

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA-LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**



**TEMA:**

**Procedimientos Metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la Atención a los casos de Abuso Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes.**

**Monografía para optar al título de Licenciadas en Trabajo Social**

**AUTORAS:**

- 1. Bra. Dolores Elizabeth Delgado García.**
- 2. Bra. Claudia Marcela Mayorga Blandón.**
- 3. Bra. Magaly del Rosario Rueda Acosta.**
- 4. Bra. Glenda Mercedes Rugama Peralta.**

**TUTORA**

**Lic.: Patricia Paguaga Esquivel.**

**León, 6 de noviembre del 2007.**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
Área	
Tema	
Problema	
Introducción.....	1
Justificación.....	2
Objetivos.....	5
Marco teórico.....	6
Marco conceptual.....	43
Hipótesis.....	46
Operacionalización de variables.....	47
Diseño metodológico.....	49
Resultados.....	53
Análisis y discusión de resultados.....	57
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.....	67
Anexos.....	68

## **DEDICATORIA**

### **Claudia Marcela Mayorga Blandón.**

A Dios por darme la vida, ser mi luz y guía.

A mis padres Mario Mayorga Tórrez y Guadalupe Blandón, por ser unos padres ejemplares y siempre apoyarme en todos los momentos de mi vida, demostrándome todo su amor incondicional y a quienes les dedico mi triunfo.

A mis hermanos Idania Mayorga y Mario José Mayorga por apoyarme en todos los momentos de mi vida y contar siempre con su apoyo.

A mis amigas por contar siempre con su tiempo y apoyo incondicional para la realización de este trabajo en especial a Indira Zelaya.

### **Dolores Delgado García**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta estos momentos

A mi hijo Axel Rafael, fuente de inspiración y motivo para superarme.

A mi madre Elizabeth del Carmen, a mi tía Norma Ivania y mi esposo Wladimir Rafael, quienes siempre me apoyaron incondicionalmente.

### **Magaly Rueda Acosta**

A Dios por darme fuerzas y voluntad para seguir siempre adelante a pesar de las adversidades.

A mis padres Juana Acosta y Román Enrique Rueda por que sin su amor y apoyo no hubiera podido concluir con mis estudios.

A mis hijos deybi y Juan Carlos Munguia por ser los causantes de mis alegrías y deseos de superación.

A todas aquellas personas que con su apoyo me ayudaron a concluir con mi trabajo monográfico.

### **Glenda Mercedes Rugama Peralta**

A Dios por darme salud, vida, sabiduría y entendimiento para hacer este trabajo la cual es el fruto de muchos años.

A mis padres Rosalía Peralta y Benito Rugama quienes se interesaron en mi educación y me brindaron todo su apoyo en la ejecución de esta y es a ellos a quienes les debo mi titulo.

A mis profesores por brindarme mas conocimientos y me ayudaron a terminar esta labor.

A mi hijo Xander que me incentivó a culminar mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todas las personas que colaboraron en la realización de nuestro trabajo monográfico, por brindarnos su tiempo, experiencia y conocimientos.

Especialmente a:

- A nuestra tutora Lic. Patricia Paguaga por guiarnos en la elaboración de este trabajo.
- Al personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia por brindarnos información.
- A los padres de familia que colaboraron en la recolección de la información de nuestros instrumentos.
- A los docentes del departamento de nuestra carrera trabajo social por ser partícipes en nuestra formación y educación profesional.

Magaly Rueda Acosta.

Claudia Mayorga Blandón.

Dolores Delgado García.

Glenda Rugama Peralta.

**Área:**

**Psicosocial**

**Tema:**

Procedimientos metodológicos implementados por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la atención de los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

**Problema:**

¿Son adecuados los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la atención a los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes entre las edades de 10 a 15 años del municipio de León, en el período de agosto del 2006 a agosto del 2007?

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio proporcionó información acerca del procedimiento metodológico utilizado por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León para atender los casos de abuso sexual, se determinó el tiempo que utiliza la institución para atender los casos, valoramos si estos procedimientos son adecuados y también se establecieron los tipos de atención que brindan.

En este trabajo se abordaron una serie de aspectos tales como: procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en los casos de abuso sexual, los tipos de atención que brindan a las víctimas, las funciones que desempeña el personal de la institución, también se presentaron estudios realizados acerca del incremento que tiene el abuso sexual en Nicaragua. Nuestro tema es de gran importancia porque se abordó un aspecto primordial en nuestra sociedad como lo es la niñez y adolescencia que son el futuro de nuestro país por lo tanto se debe procurar su protección para que crezcan en un ambiente sano y sin violencia.

El estudio se inició en agosto del 2006 y concluyó en octubre del 2007, el tiempo real que utilizamos para realizar el estudio fue de un año. Las dificultades que se nos presentaron durante la realización del trabajo fueron: falta de tiempo por parte del personal de la Comisaría para brindarnos información y desinterés por parte de las mujeres entrevistadas a la hora de la aplicación de las entrevistas. Las direcciones que nos facilitó la comisaría no eran correctas en algunos casos por lo que no encontramos a todos los padres de familia.

En este trabajo investigativo se trató de comprobar la hipótesis referida a la posibilidad de la incidencia del fenómeno de los procedimientos adecuados de la Comisaría del departamento de León en el adecuado tratamiento de la atención de los casos de abuso sexual.

## JUSTIFICACIÓN

Muchos problemas sociales como explotación sexual comercial infantil, violencia intrafamiliar y tráfico de niños han sido primordiales en determinado momento de nuestra vida social, sin embargo nunca habían alcanzado el status de asunto de interés público, el abuso sexual Infantil es uno de ellos.

El abuso sexual para nuestra sociedad debe ser de mucha trascendencia, debe prestársele atención, estudiarlo e investigarlo debido a que se conoce a través de los diferentes medios de comunicación que cada día la cifra de niños abusados se viene incrementando de manera acelerada, lo que implica que sus derechos no son respetados.

El abuso sexual deja secuelas que inciden en el desarrollo de la personalidad de la niña, niño y de sus relaciones con el entorno familiar y social, interrumpe su dinámica de vida al perder la seguridad en sí mismos y en los demás, se enfrentan a enfermedades de transmisión sexual, a reacciones negativas con su familia y comunidad.

El abuso sexual provoca en los niños, niñas un proceso de pérdida de autonomía al no ser escuchado por el agresor y en ocasiones por las personas a las cuales confía su terrible secreto, ellos y ellas están presos del miedo, de la vergüenza y de la culpa que sistemáticamente el agresor cultiva en sus mentes por la dimensión del hecho y la manipulación del agresor llegan a dudar de sus sueños y de sus pesadillas, del significado real de una caricia, por lo tanto desconfía de ella misma y de las demás personas.

Lo anterior puede manifestarse en desconfianza sistemática o en la incapacidad de establecer límites que le protejan y que ante otros ojos puede leerse como

exceso de confianza, recuperar la seguridad en si misma y en los demás es un proceso a mediano y largo plazo especialmente cuando la agresión ha sido cometida por algún miembro de la familia como el padre o padrastro, abuelos o hermanos.

Se han creado instituciones protectoras de la niñez como: La Comisión Coordinadora Niñez y Adolescencia (CCAN), Mary Barreda, Ministerio de la Familia (MIFAMILIA), La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para solucionar los casos de abuso sexual ya que es un asunto que compete y afecta a la sociedad perjudicando física y psicológicamente a las víctimas.

Por el impacto social que causa en los niños abusados este estudio revela el interés que tenemos al querer conocer si los procedimientos metodológicos implementados por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia son los indicados.

Las razones para realizar nuestro trabajo son porque como profesionales está enfocado en los problemas sociales que afectan a la población, como persona porque somos sensibles a las injusticias que se cometen con los niños quienes se encuentran vulnerables.

Como futuras trabajadoras sociales este tema nos vincula de manera directa con nuestro perfil académico y profesional, ya que en un momento determinado estos conocimientos que vamos a adquirir nos servirán para intervenir en los casos que se nos presenten en el transcurso de nuestra profesión.

Este trabajo va a ser de mucho interés para la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia porque a través de él valorará de forma crítica y objetiva los procedimientos metodológicos que implementa en los casos de abuso sexual.

A nivel de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, el abordar este trabajo tiene mucha relevancia institucional porque a través de éste se van a enterar si estos procedimientos metodológicos que ellos implementan son los más adecuados y también le pueden servir de pautas para futuras investigaciones.

## OBJETIVOS

### General:

Conocer los Procedimientos Metodológicos que implementan la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en la atención de los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

### Específicos:

- ❖ Valorar si son adecuados los Procedimientos Metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- ❖ Determinar el tiempo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para atender los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- ❖ Establecer qué tipo de atención brinda la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

## **MARCO TEÓRICO**

### **ANTECEDENTES**

El estudio realizado por la fundación “Sobreviviente” en el año 2003, revela que la prevalencia de abuso sexual es del 25%, en Estelí 30% y en Bluefields 32%, es alarmante la ocurrencia del abuso en las edades tempranas porque refleja la desprotección y vulnerabilidad externa de la víctima y denota la existencia de una relación inversamente proporcional entre edad e incidencia del abuso.

Más del 80% de los niños y niñas víctimas en Managua y Bluefields y alrededor del 70% en Estelí fueron abusadas antes de cumplir los 17 años de edad.

Los abusadores fueron mayoritariamente padrastros, padres y otros familiares; en Estelí 32%, en el distrito de Managua 38.7%.

Los principales factores de riesgo parecen estar en la dinámica de las relaciones familiares y en particular de abuso de autoridad que ejercen los padres y los padrastros sobre los menores.

Hay relaciones estadísticas en este estudio (Fundación sobrevivientes) sobre la ocurrencia del abuso sexual y aquellos niños, niñas que son bañados por un familiar y aquellas casas con un solo cuarto. El 23% de las causas de las tres áreas geográficas investigadas, solo tienen una habitación, un promedio del 13.6% de las niñas, niñas de las tres regiones son bañados por familiares y terceros casi el 9% duermen con familiares que no son madres y padres.

También es llamativo que mucho de los que cometen delito de abuso sean vecinos de las víctimas 13.2% de promedio en las tres regiones. <sup>1</sup>

1. Fundación Sobreviviente

Es evidente que los agresores buscan a menores de edad cuyas relaciones con sus madres son frágiles y de poca comunicación, es decir las niñas, niños que no gozan de una relación afectiva estrecha, que implique no solo la comunicación constante y permanente con sus padres, sino también un efectivo acompañamiento siempre presente por parte de estos, estarán más expuestos a los abusadores sexuales potenciales dentro de la familia y el vecindario.

Esto se da en nuestro entorno a pesar de que existe un marco jurídico que contiene leyes y artículos que brindan protección a la niñez y adolescencia, entre ellos podríamos citar algunos específicos que tienen relación con el abuso sexual de menores como son los siguientes:

La gran mayoría de los sobrevivientes (promedio de 94%) no aconsejan acudir a la madre porque no recibieron la ayuda esperada sino más bien a la Policía Nacional; 69.5% en Bluefields, 53.8% en Estelí y 67.9% en el distrito V de Managua. (Fundación sobreviviente 2003).

A inicio de los años 90 se vino incrementando y/o visualizado la violencia contra la mujer y la niñez tanto en el ámbito familiar como social, con altas connotaciones de orden sexual. <sup>2</sup>

Las altas cifras registradas como denuncias en la Policía Nacional y el gran volumen de casos detectados y atendidos por los organismos de mujeres contra la violencia despertaron el interés común de juntar esfuerzos para atacar un mal de siglos. <sup>2</sup>

Es así como nace el proyecto de Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia iniciándose como proyecto piloto en el distrito V de Managua en 1993, para atender de manera especializada a las víctimas con la participación conjunta de la red de mujeres contra la violencia, la Policía Nacional, el Instituto Nicaragüense de la Mujer y con el valioso apoyo financiero Internacional. <sup>2</sup>

En León el proyecto de Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia comienza a visualizarse desde febrero de 1995 con todo un proceso de preparación y Organización para dar respuesta a los casos de violencia intrafamiliar y sexual VIF/S, con la participación conjunta del Instituto Nicaragüense de la Mujer (INIM), Policía Nacional, Movimiento de Mujeres contra la Violencia y otras instituciones gubernamentales.

Según información brindada por la Comisaria de la Mujer , Niñez y Adolescencia se tiene conocimiento de que a nivel de León existen registros de antecedentes de casos de abuso sexual donde reflejan las estadísticas del año 2006, 30 casos de abuso sexual donde esta enmarcado nuestro estudio realizado. 7

En Junio de 1995 se da el primer nombramiento de una médica forense para atender víctimas de violencia intrafamiliar y de esta manera contribuir a los procesos investigativos de la Policía Nacional.

Desde Enero de 1996 la Policía Nacional León empieza a recepcionar los casos como una necesidad especializada, seleccionando un personal exclusivo de atención.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

7. Estadística proporcionada por la Comisaria de la Mujer, Niñez y Adolescencia

---

Dolores Delgado, Claudia Mayorga, Magaly Rueda y Glenda Rugama.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia se fundó el 28 de Agosto de 1996, se forma por una necesidad urgente ya que las mujeres y niños estaban pasando por problemas de violencia y era necesaria crearla.

La 1er Comisaría se creó en 1993 en el distrito V de Managua donde se funda con mujeres organizadas con ayuda de la Cooperación Española, el quehacer de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia es con atención especializada.

**Misión:**

Con una organización eficiente y eficaz, contribuir a la discriminación de la violencia intrafamiliar y sexual de las mujeres, la niñez y adolescencia

**Visión:**

Somos un instrumento de atención para eliminar sistemáticamente la violencia y promover una cultura de Paz en la familia, comunidad y actitudes la población con respecto a las relaciones humanas con enfoque de género. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Sector y ámbito de atención:**

➤ **Sector directo:**

Mujeres, niños, niñas, y adolescentes.

➤ **Sector indirecto:**

Familia, sociedad.

Ámbito: Violencia intrafamiliar y sexual.

❖ **Procedimientos metodológicos:**

#### **Procedimientos del Modelo de Atención Integral<sub>2</sub>**

1- Las personas afectadas se atienden con un plan específico personalizado en el marco del modelo.

2- Utilizar expedientes únicos para cada persona que conlleve básicamente:

- a) Motivo de solicitud de apoyo o atención.
- b) Síntomas o problemas derivados de la violencia.
- c) Análisis de la historia personal de la víctima.
- d) Diagnostico, pruebas utilizadas (laboratorio, forense, psicológico, físicas).
- e) Establecer la conducta a seguir.
- f) sistema de seguimiento: visitas, grupos.
- g) Resultados.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

3- Es imprescindible en un caso legal, tomar en cuenta criterios médicos, psicológicos y sociales para reforzar la defensa de la víctima y promover justicia.

4- Toda persona atendida debe recibir atención acorde a sus necesidades tanto de representación legal como por lesiones físicas, psicológicas, sexuales y sociales.

5- La atención incluye apoyo a la recomposición de sus relaciones interpersonales o familiares sin que deba permanecer en el espacio doméstico contra sus deseos o necesidades.

En este caso:

- No enfrentar a la víctima con el agresor
- No debe partir de la base de negociaciones si existe proceso legal
- Reflexión dirigida a la responsabilidad del agresor en el ciclo de violencia y los problemas generados.

6- Garantizar la preservación de pruebas físicas de implicación legal, remitiendo a la policía o juzgado según caso y de acuerdo con la ley.

7- Complementar atención con uso de referencias y contra referencias. <sup>2</sup>

8- La atención debe ser breve, resolutoria busca soluciones por propia decisión de persona atendida.

9- En la atención no debe dar consejos, no dirigir sino facilitar la toma de decisiones hasta superar la crisis.

10- Es de estricto cumplimiento la ética y el secreto profesional, no involucrarse en forma no profesional con las personas atendidas.

11- La Comisaría tiene estipulado 20 días para atender los casos que se presentan ya que el ministerio público requiere los resultados de las investigaciones de los casos en ese tiempo

12- Indicadores de detección:

Se debe reconocer que las mujeres de toda edad viven en riesgo por su condición de género y que las etapas de adolescencia, de embarazo, la menopausia, o la tercera edad son consideradas de mayor riesgo de sufrir violencia, por lo que se deberán utilizar estos criterios de manera permanente para la detección:

- Reconocer la situación de violencia cuando la persona se lo comunica.
- Cuando lo piense aunque no tenga elementos suficientes.
- Si la persona presenta indicadores conocidos incluidos dentro de los síntomas mas frecuentes: Médicos y Psicólogos.
- Relacionar la violencia con problemas en las relaciones interpersonales y sociales así como las adicciones y trastorno de la conducta social.
- No estas dentro de los indicadores conocidos pero encuentran señales que le levanten sospechas.
- Golpes y heridas frecuentes o accidente casero en niños y niñas. 2
- Si encuentra positivo más de tres indicadores de los anteriores, puede considerar la necesidad de realizar una actividad de acercamiento para captar a la persona a los servicios.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

En ese caso es indispensable:

- Si la persona habla de terceros que conoce que viven en situaciones de violencia.
- La inasistencia del niño o niña a la escuela puede indicar situaciones de conflicto o violencia en la familia.

- ❖ Conocer la capacidad de la persona y su disposición a un cambio inmediato o mediato.
- ❖ Según sus capacidades, el centro o institución puede enfrentar la situación o decide si requiere de apoyo de otra instancia en otro nivel de atención realiza transferencia si es el caso.
- ❖ Sensibilizar socialmente que la conducta agresiva se puede desaprender por su construcción histórico social, no es una patología sino el resultado de una practica consiente y orientada producto de la organización social estructurada sobre la base de la desigualdad.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

## 12- Criterios de recepción e indicadores de salida:

### Recepción:

- ✓ Demanda espontánea por situaciones médicas, psicológicas o legales.
- ✓ Se ajusta al perfil del centro o instancia que la recepciona. <sup>2</sup>

### Salida:

- ✓ Una vez se haya cumplido con el acuerdo establecido al inicio para el proceso de acompañamiento.
- ✓ Las necesidades de referencia a otros niveles o instancia, se considera criterio de salida.

## 13- Intervención en crisis:

Establece interrelación entre la persona afectada y la interventora, reflexiona sobre su situación e intenta buscar soluciones según sus intereses con acompañamiento.

**2. Identificar crisis tipo 1:** Es de instalación brusca, no esperada, no hay preparación previa y su reacción es altamente emocional, frustrante, con predominio de elementos depresivos y desorientación.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

**3. Identificar crisis tipo 2:** La persona ha tenido eventos que la mantienen en conflicto, no ha sido capaz de resolver. Ante una situación detonante estalla sus reacciones son intensas pero menos emocionales sus dediciones pueden ser de peligrosas consecuencias para ella o los que la rodean.

**14- Criterios de Resolución:**

- a) Ha cesado la violencia por la cual entro en la red de servicios.
- b) Dar por resolución lo que se logra con relación a los objetivos trazados al inicio. <sup>2</sup>
- c) Cuando la persona manifiesta su sentir y pensar con relación a sentirse con mayor empoderamiento.
- d) Ha resuelto en gran medida sus síntomas o estrategias de enmascaramiento.
- e) Se dispone a seguir adelante con su vida.
- f) Manifiesta satisfacción por los cambios incorporados en su vida.
- g) Se identifica un aumento de su autoestima con relación a antes de la atención. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

## **Ruta de la Denuncia**

### Proceso Legal <sup>3</sup>

#### **Primer paso**

Denuncia:

- Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- Delegación Policial del Distrito o Municipio.
- Ministerio Público: en cada delegación policial existe un centro de atención fiscal (fiscalías auxiliares).

Estas Instituciones están Obligadas a recibir la denuncia y facilitar la información necesaria de los pasos a seguir en el proceso.

#### **Segundo paso**

La investigación:

- La realiza la policía es su responsabilidad.
- Empoderamiento de la víctima
- Auxiliar a la víctima y proteger a las/los testigos.
- Velar por la conservación de las evidencias (ropa, objetos, cabellos, semen, sangre).
- Buscar información y pruebas acerca de la denuncia.
- Preservar el lugar donde sucedieron los hechos por el tiempo que sea necesario.
- Peritaje psicológico a la víctima.
- La investigación tiene un plazo de 12 horas para presentar el informe al Ministerio Público.

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

3. Información facilitada por Trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León

### **Tercer paso**

La acusación:

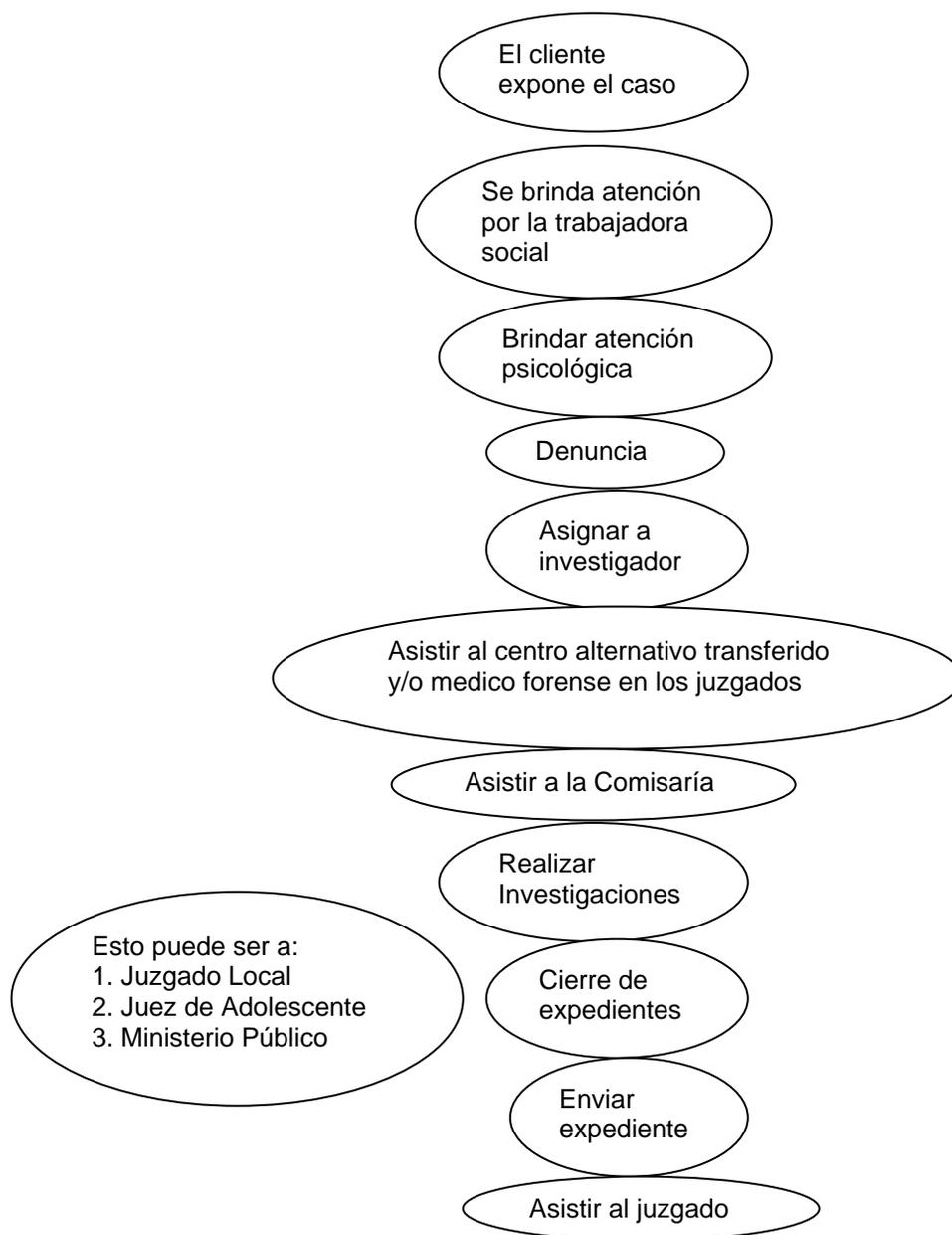
- Es responsabilidad del Ministerio Público.
- El Ministerio nombra a un fiscal quien representara a la víctima de abuso o explotación en el juicio.
- Tiene que hacer la acusación y representar a la victima desde que hace la denuncia hasta el juicio.
- Se coordina con la Policía o Comisaría, para contar con todas las pruebas necesarias.

### **Proceso de Atención de la Comisaría de la Mujer**

- Atención Social: Empoderamiento de la victima, elaboración de transferencias a los centros y llenado de fichas.
- Atención psicológica: en crisis, peritaje forense sirve para valorar los daños ya sean lesiones físicas y psicológicas, orientación, terapias.
- Atención Policial: recepción de la denuncia, desarrollo de la etapa investigativa, instrucción del expediente. <sup>3</sup>

3. Información facilitada por Trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León

### Pasos para interponer la denuncia



3. Información facilitada por Trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León

Dentro del flujo interno que presenta la Comisaría esta el llenado de fichas psicosocial y/o llenados de transferencias, para centros alternativos como ONG y/o instituciones del estado, se brinda orientación, seguimiento y valoración social si el caso lo amerita, además se realizan charlas para prevenir la VIF/S y para formar promotoras de comisaría en la comunidad.

Brinda atención psicológica individual, en crisis, valoración psicológica forense de la cual luego es defendida en los juzgados. Hace transferencias para centros alternativos si el caso lo amerita, además seguimiento a los casos relevantes, capacitaciones y talleres de autocuidado.

Interponer la denuncia, donde la denunciante facilita toda la información de acuerdo a los hechos.

La víctima tiene el compromiso de asistir a los centros alternativos para hacer valorada psicológicamente, asesorada jurídicamente y seguimiento jurídico psicosocial.

La víctima en algunos casos regresa nuevamente a la Comisaría para presentar evidencias como:

- facturas.
- partida de nacimiento.
- Valoraciones psicológicas.
- Testigos.
- Otros.

La oficial a cargo del caso realiza las investigaciones en relación a: recopilación de evidencias (entrevistas, croquis e inspección, evidencias de laboratorio, dictamen medico forense, valoraciones psicológica, antecedentes del autor).<sup>3</sup>

3. Información facilitada por Trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León

Concluidas las investigaciones se procede al cierre del mismo para ser revisado y firmado por el jefe asignado.

Asistir periódicamente a juzgado local, juez de adolescentes y/o Ministerio Público según la tipificación del caso para informarse sobre el mismo esto en relación a la víctima. <sup>3</sup>

### **Roll de la Comisaría:**

- ❖ La Policía Nacional a través de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia brindara seguridad, protección y una atención especializada a las victimas de violencia intrafamiliar y sexual.
- ❖ Procede bajo los principios de actuación policial.
- ❖ Establecer intercambios y colaboración con las distintas organizaciones de la sociedad civil (Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia).
- ❖ Coordinación sectorial, interinstitucional e interdisciplinaria para una atención integral y diferenciada a las Mujeres, Niñez y Adolescencia victimas y sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual.
- ❖ Recepcionar denuncias e investigar cualquier hecho que pudiera constituir delito o falta y construye la base probatoria reuniendo evidencias. <sup>4</sup>

3. Información facilitada por Trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de León

4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

- ❖ Cumplir con el manual de procedimientos de investigación policial.
  
- ❖ Elaborar planes y ejecutar acciones de prevención del delito.

### **Principios de la comisaría:**

- Igualdad y no discriminación.
- De Humanismo.
- De Profesionalismo.
- De Relaciones con la comunidad.
- De Atención Integral y Diferenciada.
- De Legalidad.
- De Tratamiento a los detenidos.

### **Normas de la comisaría:**

- 🚓 Acceso a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual a las oficinas se le dará atención directa.
- 🚓 Dar seguridad a la víctima mostrándole una autoridad de paciencia, responsabilidad y respeto.
- 🚓 Utilizar un tono suave con la víctima para transmitirle confianza y seguridad.
- 🚓 No realizar preguntas imprudentes que lo culpabilicen.
- 🚓 Se debe respetar su estado emocional y su decisión de interponer o no la denuncia.
- 🚓 Queda prohibido difundir, nombres, datos iniciales o señales de identificación de las víctimas sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual. 4

4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Recursos básicos humanos:**

- 1 Jefa.
- 3 Investigadoras.
- 1 Trabajadora Social.
- 1 Psicóloga.
- Conductor.

### **Atenciones brindadas:**

- Investigación Policial.
- Trabajo Social.
- Psicóloga.
- Asesoría Judicial.
- Medico- Forense.

### **A través de la psicóloga:**

- Detección de riesgo.
- Valoración inicial.
- Manejo de crisis.
- Transferencia a la red de servicios para su adecuada atención y seguimiento. <sup>4</sup>

4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **A través de la trabajadora social:**

- Investigación social en el terreno.
- Detección de otros familiares afectados.
- Contribuir en la capacitación de personal policial y población.
- Fortalecer el apoyo social de la denunciante.
- Seguimiento evolutivo a la atención.

### **Funciones del personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia:**

#### **Función de la investigadora policial:**

- ✓ Atiende a las víctimas de violencia sexual en el ámbito de su competencia.
- ✓ Cumple con el manual de procedimientos de investigación penal para el esclarecimiento de los hechos conocidos.
- ✓ Protege la integridad física y moral de las víctimas.
- ✓ Recepciona la denuncia e investiga en el lugar de los hechos a víctimas y testigos.
- ✓ Investiga los hechos conocidos en el término de ley establecido.
- ✓ Reúne las evidencias directas para la comprobación de un hecho delictivo.
- ✓ Orienta el trabajo de la guardia operativa en los casos de su competencia.
- ✓ Elabora informe con un relato de los hechos investigados y sus resultados en un orden lógico y cronológico.
- ✓ Elabora el informe policial. <sup>4</sup>

4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Función de la psicóloga:**

- ✓ Abordaje inicial: detección de riesgo, valoración inicial para identificar necesidades de las personas denunciantes.
- ✓ Manejo de crisis con los conceptos aceptados en este modelo.
- ✓ Refirmar, reforzar o estimular según sea el caso, a que la víctima sostenga su denuncia.
- ✓ Transferirla a centros de mujeres o instituciones gubernamentales pertenecientes a la red de servicios, para su adecuada atención y seguimiento.

### **Función de la trabajadora social:**

- ✓ Apoya la información y registro.
- ✓ Realiza investigación social en el entorno.
- ✓ Realiza detección de otros familiares cercanos afectados
- ✓ Coordina con el jefe de sector y contribuye en la capacitación de policías de sector.
- ✓ Coordina con la comunidad y fortalece la red de apoyo social de la denunciante.

### **Organización:**

- Recursos humanos: política institucional conocimiento integral de los servicios de la institución con enfoque de género.

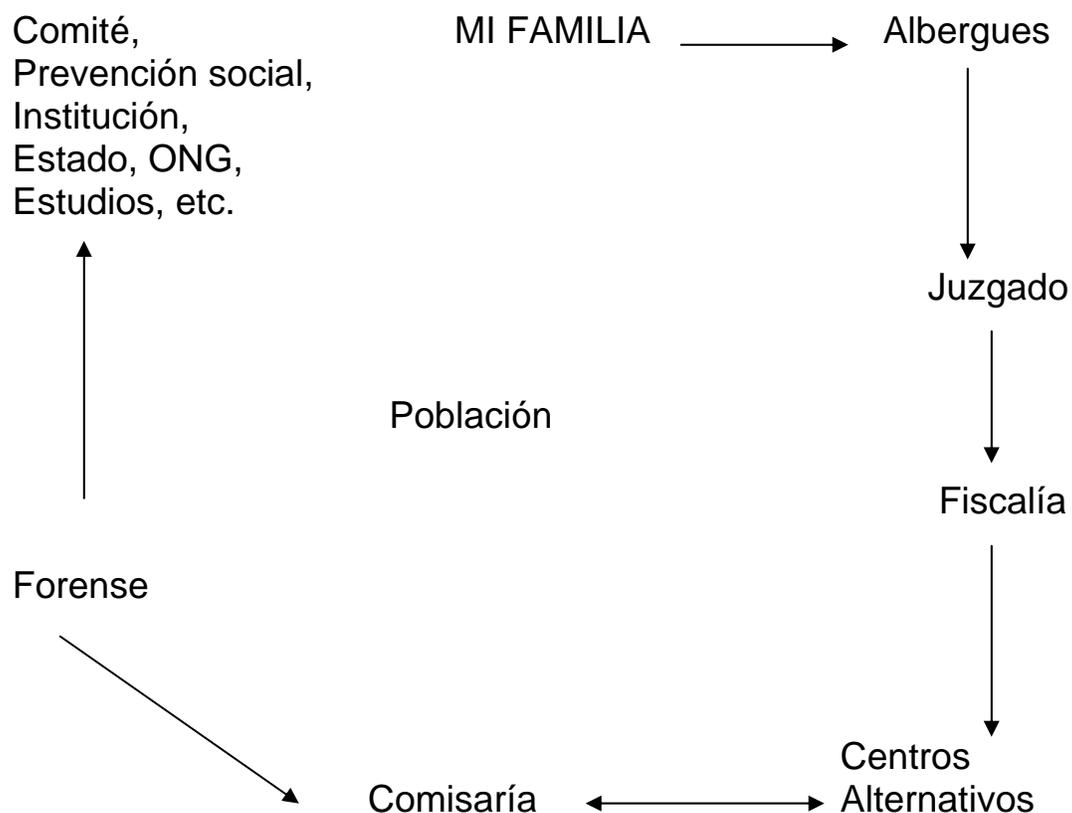
Atiende 2 niveles:

- Política institucional.
- Conocimiento integral de los servicios de la institución con enfoque de género. <sup>4</sup>

4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

## Fundamentación teórica

### Modelo local de la red de servicios de atención <sup>4</sup>



4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### Proceso de atención <sup>4</sup>



4. Manual de Procedimientos Policiales de Atención Especializada a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Algunos indicadores de calidad de atención:**

- Atender con personal capacitado y comprometido.
- Aplicación con el modelo de atención con las especialidades propias de cada instancia de atención.
- Condiciones de privacidad para la atención.
- Mínimo tiempo de espera para ser atendida.
- Atención inmediata a situaciones de emergencia relacionadas con el riesgo y el estado físico o emocional de las personas que solicitan el servicio.
- Se aplican mecanismo de monitoreo y seguimiento de la calidad por parte de la institución.
- Se cumplen los procesos imprescindibles del modelo de atención.
- Recibió protección y seguridad.
- Se han defendidos sus derechos jurídicos y humanos.
- Se ha promovido su capacidad de tomar decisiones y desculpabilizarse.
- Se ha roto el ciclo de violencia.
- Se ha rehabilitado o reducción secuelas.
- Se ha creado mecanismos para prevenir nuevos ciclos de violencia.
- Tiene alternativas o posibilidades planteadas para un nuevo plan de vida con los ritmos necesarios a cada persona y la capacidad de gestión y coordinación del centro e instituciones que le apoyan. <sup>2</sup>

### **Indicadores para validación de riesgo:**

- Siempre que la persona expresa que esta en riesgo.
- Se ha manifestado en múltiples formas, tanto físicas como psíquicas y sociales.
- Se ha producido un cambio de conducta de su forma de ser habitual. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

- Todo lo anterior se puede vincular a sus relaciones de pareja.
- Remitirse al ciclo de violencia identificando en la fase en que se encuentra para prever riesgos letales.
- Se pueden incorporar las siguientes preguntas: ¿siente temor de regresar a su casa? ¿Cree usted que tiene algún tipo de peligro si regresa a su casa o donde sus familiares?

#### **Criterios Diagnósticos Básicos:**

- Utilizar descripciones de la situación.
- Evitar que se encasille, se confunda con otros síntomas derivados de otro trauma o problema social.
- Utilizar diagnósticos DSMIV relativos a daños físicos y psicológicos.
- Emitir valoraciones psicológicas dirigidas al plan de atención integral o para los procesos judiciales.

#### **Criterios de referencia y contrarreferencia:**

- Situación personal.
- Edad.
- Tipo de violencia
- Necesidades de protección.
- Síntomas de alto riesgo para la vida.
- Riesgo suicida requiere de nivel terciario o secundario en condiciones de seguridad y calificación. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Las referencias pueden ser:**

- Áreas dentro de la institución u organización civil.
- Otras instituciones y organizaciones.
- Otros niveles de atención.
- Otros servicios necesarios fuera de la red de servicios.

### **Procedimientos de referencia:**

- Utilizar formato de la red de servicios.
- Referir de la instancia donde hace la denuncia hacia la instancia de atención o viceversa.
- El personal que refiere deberá sostener coordinaciones con las instancias respectivas para seguimiento en cada caso.
- El seguimiento para asegurar la atención como proceso.
- Apreciar los cambios en la persona que lo vive con la relación a objetivo.
- Observar los indicadores de avance que presentan las personas en el proceso de atención después de la referencia.

### **Recursos humanos, perfiles y principios éticos.**

La ética de los recursos humanos para la atención esta basada en el respeto de los derechos humanos, teniendo como eje la sensibilidad hacia el problema a partir de lo cual se deben cumplir con principios de:

- Confidencialidad.
- Credibilidad.
- Seguridad personal.

- Igualdad.
- Calidad.
- Calidez. <sup>2</sup>

El personal de las diferentes instancias debe asegurar:

- Atención oportuna.
- Seguridad a la integridad de las personas.
- Ambiente de confianza, privacidad.
- Abordaje en equidad, sin discriminación para las personas atendidas.
- Atender de acuerdo a funciones, nivel profesional y capacidad.
- No victimizar.
- Toda atención respeta la propia decisión de la víctima o sobreviviente.

### **Normas de actuación policial para la atención a víctimas de violencia sexual**

#### **Normas Generales:**

1. Los miembros de la Policía Nacional son servidores públicos, que en virtud de su nombramiento y en el ejercicio de sus funciones prestan servicios a la comunidad de forma permanente.
2. En el ejercicio de sus funciones, los miembros de la policía son representante de la ley y gozan a estos efectos del carácter de agente de la autoridad y de la protección otorgada por el capítulo I del libro II, relativo a delito contra la autoridad y sus agentes. <sup>2</sup>
3. El acceso de las víctimas de violencia sexual a la oficina donde se les brindara atención debe ser directo, no debe intermediar otras personas que no estén capacitadas para su atención.

4. Garantizar privacidad en la atención a las víctimas.
5. Dar seguridad confiabilidad a las víctimas mostrando una actitud de paciencia, de responsabilidad y respeto, procurando no interrogarla sino escucharla con paciencia y respetarle su derecho a hablar cuando ella lo estime conveniente.
6. Hablar en tono suave con la víctima tratando de transmitirle confianza y seguridad del apoyo que se le brindará.
7. No realizar preguntas imprudentes que la culpabilicen (se debe tener presente siempre que ella es la víctima, no la culpable de su situación).
8. Se debe respetar su estado emocional y su decisión de interponer o no una denuncia por lo tanto no se debe de forzar, ni obligar a hacerlo. Esta decisión se puede lograr mediante todo el proceso de atención y no necesariamente debe hacerlo en el primer momento.
9. Informar a la víctima de su derecho a recibir atención integral y especializada en la policía nacional y/o en organismos o centros alternativos de atención especializada.
10. Proporcionar la información necesaria correspondiente que dé seguridad y confianza a la víctima.
11. Desarrollar mecanismos apropiados para el manejo de la crisis y de fortalecimiento personal a la víctima.

12. Queda prohibido difundir nombre, fotografías, iniciales o señales de identificación y ubicación de niños, niñas y adolescentes víctimas y sobrevivientes de violencia sexual.

13. Si la víctima es menor de 15 años se deberá remitir el caso ante la fiscalía del Ministerio Público.<sup>2</sup>

### **Normas de auxilio y protección a las víctimas**

1. Según la gravedad del caso se auxiliara a la víctima, aislándola del escenario del hecho y protegiéndola de su agresor (a).
2. Se evitara que la victima de violencia sexual comparta espacios físicos con el presunto agresor y en la medida de lo posible se le mantendrá alejada de otro comparecientes.
3. Identificar la situación y los daños de la violencia ya sean físicos o emocionales que presente la victima; ya sea que ella los refiera en la entrevista que se le realiza o por que se detectan mediante los indicadores de violencia ya establecidos.
4. Evaluar los riesgos y el grado de peligrosidad que corre la victima ante la situación de violencia que esta viviendo. Mediante un cuestionario que permite determinar factores de riesgo.<sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

### **Normas de actuación cuando la o el presunto autor es menor o adolescente:**

- Proteger la dignidad e integridad física, mental y moral del adolescente.
- Informarle del motivo de la privación de su libertad y proceder a solicitar la presencia de su madre, padre o tutores y de la fiscalía del Ministerio Público.
- No recluir al adolescente en un centro de detección con personas adultas.
- Advertir del derecho que tiene a guardar silencio y que cualquier declaración brindada por el adolescente ante la policía nacional no tendrá valor o efecto alguno dentro o fuera del proceso.

### **Procedimiento general de atención a una víctima de violencia sexual:**

1. Identificación de la situación de violencia y del daño causado a la víctima.
2. Valoración del riesgo o grado de peligrosidad de la violencia.
3. Proceso de contención y fortalecimiento inicial.
4. Referencia y seguimiento.
5. Registro de la información.

### **Identificación de la situación de violencia y del daño causado a la víctima:**

La identificación de una situación de violencia se hace mediante:

- La entrevista inicial cuando la víctima expone su situación de violencia física, psicológica y/o sexual.
- El proceso de atención cuando se logran observar algunos indicadores que permiten detectar una situación de violencia. 2

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

- Cuando la víctima es referida por otra (s) instancia (s) que reportan en el informe la situación o secuela de la violencia.

### **Valoración de riesgo o grado de peligrosidad de la violencia:**

Para valorar los riesgos y el grado de peligrosidad que corre la víctima ante la situación de violencia que está viviendo. Se realizarán las siguientes preguntas que indican factores de riesgos.

- ¿La persona agresora consume alcohol o consume drogas?
- ¿Están presentes sus hijos en los episodios cuando usted es víctima de VIF/S?
- Intervienen sus hijos en los episodios cuando usted es víctima de VIF/S?
- ¿Sus hijos han sido violentados también?
- ¿Ha sido amenazada de muerte o ha sido lesionada gravemente con anterioridad?
- ¿Hay antecedentes psiquiátricos por parte de la persona agresora?
- ¿Tiene antecedentes delictivos el agresor?
- ¿Siente seguridad para usted y sus hijos al regresar a su casa?

Si la víctima responde positivamente de una a tres de las preguntas arriba señaladas, se puede valorar el grado de peligrosidad y riesgo que presenta su situación de violencia. <sup>2</sup>

### **Proceso de contención y fortalecimiento inicial**

Cuando la persona que busca a la policía, presente una crisis emocional que impide continuar con la denuncia, debe procederse a realizar una intervención en crisis de primer orden. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

Los objetivos de la intervención en crisis son:

- Aumentar la seguridad personal de víctima y/o la de sus hijos.
- Recobrar su equilibrio emotivo y su seguridad emocional.
- Lograr que la persona afectada tome una decisión sobre los pasos a seguir en un futuro inmediato.

### **Referencia y seguimiento**

De acuerdo a la situación que presente la víctima, dependiendo del caso, la persona atendida, deberá ser transferida a los siguientes lugares:

1. Médico legal o forense. En el caso de Managua al Instituto de medicina legal.
2. A un Centro Alternativo de atención a víctimas y sobrevivientes de VIF/S Para la atención Jurídica o psicosocial según sea el caso.
3. Instituciones del estado (MINSA, MIFAMILIA, Juzgados, etc.)

El seguimiento tiene la finalidad de asumir la atención como un proceso.

### **Registro de la información**

El registro de la información es un elemento muy importante y se realiza desde que una persona es atendida en el sistema policial hasta su proceso de transferencia. El registro de la información, se realiza mediante los libros de registros, los expedientes, fichas y toda la información que registrar el sistema de información de Violencia Intrafamiliar (SIVIF) que sirve como instrumento de medición de violencia en cada delegación. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia cuenta con un espacio y recurso humano que debe ser ocupado por una trabajadora social que es la que brinda la atención de delitos cuando se percata que a recibido un caso de abuso sexual lo remite a la psicóloga la cual tiene responsabilidad de intervenir en los casos de crisis cuando confirma a través de la historia de la víctima.

Una vez que la psicóloga confirma la historia de abuso sexual inmediatamente se recibe la denuncia interpuesta por la familia o puede ser por otras instituciones, policía.

La denuncia la procesa la investigadora policial la que busca pruebas del hecho, ella tiene el relato de la niña, niño y la posibilidad de investigar.

Se realizan investigaciones desde el punto de vista técnico para acumular pruebas, hacen uso de un laboratorio, realizan dictamen medico-forense, dictamen de la psicóloga, la inspección en el lugar, hechos por los peritos en la escena del crimen.

Una vez terminado el expediente que contiene el dictamen medico-forense de la psicóloga, la inspección de los investigadores se remiten y pasan a fiscaliza.

### **Seguimiento:**

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia coordina con centros alternativos donde se atienden casos de violencia como: ONG'S, IXCHEN, Mary Barreda, CCAN, Conchita Palacios, Golondrina.

Estos centros cuentan con trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas. La psicóloga se encarga de dar seguimiento, se forman grupos de autoayuda. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

Para realizar la transferencia de los casos la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia cuenta con un diseño de transferencias para enviarla a estas ONG y se les da seguimiento psicológico y jurídico a los casos. Se cuenta con una estadística de transferencia pero no de verificación de los casos, es una debilidad de la institución.

El abuso sexual tiene que ver con situaciones en las cuales una persona hace uso de su poder en contra de una niña, niño o adolescente, para tener algún tipo de acercamiento, contacto o vínculo sexual, sea por medio del engaño, el chantaje, la manipulación o la seducción. Los actos de abuso pueden ser de caricias, roces o penetración, o que le haga tocarle los órganos genitales pero también de palabras o gestos.

El abuso sexual deja secuelas que inciden en el desarrollo de la personalidad de la niña, niño y de sus relaciones con el entorno familiar y social, interrumpe su dinámica de vida al perder la seguridad en si mismos y en los demás, se enfrentan a enfermedades de transmisión sexual, a reacciones negativas con su familia y comunidad. (Necesitamos poder hablar: sexto sentido).

La familia idealmente tiene como función primordial cuidar de todos sus miembros y asegurar para sus personas menores el pleno gozo y desarrollo de sus facultades psíquicas e intelectuales. Guiarles con afecto de un estado de natural dependencia e inmadurez a un estado de progresiva independencia y madurez. La función protectora debe asegurar no sólo la promulgación de la especie Humana como tal, sino la supremacía y desarrollo del individuo. <sup>2</sup>

2. Protocolo, Normas y Procedimientos de atención integral para sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar y Sexual.

**Entre las características primordiales asociadas como factor de riesgo de abuso para las personas menores de edad vale destacar las familias: 5**

- Aislada o con falta de supervisión a los niños.
- Autoritarias o rígidas.
- Que manifiestan el rechazo al niño o a la niña.
- Con baja tolerancia a la frustración.
- Que reproduce modelos de comunicación disfuncionales.
- Mecanismos fallidos de inhibición de dinámica incestuosas.
- Desinformadas.

Existen factores de riesgo:

**En lo personal y en las relaciones con los demás: 5**

- ✓ La falta de comunicación
- ✓ Apoyo
- ✓ Comprensión y cariño entre los padres ,madres e hijos
- ✓ Formas violentas de educar de muchos padres
- ✓ Conflictos en la familia
- ✓ Desigualdades de poder entre adulto ,niños ,niñas o adolescentes
- ✓ Deseo de demostrar poder entre los adolescentes
- ✓ Alta tolerancia a la violencia
- ✓ Falta de conocimientos sobre el tema

5. Manual de Contenidos: Violencia y Abuso contra personas menores de edad. Fundación Paniamor. Raymundo Brenes Rosales.

**En el entorno que nos rodea, se identifica que:**

- ✓ La pobreza y el desempleo como causas de violencia
- ✓ El robo, narcotráfico o el tráfico de niños y niñas son formas de ganar dinero y motivan a ejercer violencia
- ✓ Falta de acceso a la educación y de oportunidades
- ✓ Dificultades para acceder a la justicia
- ✓ Educación machista e inequidad.

**Las consecuencias generadas por el abuso sexual a niños según el estudio Versión amigable son:**

- Traumas físicos y psicológicos.
- Miedo.
- Inseguridad.
- Sufrimiento.
- Frustración.
- Aislamiento.
- Discriminación.
- Baja autoestima.
- Desesperación.
- Tendencia suicida.
- Deseo de venganza.
- El consumo de licor o drogas.
- La participación en pandillas y comportamiento que violan las leyes. <sup>5</sup>

## Indicadores del abuso sexual

### Físicos:

- ❖ Ropa interior manchada o con sangre.
- ❖ Picazón, hinchazón o dolor lesiones o sangrados en áreas genitales o anales.
- ❖ Infecciones urinarias frecuentes.
- ❖ Dolor al orinar.
- ❖ Secreción en pene o vagina.
- ❖ Enuresis, encopresis (orina o defeca la ropa o la cama).
- ❖ Olor extraño en las áreas genitales.
- ❖ Enfermedades venéreas.
- ❖ Embarazos.
- ❖ Enfermedades psicosomáticas.

### De comportamiento:

- ❖ Cambios repentinos y bruscos en la conducta.
- ❖ Bajo rendimiento escolar.
- ❖ Relaciones deficientes con los compañeros (a).
- ❖ No le gusta cambiar de ropa en actividades grupales (gimnasia).
- ❖ Conductas y conocimiento sexual inadecuado para la edad (comportamiento seductor, uso de palabras obscenas).
- ❖ Regresión a una etapa de desarrollo anterior.
- ❖ Relatos directos e indirectos de haber sido víctima de abuso sexual.
- ❖ Temer a una persona en especial.
- ❖ Temores nocturnos pesadillas.
- ❖ Resistencia a regresar a la casa después de la escuela. 5

Según el manual de contenidos abuso sexual para menores de edad los tipos de abuso sexual son:

**Abuso sexual directo:**

Miradas, gestos obscenos, caricias, los besos, tocamientos lúbricos, sexo oral, masturbación hasta la penetración.

**Abuso sexual indirecto:**

Sin mediar contacto físico tal como ocurre en el exhibicionismo, las frases sexualizadas y la utilización del cuerpo de las niñas, niños y adolescentes en fotografías y películas pornográficas. <sup>5</sup>

5. Manual de Contenidos: Violencia y Abuso contra personas menores de edad. Fundación Paniamor.  
Raymundo Brenes Rosales

### **Marco Conceptual** <sup>6</sup>

Para comprender mejor esta temática abordada reflejamos a continuación el significado de las siguientes palabras:

**Coacción:** Fuerza o violencia física o psíquica hecha contra alguien para obligarlo para decir o hacer algo.

**Psicosomática:** Relativo al cuerpo y a la mente, se dice de trastorno o enfermedades orgánicas y de origen psíquicas.

**Perpetrador:** Cometer un delito.

**Supremacía:** Preeminencia, grado supremo que se alcanza en cualquier línea o jerarquía.

**Esporádico:** Se dice de lo que es ocasional y aislado, sin relación de otras cosas o fenómenos.

**Lúbricos:** Lujurioso o lascivo, persona o mirada intención lúbrica.

**Abuso:** Acción de abusar, abuso de confianza.

**Agresor:** Adj. Que comete agresión.

**Difundir:** Divulgar, propagar.

**Esporádico:** Se dice de lo que es ocasional y aislado, sin relación con otras Cosas o fenómenos.

**Disfuncionales:** Disfunción. Funcionamiento irregular, anormal, exagerado o disminuido de un órgano, de un mecanismo.

**Impacto:** Fig. Efecto intenso que produce un suceso o noticia en el ánimo.

**Incesto:** Relaciones sexuales entre personas consanguíneas o afines, a quienes la ley prohíbe contraer entre si matrimonio valido.

**Inhibición:** Acción y efecto de inhibir o inhibirse.

**Secuela:** Consecuencia o resultado de una cosa.

**Promulgación:** Acción y efecto de promulgar.

**Transferencia:** s.f. Acción y efecto de transferir.

**Vulnerable:** Adj. Que puede recibir un daño o perjuicio físico o moralmente y resulta fácilmente conmovido por ello.

**Relevancia:** Cualidad o condición de relevante, importancia, significación.

**Calidad:** Conjunto de propiedades o atributos que configuran la naturaleza de una persona o cosa.

**Atención:** momento activo o selectivo de la percepción caracterizada por una restricción del campo de la conciencia que se encuentra en su totalidad en un estímulo determinado.

**Psicología:** Individuo que practica la profesión de psicología o que posee grandes conocimientos sobre ella.

**Investigador(a):** que investiga temas de carácter científico, artístico, etc. O asuntos policiales.

**VIF/S:** violencia intrafamiliar y sexual.

**Denuncia:** acción y efecto de denunciar. Notificación a la autoridad competente, penal o administrativa, de una violación de la ley, indicando o no el autor de la mismas.

**Casos:** eventualidad, suceso, ocasión, circunstancia.

**Social:** De la sociedad humana, de las clases que la componen y de las relaciones entre ellas de la policía secreta.

**Victimas:** persona que se expone a un grave daño a favor de otra. Persona que resulta perjudicada por culpa ajena o por un hecho fortuito.

**Hipótesis:**

Los procedimientos metodológicos implementados por la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia inciden en la adecuada atención de los casos de abuso sexual.

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente:  Procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia	Fases a seguir de forma científica y ordenada para lograr calidad en el servicio que se brinda.	Social	Atención que se le brinda a la víctima.	-Excelente -Muy Buena -Buena -Regular -Mala
		Psicológica	Terapias psicológicas brindadas a las víctimas	1-2 terapias 3-5 terapias
		Investigativa	Reúne las evidencias del delito	4 a 7 días 8 a 15 días
		Metodológicos	Técnicas que utiliza el profesional en la atención de los casos de abuso sexual.	Adecuada Inadecuada

<b>Variable dependiente:</b>  Adecuada atención a los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.	Es la manera fidedigna y confiable en que las trabajadoras de la institución deben brindar la atención a casos de abuso sexual de niños/as y adolescentes..	Funciones del personal	Desempeño de las funciones correspondientes	-Cumplimiento -Incumplimiento
		Calidad de atención	Tipo de atención que brindan	- Buena -Mala -Regular

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio para realizar esta investigación es cuali-cuantitativo, ya que las técnicas utilizadas nos permitirán indagar sobre la frecuencia de los casos de Abuso Sexual de niños, niñas y adolescentes y el desempeño de la institución para darle solución a estos casos.

Es cualitativa porque es un problema social que afecta e involucra a los individuos en el diario acontecer de la Fenomenología, ya que buscamos entender el contexto y el punto de vista de la población afectada (niño, niña y adolescente)

Es cuantitativa porque la investigación incluye datos estadísticos que reflejan la magnitud del problema contribuyendo al enriquecimiento del estudio, elaborándose, tablas y gráficos con el objetivo de que la información tenga validez.

### **Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información**

El estudio es retrospectivo debido a que nuestro trabajo está basado en hechos que han ocurrido en el pasado lo cual afecta a víctimas de abuso sexual.

### **Según el período y secuencia del estudio**

Es de corte transversal porque la investigación se realizará en un tiempo determinado, ya que nos interesa demostrar a través de las distintas variables si son adecuados o no los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

### **Según el análisis y alcance de los resultados**

Es explicativo por que se pretende valorar si son adecuados los procedimientos metodológicos que implementan la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en los casos de abuso sexual.

### **Unidades de Análisis**

Personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia  
Padres de Familia o Tutores de las Víctimas

### **Área de Estudio:**

Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia de la ciudad de León.

### **Ubicación:**

**Norte:** Auxilio Judicial.

**Sur:** Área Verde.

**Este:** Cuerpo de Bomberos.

**Oeste:** Fiscalía.

### **Tamaño:**

Personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia: 1 jefa, 3 investigadoras, 1 trabajadora social, 1 psicóloga.

### **Universo y Muestra**

**Universo:** 6 personas que laboran en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia y 30 padres de familia o tutores de los niños (a) y adolescentes.

**Muestra:** de los 30 casos encontrados se trabajo solo con 14 padres de familia ya que las direcciones encontradas en los expedientes de la Comisaria brindadas por las víctimas eran falsas esto se constato al ir a realizar las encuestas debido a eso nuestra muestra es pequeña y 6 personas que laboran en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

**Tipo de muestreo:**

Es probabilística porque todos los elementos que componen la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para ser parte de la muestra.

**Muestreo aleatorio simple:**

Es una técnica que nos permite elegir los elementos de la muestra en forma sencilla y rápida teniendo todas las mismas probabilidades de ser seleccionado.

**Método, técnicas e instrumento de recolección de datos:**

La encuesta es el método que se aplicó a los padres o tutores de los niños, niñas y adolescentes, para obtener respuesta que tienen los investigados sobre los procedimientos metodológicos que implementa la institución. (Ver anexo2).

La entrevista a profundidad fue aplicada al personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia a través del cual obtendremos información mas completa y profunda sobre los procedimientos metodológicos que implementa dicha institución en la atención a los casos de abuso sexual.(ver anexo 3 y 4)

### **Plan de tabulación y Análisis**

Al obtener la recolección de la información en la Comisaría de la Mujer, Niñez y adolescencia se procedió a elaborar gráficos de barras y pasteles con el objetivo de analizar los datos, lo que nos ayudará a realizar un análisis con mayor comprensión. De los resultados obtenidos se hizo uso de técnicas estadísticas las cuales serán útiles para describir y explicar los datos utilizando promedios y porcentajes de cada variable.

## RESULTADOS

En base al objetivo específico N° 1 valorar si son adecuados los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia, el primer paso que realizaron para interponer la denuncia, según 8 padres de familia para un 57.14%, fue hablar con la trabajadora social, 3 padres que equivale a 21.4% expresaron que hablaron con la capitana y 3 padres de familia que son el 21.4% indicaron que hablaron con la investigadora para tomarles la declaración.

El 83.3% que son 5 personas entrevistadas en la institución indican que la trabajadora social realiza el llenado de las fichas que es el registro de la Comisaría, la psicóloga realiza el dictamen y la valoración psicológica a la víctima, la investigadora que es la encargada de recepcionar la denuncia, elabora la entrevista a los testigos y reúne evidencias y el 16.6% que equivale a 1 persona que labora en la institución expresó que el procedimiento que utiliza se basa de acuerdo a las leyes tanto ley de reforma del Código Penal 230 y Ley de Reforma 150 siendo su razón de ser investigar y comprobar los hechos que se denuncian.

Se realizaron encuestas a 14 padres de familia de los cuales 9 de ellos que equivale al 64.2% expresaron que el procedimiento que utiliza la Comisaría a lo largo del tratamiento es llenar la ficha con la trabajadora social, la teniente toma la declaración (en caso de que no se encuentre la investigadora) la atiende la psicóloga y se realiza el traslado al juzgado y un 35.7% correspondiente a 5 padres de familia indicaron que las atiende la teniente y les toma la declaración, hablan con la psicóloga y después es trasladado al juzgado.

El 100% del personal que equivale a 6 personas que laboran en la institución expresaron que sí son adecuados los procedimientos que utilizan porque actúan de acuerdo a la función que brinda la Comisaría, mientras que de 14 padres de familia encuestados, 9 de estos que representan el 64% consideran que fue la adecuada porque las atendieron bien y le dieron solución al caso y un 35%

equivalente a 5 padres de familia indicaron que no fue adecuada porque no dieron solución al caso.

Los padres de familia piensan que la Comisaría da solución a los casos pero el papel de ésta es investigar y comprobar los hechos para remitirlos al Ministerio Público o al Juzgado ya que a ellos les corresponde dar solución a los casos.

El 100% del personal que equivale a 6 personas expresaron que generalmente en todos los casos se realizan transferencias a otras instituciones. El 100% de los padres encuestados opinaron que los transfirieron a otras instituciones como: Mary Barreda, Maria Elena Cuadra, IXCHEN, Comisión Coordinadora de la Niñez y Adolescencia (CCAN) y Ministerio de la Familia (Mi Familia), dentro del 100% de los padres encuestados 5 de ellos expresaron que sus hijos no quisieron asistir a las terapias psicológicas.

En base al objetivo N° 2 que es determinar el tiempo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para atender los casos de abuso sexual de niños(as) y adolescentes, los resultados reflejan que el 100% que equivale a 6 personas entrevistadas que laboran en la institución expresaron que el proceso de atención dura de 10 a 20 días.

Se encuestaron a 14 padres de familia de los cuales 8 indicaron que el proceso de atención dura de 8 a 15 días, lo que equivale a 57.1% y un 42.8% que corresponde a 6 padres de familia considera que el proceso de atención dura de 4 a 7 días.

En base al objetivo específico N° 3 que es establecer el tipo de atención que brinda la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia el 66.6% equivalente a 4 personas que laboran en la institución expresaron que la atención brindada es de tipo: social, psicológica, investigativa y a través de los centros alternativos que es donde son transferidas las víctimas para darles apoyo legal y psicológico, el 16.6%

equivalente a 1 persona dijo que la atención brindada es psicológica dentro y fuera de la institución y un 16.6% que equivale igualmente a 1 persona expresó que la atención brindada es especializada en calidad y calidez a través del modelo de atención.

El 33% que equivale a 2 personas indicaron que tienen de 6 meses a 1 año de trabajar en la Comisaría y el 66.6% que equivale a 4 personas dijeron que tienen de 7 a 10 años de laborar en la Comisaría.

El 50% del personal de la Comisaría expresó que la atención psicológica es de vital importancia porque para la policía, el ministerio público y los jueces es una de las pruebas más importantes en los casos; el 50% que equivale a 3 personas manifestó que son importantes porque sirve de empoderamiento, sensibilización y orientación.

De los padres encuestados, un 35.7% que son 5 padres de familia, indicaron que el tipo de atención que les brindaron fue psicológico y social y 5 padres de familia manifestaron que la atención fue social e investigativa lo que equivale a un 35.7% y el 14.2% que son 2 padres de familia expresaron que la atención brindada fue psicológica, social e investigativa y 2 padres de familia indicaron que la atención que le brindaron fue investigativa y psicológica lo que equivale a un 14.2%.

El 35.7% que son 5 padres de familia indicaron que sus hijos recibieron 2 veces terapias psicológicas, el 21.4% que son 3 recibieron 4 sesiones de terapias psicológicas y un 42.8% que son 6 padres de familia indicaron que sus hijos no fueron a recibir terapias psicológicas.

El 57.14% correspondiente a 8 padres de familia encuestados expresaron que el beneficio que se obtuvo fue que sus hijos mejoraron en su comportamiento y su forma de ser, el 42.8% que son 6 padres consideran que no se obtuvo ningún

beneficio con las terapias psicológicas ya que no asistieron a ninguna terapia psicológica.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados obtenidos consideramos que aunque la mayoría de los padres manifestaron haber sido atendidos primeramente por la trabajadora social, el orden de atención en los procedimientos no se cumplen porque las víctimas al llegar a la Comisaría fueron atendidos por diferentes funcionarios (ya sea la capitana, investigadora y trabajadora social).

Esto lógicamente incide en la calidad de atención del servicio brindado, ya que si cada vez que lleguen las víctimas para ser atendidos, aunque en análisis y el avance del caso esté plasmado en un archivo, las trabajadoras no van a estar manejándole seguimiento que se les ha ido dando, razón por la cual perderán tiempo en ponerse al día sobre el avance del mismo, lo que retardará el tiempo adecuado que debe utilizar la Comisaría el cual debe de ser de 20 días hábiles.

Se considera que este tiempo que utiliza la Comisaría para atender los casos de las víctimas es muy largo ya que se debería realizar en un tiempo más corto para que a éstas se les pueda agilizar más el procedimiento del caso y así brindar una mejor atención, pero esto no puede ser, ya que la institución no cuenta con el suficiente personal por falta de una asignación mayor del Presupuesto Nacional y recursos materiales y recursos materiales para dar este tipo de atención.

A pesar de que el 100% del personal de la Comisaría y el 64.2% de los padres de familia hayan opinado que los procedimientos metodológicos son adecuados, se piensa que en realidad no son los adecuados porque el personal de la institución no cumple a cabalidad con sus funciones, esto se debe al poco personal que existe en la institución y a la cantidad de casos que se presentan, los que cada día van en acelerado aumento dado que hasta unos años atrás el abuso sexual ha ido dejando poco a poco la consideración cultura de ver estas situaciones como una realidad vergonzosa, la que debería quedar en la intimidad de la familia con el propósito de proteger a los abusadores quienes en la mayoría de los casos suelen

ser personas de la familia ( abuelo, tío, padre , padrastro, hermano, cuñado, amigo y/o allegado)

Prueba de lo expresado es que las víctimas daban direcciones falsas al hacer la denuncia en la Comisaría, razón por la cual tuvimos que disminuir la muestra de nuestro diseño, lo que ratifica que estas personas aún mantienen la cultura de vergüenza ante el abuso sexual de niños, niñas y Adolescente

A la misma vez la Comisaría no brinda el seguimiento contemplado en su procedimientos sin embargo cuando estos son trasladados al Ministerio Público o al Juzgado esto no tiene cumplimiento, se piensa que a lo mejor esto se puede deber a la falta de recursos económicos .

Se opina que la Comisaría debe tomar en cuenta esto para que le sirva de apoyo a las víctimas, lo que les daría mayor seguridad y confianza contribuyendo con este acompañamiento a superar las heridas tan profundas que suelen dejar este tipo de violencia contra niños, niñas y adolescentes y así de esta manera estas personas y sus familiares tendrían un mayor respaldo en el procedimiento de atención de los casos.

Se considera que los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría son de mucha importancia porque de su buen funcionamiento depende el prestigio de la institución para brindar a las víctimas calidad de atención, no obstante no se trata únicamente de la buena fama de la Institución, sino de la debida o adecuada atención de cada caso particular, puesto que los usuarios son los que tendrán la ultima palabra en sentirse frustrados o satisfecho con el seguimiento y solución de sus casos que de haber satisfacción esto contribuirá a elevar el Ego y Autoestima del personal de la Comisaría, lo cual a su vez estará incidiendo en una calidad excelente de la atención brindada.

Se considera que la Comisaría presenta una debilidad para atender los casos que demanda la población ya que en algunas ocasiones no se encontraban las personas que debían atender a las víctimas ya sea la trabajadora social, la psicóloga e investigadoras porque estaban realizando otras actividades fuera de la institución (capacitaciones, visitas a centros alternativos, asistir al juzgado y realizar investigaciones de caso). Estas circunstancias influyen en la calidad del servicio brindado, ya que se pierde la continuidad del avance mencionado con anterioridad.

Esto de forma directa perjudica la implementación correcta de estos procedimientos porque no se cuenta con el suficiente personal que labore en la institución, de un local adecuado ya que no existe privacidad a la hora que la víctima interpone la denuncia debido a que las personas están escuchando el relato de su caso, lo que incide en que no haya confort psicológico que de confianza y seguridad a la hora de que está exponga el relato de lo acontecido con relación al atropello de sus derechos.

De los padres encuestados 5 manifestaron que recibieron dos tipos de atención Psicológica y Social , igualmente otros 5 padres opinaron que recibieron una atención Social e Investigativa , 2 padres opinaron que les brindaron una atención Psicológica e investigativa y otro 2 padres de familia dijeron que recibieron tres tipos de atención, Psicológica, Social e Investigativa.

Se considera que esta variedad de atención se debe a que a veces no se encuentra algunas de las trabajadoras que atienden los casos ya sea la psicóloga, la trabajadora social o las investigadoras policiales es también por este motivo no se cumple con los procedimientos metodológicos.

4 Funcionarias que atienden en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia tienen de 7-10 años de laborar en la institución, por lo cual se considera que estas personas debería estar capacitadas para atender e implementar adecuadamente los procedimientos metodológico aplicados por la institución y 2 personas tienen de 6 meses a un 1 año de trabajar en la institución es por ello que no tienen las mismas capacidades que las demás, por su corta trayectoria no manejan bien el funcionamiento de la institución. Estas circunstancias determinan debilidades que deberían ser atendidas a través de capacitaciones para que mejoren dichos servicios.

Se considera que la trabajadora social no cumple debidamente con algunas de sus funciones la cuales son dar seguimiento a los casos e investigar el entorno de las víctimas con la finalidad de estudiar las condiciones psicosociales, ya que por la cantidad de casos, los que van en aumento no se pueden realizar todas las investigaciones pertinentes por falta de tiempo y recursos humanos, así como también económicos, lo que dificulta el trasladarse al lugar de los hechos.

La labor de la psicóloga es importante en la institución porque ayuda a que las victimas se sientan mejor emocionalmente y sean capaces de enfrentar y solucionar el problema que les ésta afectando, además la valoración psicológica es una de las pruebas más importantes que se presentan a la hora del juicio por que representa el estado emocional de la victima ; pero ocurre que tanto la trabajadora social como la psicóloga no dan seguimiento a los casos después que son remitidos a los juzgados y/o instituciones por las causas antes mencionadas.

Se considera que las terapias psicológicas que reciben las Víctimas en los centros alternativos son de mucho beneficio porque éstas manifestaron haber cambiado de actitud ante el problema, ya que anteriormente presentan baja autoestima y no había relación con amigos o vecinos, es por eso que su forma de ser mejoro después de recibir las terapias psicológicas.

Algunos padres de familia no le dieron importancia para que sus hijos recibieran las terapias psicológicas porque no se interesaron en mandar a sus hijos a los centros alternativos, dada la falta de seguimiento por parte de la Comisaría el tratamiento de la víctima queda inconcluso.

Se opina que las funciones de las investigadoras son muy importantes e indispensables porque de sus investigaciones depende la comprobación de los hechos, el informe policial que realizan sirve para que la fiscalía pueda acusar judicialmente al agresor. Las investigadoras de la Comisaría no cumplen debidamente alguna de sus funciones porque no realizan las investigaciones pertinentes de los casos que se presentan, podría ser por falta de tiempo y de recursos económicos en la Comisaría, lo que se ha venido mencionando.

Se opina que existe una debilidad con respecto a las investigadoras ya que no están capacitadas profesionalmente para atender los casos de niños, niñas y adolescentes, basándose únicamente en las funciones de la Policía Nacional, lo que podría afectar el buen curso de la atención del caso dado que no siempre la Policía es una trabajadora social.

La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia es una institución encargada de investigar los casos que se denuncian, la mayoría de las personas piensan que la institución da solución a los casos que se recepcionan, pero no es así, estos casos son transferidos al Ministerio Público y Al juzgado quienes son los encargados de darles solución. A cada caso, no habiéndose enterado la Comisaría de la salida final que tuvo cada situación, lo que enriquecerá el trabajo que viene realizando como institución.

En la mayoría de los casos que se presentan en la Comisaría, se realizan transferencias en los centros alternativos como: la Comisión Coordinadora de la Niñez y Adolescencia, Mi Familia, IXCHEN, Mary Barreda, Maria Elena cuadra.

Estos centros alternativos son modelos de redes sociales que trabajan juntando esfuerzos por la misma causa los que sirven de apoyo a la Comisaría para dar una atención adecuada y seguimiento a las víctimas.

Se piensa que el apoyo que brindan los centros alternativos a la Comisaría es importante porque les ayuda a atender los casos que se presentan y a las víctimas para que se sientan respaldadas legalmente y apoyadas psicológicamente ya que en su mayoría éstas son de escasos recursos económicos.

## CONCLUSIONES

1. Los tres tipos de atención que brinda la comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia son Social, Psicológica e Investigativa.
2. La trabajadora social realiza el llenado de las fichas psicosocial o llenado de transferencias para centros alternativos, brinda orientación, seguimiento y valoración social si el caso lo amerita.
3. La psicóloga brinda atención psicológica individual, en crisis, valoración psicológica forense la cual luego es defendida en los juzgados. Hace transferencias para centros alternativos si el caso lo amerita.
4. Las investigadoras recopilan las evidencias entrevistas, croquis e inspección, evidencias de laboratorio, dictamen medico forense, valoraciones psicológica, antecedentes del autor.
5. El proceso de atención que brinda la Comisaría a las víctimas dura 20 días, pero este tiempo es muy largo ya que estos casos deben ser resueltos a la mayor brevedad posible debido a los riesgos en que se encuentra la víctima.
6. La trabajadora social, la psicóloga y las investigadoras tienen diferentes funciones dentro de la institución las cuales deben cumplir para dar una buena atención a las víctimas que se presentan en la comisaría en busca de una solución a los problemas que enfrentan.
7. Los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia no son adecuados para atender los casos de abuso sexual porque no emplean bien los procedimientos metodológicos ya que a la hora que se presentan las víctimas no le dan la debida atención

que necesitan, para que estas sean eficientes deben de cumplir con las funciones que les corresponde a cada profesional.

8. El procedimiento metodológico que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia no es completo porque no se le da solución y seguimiento a los casos que se presentan, sino que sirve como una institución intermediaria entre la víctima y el juzgado ya que ellos realizan el primer paso del procedimiento legal (investigación de los casos).
9. La hipótesis planteada no se cumplió, ya que los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer no son los adecuados porque el personal no cumple a cabalidad con sus funciones.

## RECOMENDACIONES

1. La trabajadora social, la psicóloga, e investigadoras deben ejercer debidamente sus funciones para que los procedimientos metodológicos sean eficientes.
2. La trabajadora social debe realizar únicamente el llenado de las fichas psicosocial, las investigaciones social en el entorno, realizar la detección de otros familiares afectados brindar seguimiento a las victimas después que son transferidos a las instituciones.
3. La psicóloga además de realizar valoración psicológica, detección de riesgo y transferir a los centros alternativos debe brindar seguimiento a las victimas.
4. Las investigadoras de la Comisaría deben cumplir con todas las funciones que les competen en su profesión como investigar y comprobar los hechos de los casos que denuncian las victimas.
5. La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia debe brindar seguimiento a los casos ya que es deber de la institución conocer cuál fue la solución de los mismos una vez que son remitidos a las instituciones que sirven de apoyo a la Comisaría.
6. La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia debe contratar más personal para que haya un mejor funcionamiento y no exista recargas de trabajo al personal.
7. En La Comisaria debe existir una Policía que sea trabajadora social para desempeñar mejor la labor realizada.

8. La institución debe contar con mayores recursos materiales como: vehículo para transportarse al lugar de los hechos, computadoras y mobiliario.
9. La Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia debe contar con un local adecuado donde la víctima se sienta en confianza para contar su problema.
10. El tiempo empleado por la Comisaría para atender los casos debe ser más corto para agilizar la solución del caso.
11. La Comisaría debe tener como prioridad que las víctimas sean atendidas primeramente por la trabajadora social.
12. El personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia debe reunirse por lo menos 2 veces al mes para hablar sobre las problemáticas presentadas y así mejorar el funcionamiento de la institución.
13. El personal de la Comisaría que tiene poco tiempo de trabajar debería ser capacitado sobre el procedimiento metodológico que se aplica en la atención de casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Fundación Sobreviviente. Realizado por Save the Children Noruega
- ❖ Protocolo, normas y procedimientos de atención integral para sobrevivientes de violencia intrafamiliar y sexual financiada por las embajadas de Holanda, Noruega, Dinamarca y Suecia.
- ❖ Información facilitada por la trabajadora Social de la Comisaría de la Mujer, Niñez y adolescencia.
- ❖ Manual de procedimientos policiales de atención especializada a víctimas y sobrevivientes violencia intrafamiliar y sexual.
- ❖ Manual de contenidos de violencia y abuso contra personas menores de edad. Fundación Paniamor. Raymundo Brenes Rosales.
- ❖ Diccionario Enciclopédico Larousse.
- ❖ Estadísticas proporcionadas por el personal de la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- ❖ Investigar es fácil tomo I y II de Valinda Sequeira.

# ANEXOS

## ANEXO N.1

### **Marco jurídico de atención en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia:**

- ✓ La constitución política de Nicaragua.
- ✓ Convenios internacionales.
- ✓ Ley de Policía Nacional N° 228.
- ✓ Reglamento de ley de la Policía Nacional.
- ✓ Código penal de Nicaragua.
- ✓ Ley de reforma N° 230.
- ✓ Ley de reforma N° 150.
- ✓ Código de la Niñez y Adolescencia.
- ✓ Decreto ministerial de salud.

## **Anexo No. 2**

### **ENCUESTA**

Encuesta dirigida a los padres de familia de niños y niñas y adolescentes que fueron víctimas de abuso sexual con el propósito de obtener respuestas sobre los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia. De ante mano le agradecemos su valiosa cooperación.

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

No. de hijos: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Lugar de origen: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

1. ¿Quiénes habitan en el domicilio?
2. ¿Cómo es la relación con la familia?
3. ¿Cuál fue el primer paso que usted tomo para interponer la denuncia?  
¿Cómo fue?
4. ¿Cuál fue el procedimiento que utilizo la Comisaría de la Mujer, niñez y Adolescencia a lo largo del tratamiento?
5. ¿Considera usted que los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia son adecuados? ¿Por qué?
6. ¿Su caso ameritó ser transferido a otra institución?
7. ¿Qué tipo de atención le brindaron?

8. ¿Recibió terapias psicológicas? ¿Cuántas veces?
  
9. ¿Considera usted que fue adecuada la atención que le brindaron? ¿Por qué?
  
10. ¿Qué beneficio se obtuvo con la atención psicológica?
  
11. ¿Cuánto tiempo duró el proceso de atención?

### ANEXO Nº 3

#### ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Entrevista dirigida al personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia con el objetivo de conocer si los procedimientos metodológicos son los más adecuados en la atención a los casos de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. De ante mano le agradecemos por su valiosa cooperación y disponibilidad para el desarrollo de este proceso.

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

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

Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Nº. de hijos: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Lugar de origen: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la institución?
2. ¿Cuál es la función que desempeña en la institución?
3. ¿Cuál es el procedimiento que utilizan en la atención a los casos de abuso Sexual?
4. ¿Considera usted que los procedimientos que implementan la comisaría son los adecuados? ¿Por que?
5. ¿Cuánto tiempo dura el proceso de atención?

6. ¿Qué tipo de atención brindan a las víctimas?

7. ¿Considera que es la adecuada? ¿Por qué?

8. ¿Qué impacto tiene la atención psicológica en el proceso metodológico?

9. ¿Cuándo hacen uso de las transferencias a otras instituciones?

## **ANEXO N.4**

### **Guía de Observación**

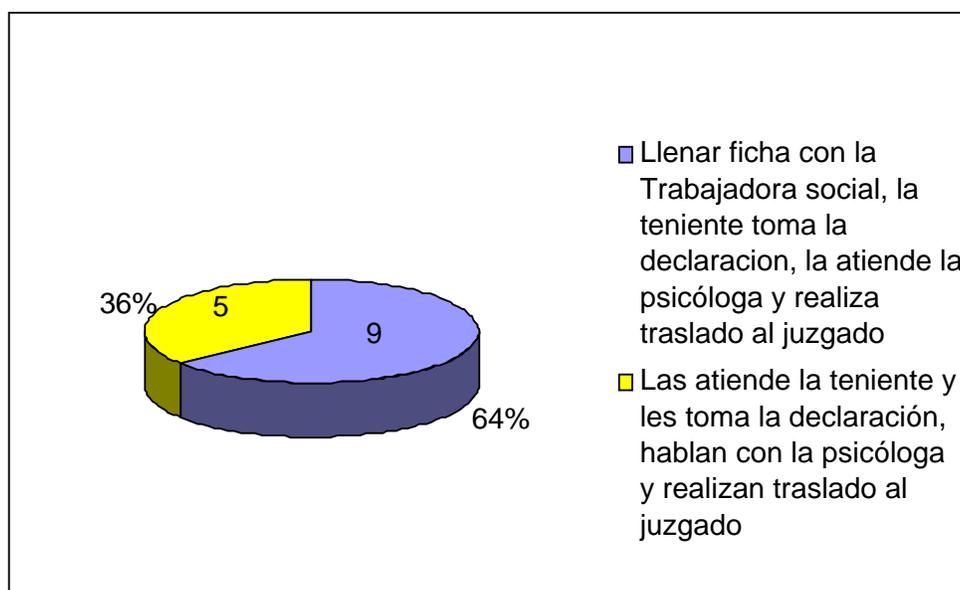
Aspectos observados:

- El tiempo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para atender los casos de abuso sexual.
- Las funciones que desempeña el personal de la comisaría.
- El procedimiento metodológico que utiliza la comisaría en los casos.
- El uso de transferencias a las víctimas, a que institución lo transfirieren.
- El tipo de atención que le brindad a los víctimas.
- Si las víctimas recibieron todos los tipos de atención que ofrecen en la institución.

### Gráfico No.1

¿Cuál fue el procedimiento que utilizó la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia a lo largo del tratamiento?

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Llenar ficha con la trabajadora social, la teniente toma la declaración, la atiende la psicóloga y realiza traslado al juzgado	9	64.2%
La atiende la teniente y les toma la declaración, hablan con la psicóloga y realizan traslado	5	35.7
Total	14	100%



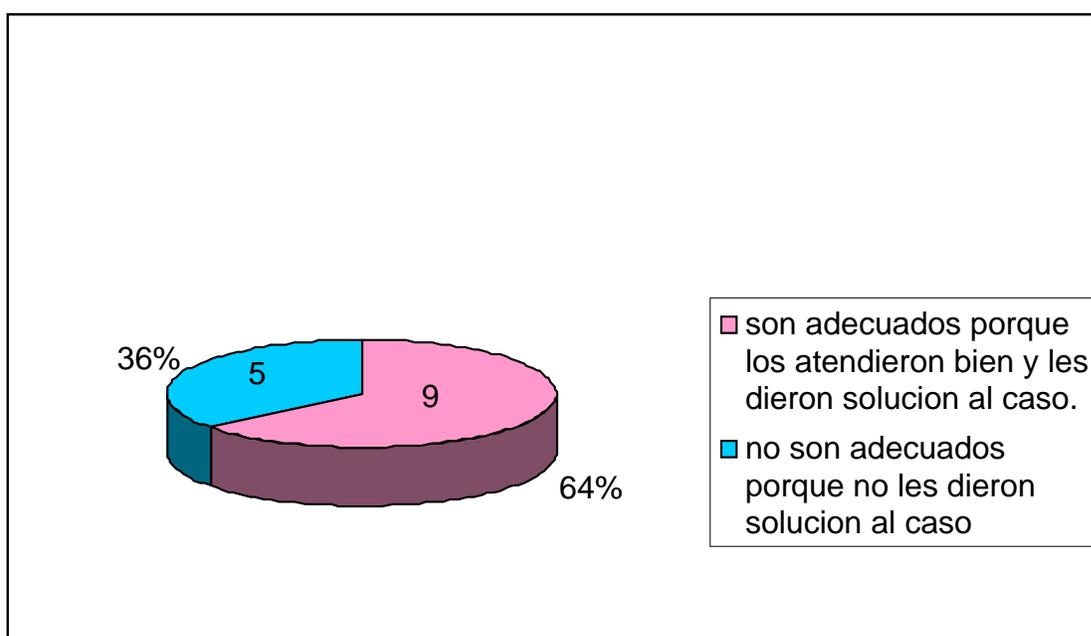
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico refleja que la mayoría de las víctimas expresaron que los procedimientos metodológicos que les realizaron fue llenar ficha con la trabajadora social, la teniente les toma la declaración y los atiende la psicóloga realizando traslado al juzgado con un 64% y un 36% que solo fueron atendidos por la teniente quien les tomó la declaración y luego hablaron con la psicóloga para realizarles traslado al juzgado.

## Gráfico No. 2

¿Considera usted que los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría son adecuados? ¿Por qué?

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
Son los adecuados porque los atendieron bien y le dieron solución al caso	9	64.2%
No son adecuados porque no le dieron solución al caso	5	35.7%
total	14	100%



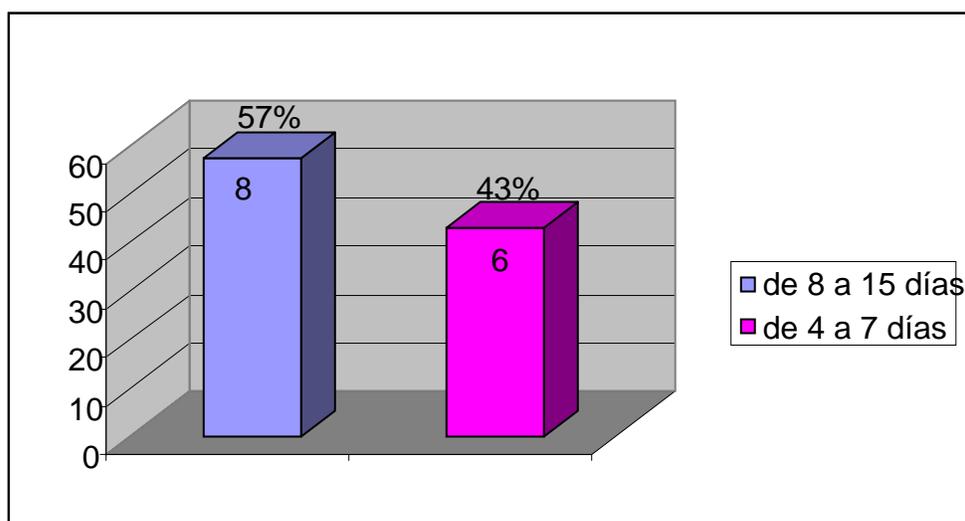
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico No 2 nos refleja que la mayoría de los padres de familia consideraron que la atención brindada por la comisaría fue adecuada porque la atendieron bien y le dieron solución a los casos con un 64% y la minoría con un 36% opinó que no es adecuada porque no le dieron solución al caso.

### Gráfico No 3

¿Cuánto tiempo duró el proceso de atención?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 8 a 15 días	8	57.14%
De 4 a 7 días	6	42.80%
total	14	100%



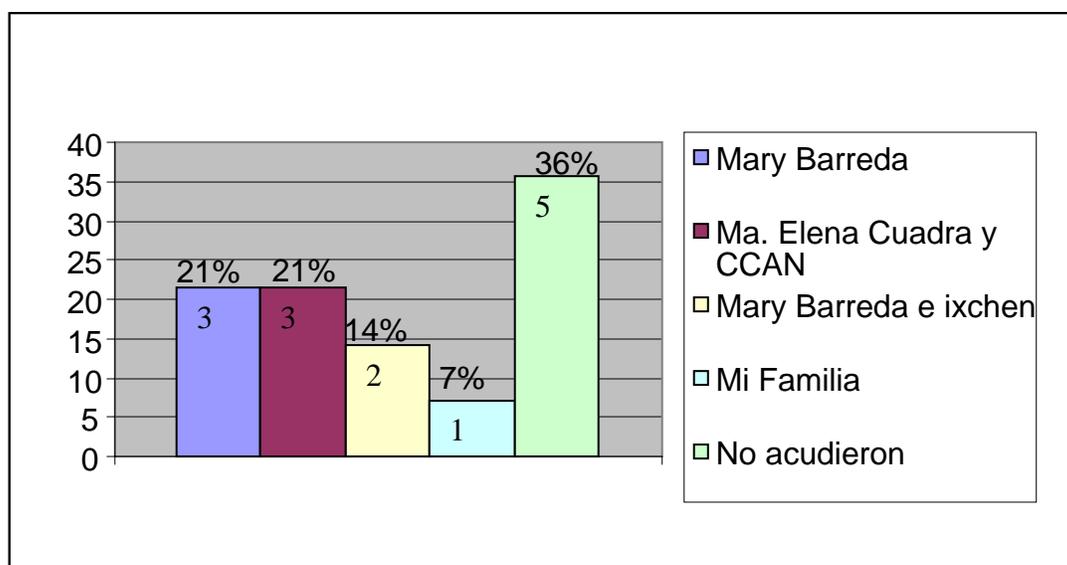
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico No 3 nos refleja que el tiempo de atención que les brindan a las víctimas en la comisaría es de casi los 20 días y en una minoría que les brindaron la atención en una semana con un 43%.

**Gráfico No. 4**

¿A que institución que transferida?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mary Barreda	3	21.4%
M <sup>a</sup> . Elena Cuadra y CCAN	3	21.4%
Mary Barreda e IXCHEN	2	14.2%
Mi familia	1	7.1%
No acudieron	5	35.7%
Total	14	100%



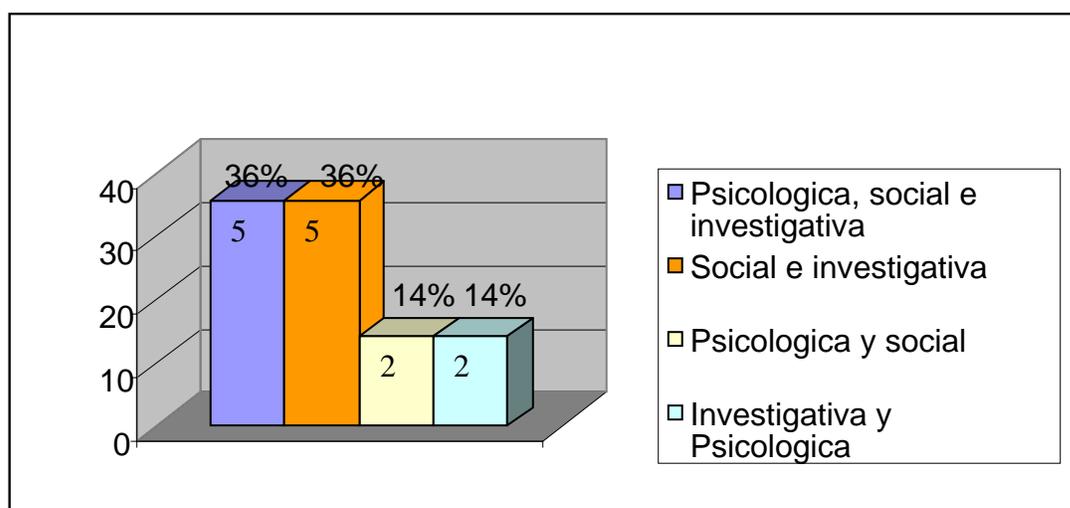
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico No 4 nos refleja que la mayoría de los casos son transferidos a las diferentes instituciones como Mary Barreda con un 21%, Ma. Elena Cuadra y CCAN con el 21%, Mary Barreda e IXCHEN con el 14%, MIFAMILIA con el 7% y un 36% no acudieron a ninguna de estas instituciones.

**Gráfico No 5**

¿Que tipo de atención le brindaron en la Comisaría?

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Psicológica, Social e investigativa	5	35.7%
Social e investigativa	5	35.7%
Psicológica y Social	2	14.2%
Investigativa y psicológica	2	14.2%
Total	14	100%



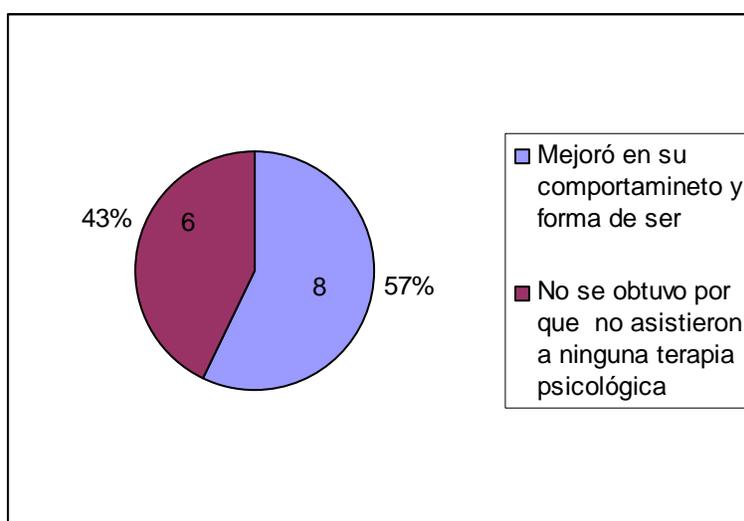
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico No 5 nos refleja que los tipos de atención brindada fueron: Psicológica, social e investigativa para un 36%, social e investigativa con un 36%, psicológica y social para un 14%, investigativa y psicológica con un 14%.

### Gráfico No 6

¿Qué beneficio obtuvo con la atención psicológica?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mejóro en su comportamiento y forma de ser	8	57.14%
No se obtuvo porque no asistieron a ninguna terapia Psicológica	6	42.8%
Total	14	100%



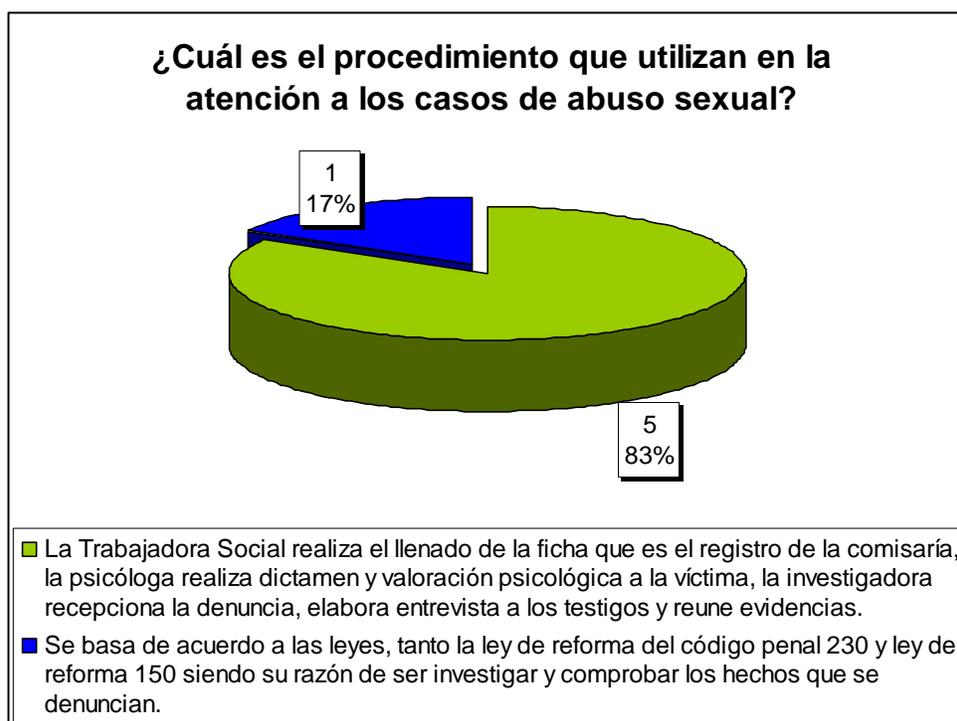
Fuente: Encuesta realizada a padres de víctimas de abuso sexual.

El gráfico No 6 refleja que el beneficio que obtuvieron en las terapias psicológicas fue que mejoraron en su comportamiento y forma de ser para un 57% y con un 43% indicaron que no asistieron.

**Gráfico N.7**

¿Cuál es el procedimiento que utilizan en la atención a los casos de abuso sexual?

Respuesta	Frecuencia	Porcentajes
La Trabajadora Social realiza el llenado de la ficha que es el registro de la comisaría, la psicóloga realiza dictamen y valoración psicológica a la víctima, la investigadora recepciona la denuncia, elabora entrevista a los testigos y reúne evidencias.	5	83,3%
Se basa de acuerdo a las leyes, tanto la ley de reforma del código penal 230 y ley de reforma 150 siendo su razón de ser investigar y comprobar los hechos que se denuncian.	1	16,7%
Total	6	100%



Fuente: Entrevista estructurada que se realizó al personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

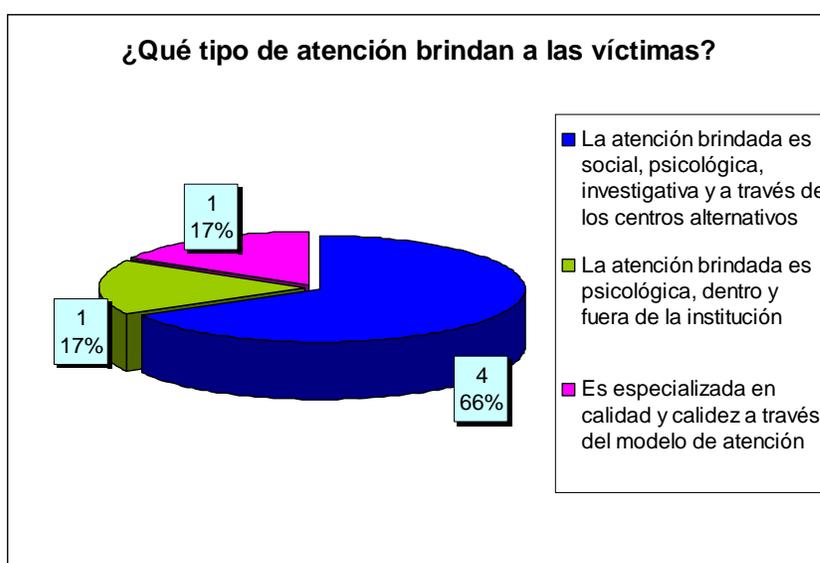
El gráfico N. 7 refleja los procedimientos que utiliza la comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia con un 83.3% en el cual la trabajadora social realiza el llenado de la ficha psicosocial que es el registro de la comisaría, la psicóloga realiza dictamen y valoración psicológica a la víctima y la investigadora receptiona la denuncia elabora entrevista a los testigos, reúne evidencia y con un 16.6% que equivale a una persona que trabaja en la institución expreso que se basan de acuerdo a las leyes del código penal 230 y ley de reforma 150 siendo su razón de ser investigar y comprobar los hechos que se denuncian

### **Grafico N.8**

---

¿Qué tipo de atención brindan a las víctimas?

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
La atención brindada es social, psicológica, investigativa y a través de los centros alternativos	4	66,7%
La atención brindada es psicológica, dentro y fuera de la institución	1	16,7%
Es especializada en calidad y calidez a través del modelo de atención	1	16,7%
Total	6	100%



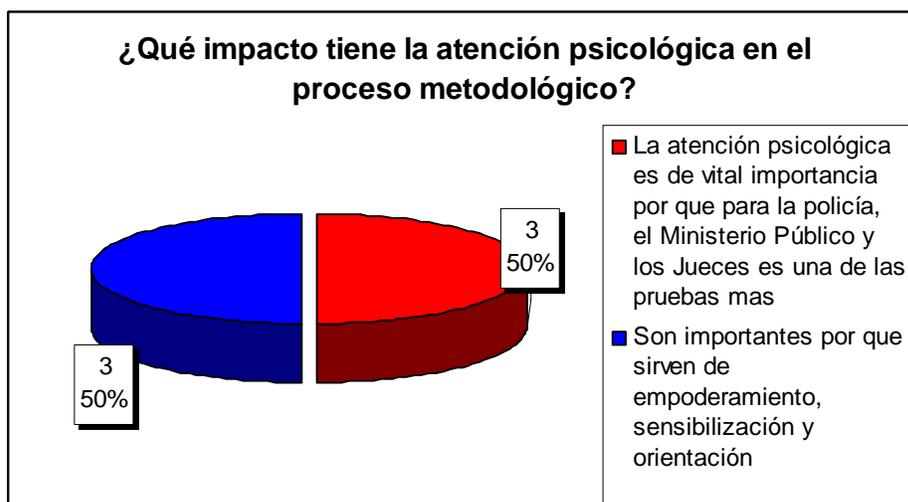
Fuente: Entrevista estructurada que se realizó al personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

El gráfico N.8 refleja los tipos de atención que brinda la Comisaría a las víctimas, las cuales son social, psicológica, investigativa y a través de los centros alternativos son con un 66.7%, con un 16.7% la atención brindada es psicológica dentro y fuera de la institución y al igual con un 16.7% la atención es especializada en calidad y calidez a través del modelo de atención integral.

**Grafico N.9**

¿Qué impacto tiene la atención psicológica en el proceso metodológico

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
La atención psicológica es de vital importancia por que para la policía, el Ministerio Público y los Jueces es una de las pruebas más importantes.	3	50%
Son importantes por que sirven de empoderamiento, sensibilización y orientación	3	50%
Total	6	100%



Fuente: Entrevista estructurada que se realizó al personal que labora en la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia.

El gráfico N.9 refleja el impacto que tiene la atención psicológica en el proceso metodológico con un 50% expresaron que la atención psicológica es de vital importancia porque para la policía y el ministerio publico es una de las pruebas más importantes y el otro 50% expreso es importante porque sirven de empoderamiento sensibilización y orientación a las victimas.

## **TRIANGULACIÓN DE METODOS**

OBJETIVOS	PREGUNTAS	ENTREVISTA	ENCUESTA	OBSERVACIONES NO PARTICIPATIVAS
<p>1. Valorar si son adecuados los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en los casos de abuso sexual.</p>	<p>¿Cuál es el procedimiento que utilizan en la atención de los casos de abuso sexual?</p>	<p>El 83% que corresponde a 5 personas expresaron que la trabajadora social realiza el llenado de las fichas que es el registro de la Comisaría, la psicóloga realiza el dictamen y valoración psicológica a la víctima, las investigadoras se encargan de decepcionar la denuncia, elabora entrevistas de testigos y reúne evidencias. Un 16.6% que equivale a una persona que labora en la institución expresó que el procedimiento que utilizan se basa en las leyes 230 y 150, siendo su razón de ser investigar y comprobar los hechos que se denuncian.</p>	<p>El 64.2% que son 9 padres de familia expresaron que el procedimiento que utilizó la comisaría a lo largo del tratamiento es llenar ficha con la trabajadora social, la teniente toma declaración (en caso en que no se encuentre la investigadora), las atiende la psicóloga y se realiza traslado al juzgado. Un 35.7% que son 5 padres de familia indicaron que los atendió la teniente y les tomó la declaración, hablan con la psicóloga y después es trasladado al juzgado.</p>	<p>Según la observación que realizamos pudimos verificar que los procedimientos que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia que es el llenado de ficha psicosocial con la trabajadora social, luego la investigadora decepciona la denuncia de los casos, va al lugar de los hechos para buscar las pruebas necesarias, elabora informe policial y lo remiten al juzgado, la psicóloga realiza valoración y dictamen psicológico.</p>
	<p>¿Considera usted que los procedimientos metodológicos que implementa la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia son los adecuados? ¿Por qué?</p>	<p>El 100% del personal que equivale a 6 personas que trabajan en la institución expresaron que sí son adecuados los procedimientos que utiliza la comisaría.</p>	<p>El 64% que son 9 padres de familia consideran que los procedimientos fueron los adecuados porque los atendieron bien y le dieron solución al caso.</p>	<p>Verificamos mediante la observación no participante que los procedimientos metodológicos que la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia implementa son los adecuados, ya que el personal de la institución lo realiza en su mayoría al momento que la víctima llega a exponer su casa para que éstos puedan investigar y comprobar</p>

				su caso.
	3. ¿Se realizan transferencias a otras instituciones?	El 100% del personal que equivale a 6 personas expresaron que generalmente en todos los casos se realizan transferencias a las otras instituciones.	El 100% de los padres de familia encuestados dijeron que se les realizo transferencias a instituciones como: Mary Barreda, Maria Elena Cuadra, CCAN, IXCHEN, y Mi Familia dentro del 100% 5 padres no asistieron a estas instituciones porque manifestaron que no quisieron ir.	Pudimos observar que la comisaría hace uso de trasferencias a otras instituciones que le sirven de apoyo como: La CCAN, Mary Barreda, IXCHEN, Mi Familia y Marielena Cuadra,
2. Determinar el tiempo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para atender los casos de abuso sexual de niños (as) y adolescentes.	¿Cuánto tiempo duró el proceso de atención?	En la entrevista realizada al personal de la comisaría el 100% expresó que el tiempo que dura la atención es de 10-20 días.	En la encuesta realizada a padres de familia, se encontró que el 57.14% que son 8 padres indicaron que el proceso de atención dura de 8 a 15 días y 42.8% que corresponde a 6 padres consideró que el proceso dura de 4 a 7 días.	Con la observación no participante pudimos comprobar que el tiempo que utiliza la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia para atender los casos de abuso sexual es de 20 días establecidos para investigar y comprobar los casos que se denuncien, ya que el mismo día no se les brindaron todas las atenciones a las víctimas debido a que existen muchas denuncias y la Comisaría no puede atender todos los casos a la misma vez.
3. Establecer el tipo de atención que brinda la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en los casos de abuso sexual.	¿Qué tipo de atención le brindaron a la víctima?	El 66.6% que son 4 personas que laboran en la institución expresaron que la atención que se le brinda son social, investigativa y psicológicos. Un 16.6% expresaron	Un 35.7% que son 5 padres indicaron que el tipo de atención que le brindaron fue psicológico y social y 5 padres expresaron que fue social e investigativa que	Constatamos mediante la observación no participante que los 3 tipos de atención que brinda la Comisaría de la Mujer, Niñez y Adolescencia en su procedimiento no siempre se daban estos, ya que estaban

		que la atención brindada es especializada en calidad y calidez a través del modelo de atención y 16.6% que equivale a 1 persona expreso que la atención brindada es psicológica dentro y fuera de la institución.	equivale a 35.7% y el 14.2% son 2 padres, dijeron que la atención fue psicológica, social e investigativa, 2 padres de familia expresaron que la atención sólo fue investigativa y psicológica que equivale a un 14.2%.	realizando otras actividades. La función que desempeña la trabajadora social y la psicológica no la puede ejercer una investigadora o la capitana para atender casos, ya que ellas son las más capacitadas para realizar este trabajo.
	¿Qué beneficio tiene la atención psicológica?	El 50% que son 3 personas que laboran en la comisaría indicaron que la atención psicológica es de vital importancia porque para la policía, el ministerio público y los jueces son una de las pruebas más importantes para el caso y 3 personas que equivale al 50% dijo que era importante porque sirve de empoderamiento, sensibilización y orientación.	El 57.14% que son 8 padres expresaron que el beneficio que se obtuvo fue que sus hijos mejoraron en su comportamiento y su forma de ser. El 42.8% que son 6 padres consideran que no se obtuvo ningún beneficio con las terapias psicológicas, ya que no asistieron a ninguna.	Observamos que la atención psicológica es muy importante para las víctimas, ya que en algunas ocasiones ellos negaban en un estado de crisis y la psicóloga les ayuda a recuperarse, además la atención psicológica sirve de empoderamiento para ellos.