamentan un nuevo paradigma en la atención de las víctimas y el desarrollo de ellas en el contexto penal.

En esa línea de acción se encuentran los trabajadores sociales, psicólogos y abogados comprometidos con la neutralización del hecho delictivo, realizando para este fin actividades de supervisión de medidas de protección, terapias recuperativas, seguimientos psicológicos y sociales, visitas domiciliarias, consejerías profesionales que redefinen las acciones de asistencia, entendidas clásicamente desde la parcela de conocimiento de cada ciencia y disciplina jurídica y social. De modo tal que se funden en un quehacer único y holístico que se dirige sinérgicamente hacia el bienestar de la víctima y su contribución hacia el encuentro de la justicia.

Es así que nociones conceptuales provenientes del derecho tales como víctima, medidas de protección, infractor, delito, abandono, intermediación, publicidad, prueba, retractación, se conjugan inexorablemente con los constructos de la psicología tales como patología, trastorno, Síndrome de Estocolmo, depresión, ansiedad, estrés agudo, estrés post traumático, o todos éstos con las elaboraciones del trabajo social tales como bienestar social, prevención y atención de dificultades y carencias sociales de personas y familias en un contexto de análisis y comprensión de la realidad social donde se desenvuelven, donde se integran los derroteros de fundamentales de vivienda, educación, familia, salud, redes de apoyo, inserción social, servicios de atención a la mujer y, en general, todas aquellas connotaciones que supongan desarrollo y progreso de la persona o testigo afectada por un delito y, de todos modos, de la población en general.

Esto implica el conocimiento y marco de referencia de procedimientos de las propias áreas de su interés profesional como por ejemplo la elaboración de una entrevista, la historia clínica, la ficha socioeconómica (en este caso las fichas psicológicas, legales y sociales que obran en la Carpeta de Asistencia Integral de UDAVIT), donde se mencionan los aspectos más relevantes del estado del proceso fiscal de la persona y sus inquietudes en material procesal o bien la historia psicológica, donde se describe el estado emocional de la víctima o testigo.

En general este *corpus* de saberes se complementa mutuamente para elaborar una idea global de la persona víctima o testigo desde diferentes aristas del problema que aflige al ser humano en cuestión. Y es que el día a día de la acción victimológica permite el aprendizaje no solo del *know-how* de la profesión sino de otras; para percibirla así independientemente de la parcela de conocimiento de cada profesión en un todo humanista.

No obstante, ello la interacción participativa de cada profesión; trabajo social, psicología y la abogacía obliga a que se utilice un lenguaje estándar que implique el conocimiento mínimo de los significados de términos que emergen de la propia acción e interacción con el objeto cognoscible, especialmente cuando la persona ha sido dañada por el delito lo que altera su integridad biopsicosocial.

3.2.2 Informes

Por ejemplo en lo que concierne a la elaboración del Informe de Asistencia, éste es generalmente interdisciplinario y es lo suficientemente flexible para que cada profesional interviniente en el caso, exprese de un lado las actividades que se realizaron en favor de los beneficiarios y de otro lado la condición en que se encuentra y la sugerencia de acciones o medidas que tributen en su seguridad y recuperación, al tiempo que, informando se tiene al fiscal al tanto de cuanto sucede con el beneficiario, dando cumplimiento normativo a su solicitud de asistencia que no puede quedar sin respuesta. (Vásquez, 2015).

Una de las peculiaridades que tienen los Informes de UDAVIT es que no necesariamente constituyen pruebas, dado a que la información que comunican los beneficiarios puede colocarlos en riesgo social, salvo una situación de riesgo inminente, se prefiere guardar reserva de los datos de los beneficiarios a fin de que éstos no sean localizados ni amenazados ni hostigados por los denunciados. Además, como se ha observado en los resultados de esta investigación los fiscales evitan considerar los Informes de la UDAVIT como prueba.

3.2.3 Actividades de Asistencia

La urgencia de facilitar accesos, apoyo y servicios a las víctimas puede encontrar óbice en los trámites administrativos necesarios, pues los procedimientos administrativos generan responsabilidad, especialmente cuando se trata del uso de dineros del Estado, por tanto, no es extraño que haya un sinnúmero de procedimientos en este sentido que tienen que cumplirse a fin de poder brindar desde los refrigerios a las víctimas hasta comprarles pasajes y proveerles viáticos o víveres para su traslado.

En fin, existen una serie de necesidades de la acción asistencial que van a requerir recursos adicionales que la UDAVIT desde su administración central ha tratado de solventar, pero que aun así es escasa dada la necesidad ingente de la población objetiva que tiene al menos dos grandes necesidades materiales:

De una parte, se trata de personas que normalmente provienen de medios sociales desfavorecidos, situación que las hace vulnerables ante las afrentas propias de la supervivencia humana, remarcándose su precariedad social y economía débil e inestable que se agrava con la ocurrencia del hecho delictivo.

En efecto el 80% de las personas atendidas por la UDAVIT se encuentran en este estado, lo que requiere de mayor participación del personal asistencial que, además de brindarles un trato humano y respeto, se debe gestionar el destino de alimentos, seguridad social, albergamiento, techo y medicina.

Un segundo elemento de vulnerabilidad es el proveniente de la institución, en este caso el Ministerio Público, cuyo presupuesto es insuficiente. En el reciente Mensaje a la Nación dado por el presidente Martín Vizcarra se anunció que a fin de hacer frente a la violencia contra la mujer y el grupo familiar se duplicaría el número de Centros de Emergencia Mujer en Comisarías y se crearía el Programa “Te acompañamos” con la finalidad de atender a los niños que hubieran quedado en abandono por la muerte de sus madre a causa de la violencia, sin embargo, la UDAVIT podría cumplir ese rol, necesitando de que se la empodere con mayores recursos provenientes del Estado.

Al tener escasez de personal para la atención de beneficiarios, cada profesional que labora en UDAVIT redobla esfuerzos, especialmente cuando se trata de operativos y atenciones fuera del horario diurno y vespertino, una muestra más de su vocación de servicio, donde el personal coloca a disposición de las víctimas su propio peculio cuando el caso lo requiere, entre procedimientos administrativos pendientes y las necesidades reales y urgentes de los beneficiarios, siempre la preferencia la tendrá la persona humana. Tiempo después los gastos realizados por el personal serán reembolsados por la administración o por el fondo específico que se ha destinado a la UDAVIT. Con posterioridad obviamente se subsanan y corrigen los requisitos administrativos para poder dar continuidad a este sistema de trabajo que ha sido muy práctico y ágil en la prestación del servicio de asistencia integral.

3.2.4 Consentimiento

El ingreso de los beneficiarios se basa en su aceptación para recibir la asistencia de la UDAVIT, pero al mismo tiempo lo impele a cumplir unos compromisos como el de aceptar las recomendaciones que se le brinden en materia de asistencia y colaborar

con la investigación fiscal, pero en la práctica de la asistencia en sí hay variantes y matices que deben ser tenidos en cuenta, pues la UDAVIT tiene claro que a una persona en peligro o en riesgo debe recibir su atención y seguimiento o, en todo caso, debe agotarse con ella todos los medios para que acepte ser asistida, incluso si su proceso ya llegó a término.

Existen casos donde la persona por una serie de razones de índole social y psicológica no advierte el riesgo real en el que está, retomando la relación con el agresor (Norwood, 2006) o rechaza la asistencia por temor de represalias, lo que debe ser meritado a la luz de las condiciones sociales en que se desenvuelve y, por supuesto, desde la magnitud de la ofensa delictiva de la que ha sido víctima. Cuando se trata de menores de edad la responsabilidad y compromiso de la UDAVIT es todavía mayor por lo que se trabaja concertadamente con otras instituciones para que los niños sean atendidos y protegidos, claro está todo esto viabilizado por la Fiscalía.

En consecuencia, si bien el marco procedimental del Programa es específico, concretamente esto queda superado por las necesidades de los beneficiarios a quienes no se deja de atender, sino que encuentran en UDAVIT un servicio de apoyo permanente.

Esto último puede suponer desde el punto de vista de la administración la desfocalización de recursos (Benavente, 1996), pero en materia victimológica esa percepción se relativiza cuando los seres humanos necesitan de apoyo en el orden de lo humanitario. (Paredes, 2014).

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - La gestión victimológica desarrollada por la UDAVIT en el seno de la Fiscalía de la Nación considera aspectos de gestión social y jurídica que estratégicamente integran acciones relacionadas con la localización, acompañamiento, establecimiento del nexa, promoción de la unidad familiar y protección de las víctimas y testigos en un contexto de intervenciones flexibles y confidenciales necesarias para la intervención en asuntos penales, lo que implica tanto acciones intra e interinstitucionales cuanto interdisciplinarias, resaltándose la coordinación recurrente con abogados y magistrados.
- SEGUNDA.** - En el trabajo victimológico del Ministerio Público se han diferenciado estratégicamente las acciones del Instituto de Medicina Legal (destinado inminentemente a la evaluación pericial) de aquellas realizadas por UDAVIT cuyo propósito es gestionar la asistencia y, eventualmente, supervisar las Medidas de Protección expedidas por el Despacho Fiscal y/o, según el caso, sugerirlas a esta dependencia. Esta diferenciación ha supuesto mayor reconocimiento por el Despacho Fiscal
- TERCERA.** - El trabajo victimológico se fundamenta en el diálogo de todos los integrantes de los equipos multidisciplinarios que conforman la UDAVIT. Este diálogo tiene aspectos narrativos que sobrepasan los componentes técnicos de informes y comunicación entre profesionales y de éstos con los fiscales y otros operadores de justicia, es decir, que compromete la vocación de servicio de los trabajadores sociales, psicólogos, abogados y personal administrativo.
- CUARTA.** - El trabajo victimológico estratégico en la UDAVIT resalta la participación de sus beneficiarios en el proceso penal y concomitantemente su recuperación psicosocial, habiendo logrado una percepción positiva del personal fiscal entrevistado y de los propios profesionales integrantes de esta oficina. Además, este servicio trabaja intra e interinstitucionalmente y establece nuevos marcos normativos dados por convenios y logística necesaria para el abordaje integral de sus usuarios, donde el empleo de las

tecnologías de la información y de la comunicación son valorados. Todo ello teniendo cuidado en salvaguardar a la víctima mediante las sugerencias y supervisión de Medidas de Protección, la evitación de la revictimización y la confidencialidad de sus informes.

- QUINTA.** - De acuerdo con el trabajo victimológico realizado por la UDAVIT Arequipa, el camino de la víctima a lo largo del proceso penal, es extenso y complejo, donde no solo esta oficina le procura el apoyo o acompañamiento psicológico sino también el apoyo social y orientación legal que, en conjunto, contribuyen en su recuperación integral conforme los recursos personales y sociales que les son promovidos.
- SEXTA.** - El trabajo victimológico realizado por la UDAVIT trasciende al área de conocimiento especializado de cada profesional que la conforma, para integrarse en el dominio compartido de un diálogo y quehacer interdisciplinarios sobre la base de conocimientos comunes en aspectos jurídicos, sociales y psicológicos.
- SÉPTIMA.** - En el trabajo asistencial practicado por la UDAVIT es importante el uso de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC's) a fin de localizar, contactar, asistir y realizar seguimientos periódicos de cada caso y, sobre todo, del estado personal de víctimas y testigos.
- OCTAVA.** - El trabajo en UDAVIT no solo se orienta hacia una función técnica determinada por lo que indica su Reglamento, sino que, al relacionarse con personas que padecen las consecuencias del delito, a menudo requiere del despliegue de más acciones que se asocian con el ámbito humanitario.
- NOVENA.** - La proximidad de las oficinas de UDAVIT con los despachos fiscales ha permitido mayor celeridad en las acciones de coordinación y ejecución de las labores de asistencia. De la misma manera, al reducir el tiempo de intervención entre la necesidad de asistencia

de los beneficiarios y los trámites para su concreción y seguimiento gracias al diálogo y las coordinaciones verbales con los magistrados fiscales en un sentido de camaradería interdisciplinaria, se ha priorizado ante todo la necesidad e inmediatez de la dación del servicio.

DÉCIMA. - A lo largo de los 10 años de funcionamiento en Arequipa, la UDAVIT ha desarrollado conocimientos propios de su práctica victimológica que, mediante informes y comunicación dialogada, han incidido en que los magistrados del Ministerio Público de Arequipa conozcan de mejor modo a las víctimas y testigos en los procesos penales investigados por ellos.

DÉCIMO PRIMERA. - A pesar de haber logrado reconocimiento de su quehacer en el seno del Ministerio Público, la UDAVIT aún presenta dificultades relacionadas con la escasez de personal y de presupuesto destinado para la cobertura que requieren las acciones de protección. Asimismo, tiene dentro de sus retos lograr la especialización por tipo de delito de sus equipos profesionales.

DÉCIMO SEGUNDA. - La experiencia adquirida por la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos de Arequipa, resulta ser orientadora para otras Unidades de Asistencia del mismo carácter a nivel nacional, así como de aquellas iniciativas de otros órganos del Estado o de la sociedad civil.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.-** Es recomendable que los elementos de gestión resaltados en el presente estudio, más la experiencia de trabajo lograda por la UDAVIT Arequipa sean compartidos con otras UDAVITs a nivel nacional, a fin de tomar lo mejor de ella para contribuir en el mejoramiento del trabajo victimológico en el seno del Ministerio Público. De la misma manera, el trabajo de UDAVIT puede ser retroalimentado desde las experiencias logradas en otras oficinas similares. Una forma de hacerlo es mediante pasantías e intercambios que incluyan congresos y mesas de trabajo a nivel nacional e internacional, donde se planteen, compartan y debatan lineamientos para la mejora de la labor victimológica y seguidamente sean incluidos en el Reglamento de este Programa.
- SEGUNDA.-** La Coordinación de la UDAVIT debe ser convocada regularmente a las reuniones de organización y toma de decisiones de los despachos fiscales, con el propósito de diseñar y perfilar conjuntamente líneas de acción del trabajo asistencial en el Ministerio Público y así perfeccionar el trabajo dirigidos a los usuarios de este servicio.
- TERCERA.-** La Coordinación de la UDAVIT debe promover publicaciones relacionadas con la experiencia y *expertise* logradas en la atención de víctimas y testigos dirigidas a la comunidad profesional, científica y a la sociedad general, a fin de contribuir en el desarrollo de la victimológica.
- CUARTA.-** Las oficinas de atención victimológica en general y del Ministerio Público en particular, deben localizarse cerca de los despachos fiscales con el objetivo de agilizar la intervención asistencial, reduciendo el tiempo de inacción que normalmente existe entre la solicitud escrita de asistencia y la acción asistencial propiamente dicha. Tal proximidad comprende la disposición y manejo de TIC's y espacios virtuales de comunicación y coordinación entre la UDAVIT y los despachos fiscales y de éstos con otras instituciones de apoyo social.

- QUINTA.-** Es urgente que la Coordinación de la Unidad Central de Asistencia a Víctimas y Testigos gestione e incluya mayor número de profesionales en las distintas áreas de este servicio, con el fin de que las labores sean mejor distribuidas, para, de este modo, mejorar la atención de cada beneficiario, manteniendo un óptimo estándar asistencial, a pesar de la creciente demanda y necesidades diversas de cada caso en particular.
- SEXTA:** La Coordinación debe promover que al interior de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos funcionen equipos de trabajo especializados por delito o grupo de delitos, lo que perfilará aún más las acciones recuperativas y participativas de las víctimas en la complejidad de sus casos.
- SEPTIMA:** El Distrito Fiscal de Arequipa debe considerar la implementación de albergues o refugios especializados en la atención de víctimas, regentados por el Ministerio Público, bajo la responsabilidad de la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos, lo que brindará mayor celeridad en el abordaje de los agraviados, facilitará su supervisión y seguimiento interdisciplinarios.
- OCTAVA:** En una sociedad globalizada la victimología requiere extender sus concepciones sociales, psicológicas, médicas y sobre todo jurídicas en una acción social global, que parte por el respeto de los derechos humanos, su promoción e impulsa a los Estados a la cooperación en materia de prevención, persecución, punición del delito y resarcimiento de la víctima dentro del marco del derecho internacional público, inherente, en un sentido gnoseológico y práctico, a quienes hacen victimología.
- NOVENA:** La presente investigación debe servir para el diseño de estudios cuantitativos a nivel de todas las UDAVITs que operan en el Ministerio Público a nivel nacional con el objeto de tener otra aproximación metodológica al quehacer e importancia de estos servicios.

REFERENCIAS

Alaiza C., Cortés G, Hurtado G y Mory E. (2010) “Iniciarse en la Investigación Académica” Universidad Pontificia Católica del Perú.

Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad*. Lima: Ricardo Palma.

Alles, M. (2011). Competitividad y gestión por competencias. Recuperado de <http://www.marthaalles.com/notas-rrhh-competitividad-y-gestion.php>.

Angulló, A. (2012). *Trabajo Social Sanitario y gestión de casos*. Documentos de Trabajo Social 268-274. Recuperado de http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_14.pdf.

Belis, V. (2010). El Trabajador Social en la organización y gestión de servicios sociales. TS NOVA 61-73. Recuperado de <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/27963/61-70.pdf?sequence=1>.

Bengoa, J. (2011). La gerencia social y la búsqueda de eficacia en las políticas y programas sociales. *Revista de Trabajo Social*.11(7), 59-67.

Beristain, A. (2000). *Victimología: nueve palabras clave*. Valencia: Agapea.

Bernstein, D. y Nietzl, M. (1988). *Introducción a la Psicología Clínica*. México D.F.: McGraw-Hill.

Butrón, L. (1998). Seguimiento y evaluación socioeconómica de proyectos de desarrollo. Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín.

Cárdenas, L. (2016). Los nuevos retos de la administración del siglo XXI. Seminario avanzado en pensamiento estratégico emergente. Recuperado

de

https://www.researchgate.net/publication/313841845_LOS_NUEVOS_RETOS_DE_LA_ADMINISTRACION_EN_EL_SIGLO_XXI.

Castañeda, P. (2014). *Propuestas metodológicas para Trabajo Social en intervención social y sistematización*. Cuaderno Metodológico. Chile.

Cisternas, I. y Rojas, P. (2016). La Pericia Social Forense. Modelos y práctica de una intervención especializada en Trabajo Social. Chile.

Consejo General de Trabajo Social. (2017). Definición Internacional de Trabajo Social.

Constitución Política del Perú. Lima, Perú, Promulgada el 29 de diciembre de 1993.

Contreras, J. (2016). El escenario de la gestión social y las alternativas del Trabajo Social. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/sllets/sllets-015-015.pdf>.

Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe de la Unesco sobre la educación para el siglo XXI. México D.F.: Unesco.

Diccionario de Trabajo Social. (2012). Recuperado de <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>.

Drucker, P. (1994). La sociedad post-capitalista. Buenos Aires: Sudamericana.

Duque, A. (2013). Metodologías de intervención social. Palimpsestos de los modelos en Trabajo Social. Colombia.

Florez, R. (2000). *Evaluación pedagógica y cognición*. Bogotá: McGraw-Hill.

Fuentes, J. (2000). Metodología Cualitativa. Arequipa: Lápiz y Papel.

Gestión y Administración (2017). Definición de gestión precisa y acertada. Recuperado de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>.

Girón, Y. (2006). La gestión social y el trabajo social. Tesis para optar el título profesional de Trabajador Social. Universidad de Guatemala. Recuperada de

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VBiIcUm4x6kJ:biblioteca.usac.edu.gt/tesis/15/15_1330.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe.

González, M.A. (2011). El uso de la nueva tecnología en el acceso de justicia de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, abuso y explotación sexual infantil. (Tesis para optar el grado académico de doctor, no publicada). Universidad San Marcos. Recuperado de sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/principal.asp.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P (2006). Metodología de la investigación. McGraw Hill. 4ª edición. México D.F.

Herrera, M. (2012). Humanización social y luz victimológica. Recuperado de <https://www.ehu.es/documents/1736829/2177136/Herrera+Eguzkilore+26-11.pdf>.

Kanz, H. (1993). Inmanuel Kant. *Perspectivas: revista trimestral de educación comparada*. 34(3), 837-854 Recuperado de www.ibe.unesco.org/sites/default/files/kants.pdf.

López. R. (2010). La víctima en el nuevo proceso penal. *Revista del Ministerio Público Ratio et Actio*, 5(5), 23-30.

Lorente, L. (2012). Asistencia a víctimas de experiencias traumáticas desde el trabajo social. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S5PaP2GMipgJ:www.sociedadvascavictimologia.org/images/documentos/Materiales%20postgrado/2%20INTERVENCION%20PSICOL%20GICA/5%20Asistencia%20a%20las%20victimas%20desde%20el%20trabajo%20social\(L.%20Lorente%20IRSE\).pdf+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:S5PaP2GMipgJ:www.sociedadvascavictimologia.org/images/documentos/Materiales%20postgrado/2%20INTERVENCION%20PSICOL%20GICA/5%20Asistencia%20a%20las%20victimas%20desde%20el%20trabajo%20social(L.%20Lorente%20IRSE).pdf+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe).

Mateos de la Calle, M., y Ponce de León, L. (2016). Recuperado de <http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=2282>.

Merino, M. (sf.). Teoría del desarrollo humano. Recuperado de http://www.semahn.chiapas.gob.mx/portal/descargas/guardaparques/articulos/Textos_Teoria_practica_de_gestion_social.pdf.

Mill, W. (1986). La imaginación sociológica. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Ministerio de Justicia (Eds) (2016a). Constitución Política del Perú 1993. En http://spij.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp (Constitución Política del Perú).

Ministerio de Justicia (Eds) (2016b). Nuevo Código Procesal Penal. En http://spij.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp (Nuevo Código Procesal Penal).

Ministerio de Justicia (Eds) (2016c). Código Penal. En http://spij.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp (Nuevo Código Procesal Penal).

Ministerio Público (2008). Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos. Lima: Ministerio Público.

Ministerio Público (2013). Guía de procedimiento para la evaluación psicológica de presuntas víctimas de abuso y violencia sexual atendidas en consultorio. Lima: Ministerio Público.

Ministerio Público (2014). *Protocolo del Ministerio Público para la atención de las víctimas de trata de personas*. Lima: Ministerio Público.

Ministerio Público (2016). Guía de procedimiento de Entrevista Única a Víctimas en el marco de la Ley Nro. 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y a niños y a adolescentes varones víctimas de violencia. Lima: Ministerio Público.

Naciones Unidas (2000). *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la*

Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional. Recuperado de https://www.ohchr.org/documents/professionalinterest/protocoltraffickinginpersons_sp.pdf.

Norwood, R. (2006). Las mujeres que aman demasiado. Recuperado de <https://www.megustaleer.com/libros/las-mujeres-que-aman-demasiado/MES-090070/fragmento>.

Pacheco, A. (2011). Relaciones entre bioética y derecho. En: J.A. Morales, G. Nava, J. Esquivel y L. Díaz. *Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre*. Pachuca, México: Universidad Autónoma de Hidalgo.

Paredes, A. (2014). Aspectos Psicosociales de Victimología en una Unidad de Asistencia del Ministerio Público Peruano. IVB.

Paredes, A. y Vásquez, M. (2015). Intervención social de enlace: una forma de terapia individual y social en víctimas de abuso sexual infantil. *Revista Digital de Trabajo Social Caleidoscopio*. 1(2), 65-73. Recuperado de https://issuu.com/reetsj1/docs/revista_digital_de_trabajo_social_c.

Paredes, A. y Vásquez, M. (2018). Apuntes de victimización secundaria en la comisión de delitos culposos. Conferencia. Seminario Internacional de Trabajo Social Penitenciario.

Pino, R. (2010) Metodología de la Investigación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Prager, C. et al (2010). Iniciarse en la investigación científica. Lima. UPC.

Puppo, F., Guillén, H. (2012). Hacia una nueva perspectiva victimológica: la defensa de la víctima a cargo de una Defensoría Pública. Recuperado el 16 de octubre de 2017 de

http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_inv_criminologica/revista/articulos_revista/2013/TI%20CECRIM%202012%20FIORELLA%20Y%20JOEL.pdf.

Rodríguez, G., Gil, J. y García E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez.

Rorty, R. (1996). Contingencia, ironía y solidaridad. Barcelona: McGraw-Hill.

Ruiz, J. (2007) Metodología de la investigación cualitativa. Universidad de Deusto. 4ª edición. Bilbao.

Ruiz, K. (sf). Teoría y práctica de la gestión social. Recuperado de http://www.semahn.chiapas.gob.mx/portal/descargas/guardaparques/articulos/Textos_Teoria_prctica_de_gestion_social.pdf.

Ruiz-Caro, L. (2011). El agraviado soy yo. Reflexiones de la victimología en el desarrollo del proceso penal. Revista Ratio & Actio 7(7), 299-301.

Saltanmacchia, H. (2005). Del proyecto al análisis: aportes a una investigación cualitativa socialmente útil. Buenos Aires: Saltanmacchia Asociados.

Suárez, F. (2011). Mecanismos de protección a la víctima en el proceso penal. Revista del Ministerio Público *Ratio & Actio*. 7(7), 315-319.

Suhuquillo, L. (2012). Los nuevos retos de la administración del siglo XXI. Recuperado de <http://www.sueldospublicos.com/texto-diario/mostrar/88624/los-retos-de-la-nueva-administracion-publica-del-siglo-xxi>.

Unidad de Atención y Reparación Integral de Víctimas (2016). Procedimiento Gestión del Programa Social e Incentivos. Recuperado de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/10-procedimiento-de-gestion-de-bienestar-social-v3.pdf>.

Unidad de Víctimas de Colombia (sf.). Sistema Integrado de Gestión. Recuperado de <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/sistema-integrado-de-gestion/166>.

Vásquez, M. (2010). *Manual Técnico para el Analista en Asistencia Social en la Unidad de Asistencia a Víctimas y Testigos*. Manual presentado a la Presidencia de la Junta de Fiscales de Arequipa.

Vásquez, M. (2015). El trabajo social en la asistencia de víctimas y testigos de delitos penales. *Revista del Ministerio Público Arequipa Ratio & Actio*. 10(10), 96-102.

Vásquez, M. (2016). Metodologías alternativas al tratamiento de víctimas y testigos. Conversatorio intercambio de experiencias sobre creatividad y emprendimiento social desde el trabajo social. Conversatorio llevado a cabo en la Escuela de Nacional de Trabajo Social, División de Estudios de Posgrado, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México.

ANEXOS