



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la
Uaivit del Ministerio Público de Recuay–Ancash, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pinto Quiñones, Anderson Fernán (ORCID: 0000-0002-4216-7496)

ASESOR:

Dr. Martínez López, Edwin Alberto (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a todos mis amigos quienes me apoyaron, sobre todo a mi familia, en especial a mi querida madre por su esfuerzo y dedicación para con sus hijos.

Agradecimiento:

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por contribuir a mi formación académica y al Ministerio Público, mi centro de trabajo que me ha permitido desempeñarme como Asistente en Función Fiscal, Abogado de la Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos y Fiscal Adjunto Provincial.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	10
3.3 Escenario de estudio	11
3.4 Participantes	11
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6 Procedimiento	12
3.7 Rigor científico	12
3.8 Método de análisis de información	13
3.9 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VII. PROPUESTA	30
REFERENCIAS	33

ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de categorización	x
Anexo 2:	Guía para la entrevista semiestructurada	xi
Anexo 3:	Matriz de desgravación de entrevista	xiii
Anexo 4:	Matriz de codificación de entrevista	xvi
Anexo 5:	Matriz de entrevistados y conclusiones	xix
Anexo 6:	Guía de Observación	xxii
Anexo 7:	Matriz de análisis documental	xxiv

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Categorías y subcategorías de la investigación.	10

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Triangulación de entrevistas.	15
Figura 2: Triangulación de observación.	17
Figura 3: Triangulación de análisis documental.	19
Figura 4: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental.	20
Figura 5: Flujograma de procedimiento de asistencia de víctimas existente.	30
Figura 6: Propuesta de flujograma de asistencia de víctimas de delitos.	31

Resumen

En la presente investigación, se ha buscado evaluar en un primer momento el estado en la que se encuentra el servicio de asistencia legal y psicológica que viene prestando la Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos (Uaivit) de Recuay adscrita al Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Ancash, para luego identificar las deficiencias y dificultades que se presentan en ésta labor, en función a ello, bajo un método científico se ha propuesto un mejor procedimiento de asistencia para brindar un servicio de calidad y que sea satisfactorio para los usuarios de dicha unidad. En esa medida, la investigación efectuada es del tipo cualitativa con un diseño de Investigación – Acción, que nos ha permitido analizar y estudiar las cuatro categorías que componen el problema con sus respectivas subcategorías, tales como: las estrategias del servicio, competencias del personal, los recursos y el logro que debe obtenerse. La conclusión fundamental a que se llegó, es de que, en efecto, existen deficiencias en el procedimiento de atención, en el personal que brinda el servicio, en los recursos que se emplean, en la atención misma que no están impactando de la mejor manera en la calidad de la prestación del servicio; por lo que resulta imprescindible que se mejore. Por ello, se ha planteado una propuesta de mejora del procedimiento de incorporación y atención para brindarse el servicio de asistencia legal y psicológica que buscar solucionar el problema identificado.

Palabras claves: Asistencia, víctima, delito, calidad, servicio.

Abstract

In the present investigation, it has been sought to initially evaluate the state of the legal and psychological assistance service provided by the Immediate Assistance Unit for Victims and Witnesses (Uaivit) of Recuay attached to the Public Ministry in the Fiscal District of Ancash, to later identify the deficiencies and difficulties that arise in this work, based on this, under a scientific method a better assistance procedure has been proposed to provide a quality service that is satisfactory for the users of said unit. To that extent, the research carried out is of the qualitative type with a Research - Action design, which has allowed us to analyze and study the four categories that make up the problem with their respective subcategories, such as: service strategies, staff skills, the resources and the achievement to be obtained. The fundamental conclusion reached is that, in effect, there are deficiencies in the care procedure, in the personnel who provide the service, in the resources used, in the care itself that are not impacting in the best way in the quality of service provision; so it is essential that it be improved. For this reason, a proposal has been put forward to improve the incorporation and care procedure to provide the legal and psychological assistance service that seeks to solve the identified problem.

Keywords: Assistance, victim, crime, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Recuay (Uaivit), es una oficina de apoyo a la labor fiscal dentro del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, que viene funcionando a partir del 2012 dentro del marco de la puesta en vigencia del Decreto Legislativo N° 957 – Código Procesal Penal en el Distrito Fiscal de Ancash. Este programa de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos - UAIVIT, presta dos tipos de servicios a los usuarios derivados por el Fiscal en una investigación de carácter penal, brinda asistencia legal y psicológica tanto a víctimas o testigos según sea el caso; la importancia de este servicio radica en brindar a las víctima o los testigos una participación coadyuvante en la investigación y el proceso penal, cuidando que su testimonio no sea objeto de interferencia alguna o desaparezca por causas ajenas a su propia voluntad.

A nivel internacional, como se aprecia en el caso de Ecuador el sistema de protección de víctimas y testigos, se encuentra liderada por la Fiscalía General del Estado, donde a diferencia del Perú, es el fiscal o juez quien efectúa la solicitud mas no la víctima y es el profesional del programa quien evalúa su incorporación elaborando el correspondiente informe de riesgo, mas no el Fiscal.

En el caso de Guatemala, se ha creado una entidad independiente para brindar asistencia y atención a estas víctimas, que se ha denominado Instituto de la Víctima, donde para su incorporación y atención, no solo solo se necesita una derivación del fiscal, sino que, de oficio pueden ser incorporadas por el instituto o a solicitud de la víctima; asimismo, la asistencia incluye un patrocinio legal integral a la víctima, pudiendo el abogado ejercer acciones legales e intervenir directamente en el proceso penal y civil que pudiera generarse, a diferencia de lo que sucede en el Perú donde el abogado de la Uaivit no puede asumir el patrocinio de la víctima.

La problemática que se abordó en la investigación, está referido básicamente a la existencia de dificultades en el procedimiento establecido por el reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos para la atención de los usuarios de la Uaivit; mismas que no influyen positivamente o no coadyuvan para brindar un servicio de calidad, por tener procedimientos engorrosos y no sustanciales en función al objetivo que se persigue, tales como

el llenado de formatos muy extensos por cada usuario, las estadísticas interminables que debe llenarse.

La problemática también se presenta cuando se identifica de manera correcta los factores de riesgo en cada caso, generando con ello que se incluya muchos casos que no merecen ser derivados al programa, además, no se contempla un procedimiento exacto para hacer el seguimiento de casos; aunado a ello, se verifica dificultades en las competencias del personal a cargo y en el aspecto presupuestario que involucra la inadecuada infraestructura que se tiene actualmente en la unidad de asistencia.

Por tal razón, surgió la necesidad de hacer una investigación a efectos de identificar científicamente el problema y proponer alternativas de solución. En esa medida se planteó como problema general como ¿cuál es el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay? y como problemas específicos: ¿cuáles la metodología en el servicio de asistencia del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?, ¿qué competencias debe tener el personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a estas víctimas?, ¿qué recursos son necesarios para asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos? y ¿qué logros se obtienen en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos? todas ellas en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay.

La necesidad del abordaje de esta problemática surge porque el investigador viene desempeñándose como abogado de dicha unidad y busca mejorar el servicio que brinda; entonces, la investigación tiene una justificación práctica, porque una posible solución a la problemática va a coadyuvar a mejorar las condiciones en que actualmente se viene prestando el servicio en esta oficina, permitirá que esta propuesta de solución sea transferible a otras unidades de asistencia a víctimas y testigos no solo del Distrito Fiscal de Áncash, sino de otros distritos fiscales.

Siendo esto así, se ha en la investigación se ha contemplado un objetivo principal, que es el proponer el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay, y cuatro objetivos específicos, destinados a determinar la metodología para el

servicio, el establecer las competencias del personal para el servicio, el determinar los recursos necesarios para el servicio y establecer los logros obtenidos en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de la provincia de Recuay y departamento de Ancash.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional de la investigación, se tiene la efectuada en Ecuador por Vite (2017), quien ha señalado que en su país no existen mecanismos adecuados de seguridad y apoyo por parte de los entes encargados de la protección de víctimas y a personas inmersas en un proceso penal, lo que evidencia que los procedimientos regulados en el vecino país no son las correctas.

En esa misma línea, Torres (2016) en su investigación ha señalado que el sistema de protección y asistencia de víctimas y testigos en Ecuador no cumple con el principio de accesibilidad, ya que no todas las víctimas son ingresadas a este programa, dado a que en el procedimiento se elabora un informe técnico de riesgo que es de carácter subjetivo, lo que indica que el procedimiento de evaluación de riesgo debe ser objetivo.

Por otro lado, Vega (2006) ha señalado en su artículo que la Corte Penal Internacional se ha preocupado intensamente para que se discuta sobre la necesidad que en las leyes internas nacionales como el peruano, se incluya y se regule los derechos de todas las víctimas involucradas en un proceso penal de forma puntual e independiente y se adopte medidas y mecanismos indispensables garantizando la observancia y la vigencia de estos derechos y brindar una asistencia por parte de Estado, lo que resulta ser el fundamento de la creación de unidades de asistencia a víctimas como la Uaivit de Recuay.

En Europa, Peyró (2013) ha señalado que a nivel de la unión europea la normativa sobre el procedimiento y tratamiento de asistencia y protección a víctimas, sobre todo a víctimas de delitos, se encuentran disperso en múltiples instrumentos normativos que hacen compleja la realización de la misma, siendo necesaria unificar las mismas y tener un abordaje integral, siendo necesario también en el ámbito del Perú revisar los destinos instrumentos normativos que tocan este tema.

A nivel nacional, se tiene como antecedente la investigación efectuada por Jiménez (2018) quien, al abordar el tema del trabajo del programa de asistencia y protección a colaboradores y testigos por el Ministerio Público, concluyó que no se evidencia una adecuada planificación integral de este programa, que se ve reflejada en carencias de índole presupuestal, capacitación y coordinación entre

los actores involucrados que de modo similar se presenta en la Uaivit de Recuay.

Por otro lado, sobre este tema de asistencia a víctimas de delito, Baique (2017) en su investigación ha señalado que existe a la necesidad de mayor capacitación al personal del programa, que su intervención debe reducirse a delitos muy graves y de trascendencia y debe existir más sensibilización con la víctima del delito, lo que denota una deficiencia en el procedimiento de asistencia de víctimas en el Distrito Fiscal de Lambayeque.

Asimismo, Malca (2014) en su artículo destaca la labor de la Unidad de Víctimas y Testigos, señalando esta autora, que coadyuvan paulatinamente a que víctimas menores de edad de delitos la libertad sexual, por ejemplo, perciban el apoyo y soporte de los profesionales en el trascurso del proceso en la vía penal, brindando asistencias de naturaleza legal, de carácter psicológico, incluso sociales llevándolos y acompañándolos en las audiencias judiciales, haciéndolos sentir protegidos y seguros; lo que al final de cuentas constituye el objetivo del programa y el servicio que se pretende mejorar.

Por su parte Mejía (2019) analiza la eficacia o no de las diversas medidas para la protección dictadas judicialmente a favor de las víctimas de violencia familiar, señala la necesidad de que exista un procedimiento de atención de estas víctimas que debe ser provista por el estado (Mejía, 2019); labor que cumple la Uaivit, sin embargo, los procedimientos de atención establecidas son deficientes, pro o que necesita ser mejorada

Las unidades de asistencia inmediata a víctimas y testigos son parte del programa de asistencia a víctimas y testigos implementada por el Ministerio Público a nivel nacional, conforme lo establece el Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos (2008) en ella se contempló que tendría tres niveles de gestión, la primera conformada por la unidad central con sede en la ciudad de Lima a cargo de un fiscal superior coordinador designado por el Fiscal de la Nación, el segundo nivel conformado por las unidades distritales con sede en la capital del distrito fiscal del que se trate.

También se tiene un tercer nivel, conformado por las unidades de asistencia inmediata que solo tienen competencia a nivel de una provincia que forma parte de un Distrito Fiscal, en este caso se ha tomado como unidad de

análisis una oficina de este nivel denominada Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Recuay, con competencia a nivel de la provincia de Recuay del departamento de Áncash.

La metodología siguiendo a Rico (2020) puede ser definida como una herramienta para determinar las pautas y procedimientos de una tarea que ayude a optimizar los recursos, el establecimiento de prioridades y procedimiento óptimos para lograr un objetivo, es una categoría que debe tomarse en cuenta en la investigación; para ello, es necesario hacer un análisis de las subcategorías

Respecto a la normativa que regula la función que cumple la Uaivit, su organización y los procedimientos que llevan a cabo para brindar sus servicios, se tiene en primer término el Decreto Legislativo 957 – Código Procesal Penal (2004), que en sus artículos 247 al 252 se establece que las medidas de protección en un proceso penal se brinda a los colaboradores de la justicia como víctimas, testigos, peritos, agentes especiales, etc., que se vean amenazados su integridad, integridad, sus bienes o su familia, en el marco de un proceso penal, asimismo, señala que estas medidas son dictadas según sea el caso por el juez o fiscal, previa evaluación del riesgo.

Asimismo, se tiene la especializada en temas de violencia dentro del seno familiar y grupos que las integran, Ley N° 30364 (2015), que de modo especializado indica que las unidades de asistencia de víctimas del Ministerio Público, siempre coordinando con los centros de emergencia mujer y la defensa pública de ministerio de justicia, deben prestar una atención integral a las víctimas de los delitos de violencia familiar.

Del mismo modo se tiene, el Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, puesto en vigencia mediante la Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 1558-2008-MP.FN (2008), donde se determina la competencia de las unidades de asistencia y sobre todo el procedimiento de asistencia, la misma que inicia en el despacho fiscal en la que el fiscal evaluar los factores de riesgo y en función de ello deriva a las víctimas a la unidad, en la unidad se le brinda asistencia legal y psicológica durante todo el proceso, o hasta que se disponga la conclusión de la asistencia por caudales legalmente previstas.

Respecto a la coordinación, a decir de Barreto (2019) constituye una de las formas en hacer más eficiente y de mayor alcance cualquier servicio, en este caso ésta subcategoría implica que la Uaivit, para el cumplimiento de su labor de prestar el servicio de asistencia, debe establecer previamente una coordinación interna entre los profesionales involucrados dentro de la oficina, luego una coordinación intrainstitucional, es decir entre la oficina, los despachos fiscales y los coordinadores distritales y nacionales, y finalmente una coordinación externa interinstitucional que constituyen los circuitos de asistencia conformadas por el Centro de Emergencia Mujer, la Defensa Pública del Ministerio de Justicia, el Poder Judicial, etc.

La prestación del servicio por la Uaivit, también implica una planificación, misma que consistente en un proceso de establecimiento de metas y la elección de un eficiente modo de lograrlos como señalan Delgado et al. (2017), y una vez que se defina ello de manera clara poder poner en marcha acciones para su cumplimiento; por ello es menester que previo a la incorporación al programa de las víctimas y brindarles asistencia, debe existir un plan de acción que recoja los logros que quiere obtenerse y las acciones concretas a emprender.

En cuanto al seguimiento, Neal (2007) lo entiende como un número de acciones específicas que se ponen en marcha con la finalidad de comprobar y evaluar si las actividades previamente determinadas en el proyecto a nivel de una planificación se han ejecutado del modo predeterminado y correcto, es de tomarse en mucha cuenta que, en el caso de la Uaivit de Recuay, no se hace seguimiento del servicio que se brinda, el resultado de la misma y menos sobre su impacto, tampoco se está efectuando un seguimiento posterior a las víctimas..

La segunda categoría tiene que ver con las competencias del personal que como señala Hernández (2012) son parte de una estrategia organizacional que aporta sin lugar a dudas a un mejor desempeño y un mejor cumplimiento de tareas. Las personas que labora en la Uaivit de la provincial de Recuay, deben tener los conocimientos especializados necesarios sobre el tratamiento de víctimas de delitos.

La subcategoría de la investigación denominada conocimiento que a decir de Rosa et al. (2015) implica causa y efecto de una acción de conocer, quiere

decir de adquisición de valiosa información destinada a comprender racionalmente la realidad, entender de manera inteligente el contexto y esta mencionada realidad; este conocimiento debe ser especializado según la tarea que se haga, como es el caso de la victimología como una ciencia enfocada a la víctima.

Del mismo modo, deben tener una experiencia que como entienden Bárcena et al. (2013) es una forma distinta de adquirir conocimiento teniendo como fuente directa las vivencias propias, la práctica y el contacto con la realidad; en este caso de la unidad de análisis, el personal de la unidad de asistencia inmediata siempre adquiere más conocimientos a medida que tienen más contacto y tratamiento con los usuarios.

Asimismo, el abordaje de esta categoría pasa por tomar en cuenta las habilidades del personal, que como señalan Coba et al. (2020) está relacionado a la capacidad personal como profesional que tiene uno cuando realiza sus funciones; siendo que en el caso de la Uaivit las habilidades necesarias serían las habilidades blandas como la comunicación asertiva al estar en permanente contacto con personas vulnerables.

Otra de las competencias que es muy importante mencionar es la actitud, que a decir de Mañas et al. (2014) no es más que un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular del personal, es decir, es la realización de una intención o propósito, en este caso las habilidades y actitudes deben estar enfocadas a entablar una comunicación confiable con los usuarios del programa, que no están familiarizados con el ambiente de la administración de justicia.

Por otro lado, la Uaivit como toda entidad para cumplir los objetivos y fines que se tiene, necesita emplear los recursos de las que dispone; tales como los recursos logísticos, que implica la disposición de materiales y bienes físicos necesarios para el cumplimiento de una tarea, tales como celulares, internet, ordenadores y útiles de escritorio; las que se dotan en función al presupuesto, que como señalan Perrotti & Máttar (2014) no es más que un plan coordinado e integral expresada en términos financieros, donde se describe y detalla los recursos disponibles y a emplearse además de las operaciones a realizarse para la empresa, en este caso de la Uaivit, dentro de un lapso de tiempo en aras de

alcanzar el objetivo fijado.

Además, es necesario que como recurso se cuente con la infraestructura necesaria, la que debe ser comprendida al igual que Rojas & Molina (2018) como una conjunción de servicio y elementos clasificadas como indispensables para que una entidad o empresa pueda ponerse en marcha o en todo caso para el desarrollo efectivo de una actividad determinada; en efecto, para que el servicio del Uaivit sea de calidad y se cumpla los objetivos de la misma debe contarse con los recursos necesarios, como las indicadas líneas arriba.

Finalmente, respecto a la categoría de logros, que necesariamente tiene que ver con el alcance de una meta previamente propuesta por una persona o un grupo de personas, se tiene que en la prestación del servicio de asistencia a víctima que brinda la Uaivit de Recuay lo logros que se obtiene, se mide en función a la calidad del servicio, calidad que como indica Flor (2019) implica prestar el servicio en las mejores condiciones, efectivas y satisfactorias.

Es de indicar que esta calidad implica conceptos como la accesibilidad al servicio, que no es más como señala Pérez (2013) que, la facilidad de que cualquier persona que tenga la condición de vulnerable puede ser objeto de asistencia, sin que le cueste mayor recurso o dificultad para ello; la oportunidad, que tiene que ver necesariamente con el momento idóneo en que se presta el servicio, ni antes ni después; misma que es evidente que falta en la prestación del servicio por la Uaivit.

Finalmente, siendo que las víctimas enfrentan un proceso desde el inicio del proceso, a partir de allí para adelante la Uaivit debe brindarles la asistencia requerida de manera satisfactoria; esta satisfacción del usuario, como indica Salazar (2011) es definida como el sentimiento o la actitud del usuario hacia un servicio prestado por una entidad. Al respecto, Grau (2011) agrega que la satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del ciudadano se han cumplido. Y como quiera que esta satisfacción es el fin último de todos los servicios que brinda las entidades del Estado, la unidad de asistencia inmediata de víctimas y testigos de Recuay no es ajena a ello.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Para la realización de la presente investigación, se ha empleado la investigación básica, que consiste en indagar sobre el estado de las cosas y cómo funcionan; para que a partir de ello -de los resultados y descubrimientos- se pueda generar nuevos conocimientos de carácter teórico (Vargas, 2009).

Diseño de investigación

Esta investigación se ha efectuado bajo el marco de un diseño de investigación denominada Investigación - Acción, según el cual el propósito de la investigación era resolver problemas prácticos y urgentes (Colmenares & Piñero, 2008); por ello, hemos como investigador se ha asumido el papel de agente de cambio, planteando la posibilidad de implementar mejoras y coadyuvar que la unidad de estudio que es la Uaivit preste un mejor servicio.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Respecto al tema Hurtado & Toro (2017) lo han definido como componentes de una variable de enfoque cualitativo donde es necesario que sean desglosadas en sub categorías para dar paso a las preguntas, estas categorías vienen a ser enunciados que hacen factible la descomposición de un objetivo, aquí se ha determinado estas categorías:

Tabla 1: *Categorías y subcategorías de la investigación*

Categorías	Subcategorías
Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Normativa• Coordinación• Planificación• Seguimiento
Competencia del Personal	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos• Experiencia• Habilidades• Actitudes
Recursos disponibles	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Logísticos• Presupuesto• Infraestructura
Logros	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del Servicio• Accesibilidad al servicio• Oportunidad• Satisfacción del usuario

3.3 Escenario de estudio.

Ha sido objeto de estudio la Unidad de Asistencia Inmediata a Víctimas y Testigos de Recuay, oficina que se encuentra ubicado en la plaza de armas S/N del distrito y provincia de Recuay del departamento de Ancash, cuenta con dos ambientes ocupados por un abogado y un psicólogo; forma parte del tercer nivel del programa de asistencia de víctimas y testigos del Ministerio Público, en ese sentido, tiene una competencia solo a nivel de la provincia de Recuay para su actuación, jerárquicamente depende de la oficina de coordinación distrital del programa ubicado en la capital de la región Áncash, Huaraz.

Es de indicar, que, para cumplir sus fines, interactúa con otras oficinas del Ministerio Público como, los despachos fiscales de la Fiscalía Provincial Penal y la Fiscalía Provincial de Familia, además del Centro de Emergencia Mujer y las oficinas del servicio de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, todos con competencia en la provincia de Recuay. El ambiente laboral de esta unidad ha sido óptimo, con un ánimo de colaboración con la investigación y sobre todo en mejorar la labor que vienen cumpliendo en beneficio de los usuarios a las que brindan asistencia.

3.4 Participantes

Los participantes en la investigación, están constituidos por los expertos entrevistados, como son el Fiscal Provincial Penal, Coordinador de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Ancash – UDAVIT y a la Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer de Recuay – CEM. Asimismo, también constituyen participantes de la técnica de observación la población total de la unidad de análisis, que está conformada solo por dos profesionales, un abogado y un psicólogo.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la investigación se ha empleado tres instrumentos de recolección de datos. En primer lugar, se ha empleado la técnica de la entrevista, en su tipología de entrevista semiestructurada y acorde a ello se utilizó el instrumento de guía de entrevista semiestructurada: en segundo lugar, se

ha empleado la técnica de la observación, para ello se ha utilizado como instrumento la guía de observación; y finalmente, se ha empleado la técnica de análisis documental o de contenido con su instrumento ficha de análisis documental.

3.6 Procedimientos

El procedimiento empleado en la investigación, se encuentra conformada por los siguientes pasos: Una primera fase de descubrimiento, donde se ha explorado y examinado desde distintos ámbitos los conceptos, teorías y la normativa que enmarca la temática de asistencia a víctimas y testigos en general; luego de ello, se ha pasado a la fase de codificación, que consistió en la clasificación de los datos reunidos, según las categorías y subcategorías identificadas, en base a la pertinencia de la información y el aporte a la investigación; finalmente, se ha hecho el análisis e interpretación final de la información obtenida, teniendo en cuenta la calidad de la información, la fuente de la misma y si la posibilidad de que en ella haya influenciado factores externos al escenario de estudio o sesgo de los participantes.

3.7 Rigor científico

La investigación cumple con tener rigor científico dado a que los datos empleados son valido por tener credibilidad, transferibilidad, constancia interna y fiabilidad. En cuando a credibilidad, se ha asegurado en obtener datos confiables desde distintas perspectivas, el empleo de documentación objetiva y confiable, la participación de especialistas con abundante conocimiento sobre la materia; en cuanto a la transferibilidad, las conclusiones de la investigación pueden ser extendidos a similares contextos donde funciona una Uaivit con competencia provincial que existen en todo el territorio nacional, con las mismas características del escenario de estudio abordado; respecto a la constancia interna, se tiene que el resultado de la investigación tiene independencia respecto al paso del tiempo, la experiencia y la personalidad del investigador; y finalmente, el análisis e interpretación efectuada en la investigación, es fiable porque no ha intervenida en ella la ideología, los prejuicios o tendencias del

investigador.

Por otro lado, el trabajo realizado se encuentra acorde a las pautas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, en la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011-2020-VI-UCV de fecha 01 de julio de 2020, que aprueba la guía de elaboración de trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad Cesar Vallejo.

3.8 Método de análisis de la Información

Teniendo en cuenta el tipo de investigación efectuada, la misma que es de carácter cualitativa, el análisis de los datos obtenidos en el proceso se ha realizado en tres etapas diferenciadas. Una primera fase de descubrimiento, donde se ha explorado y examinado desde distintos ámbitos los conceptos, teorías y la normativa que enmarca la temática de asistencia a víctimas y testigos en general; luego de ello, se ha pasado a la fase de codificación, que consistió en la clasificación de los datos reunidos, según las categorías y subcategorías identificadas, en base a la pertinencia de la información y el aporte a la investigación; finalmente, se ha hecho el análisis e interpretación final de la información obtenida, teniendo en cuenta la calidad de la información, la fuente de la misma y si la posibilidad de que en ella haya influenciado factores externos al escenario de estudio o sesgo de los participantes. En ese sentido, se ha empleado la matriz de desgravación, la matriz de codificación y la matriz de entrevistados y conclusiones.

3.9 Aspectos éticos.

En la presente investigación se ha tenido en cuenta en primer lugar las normas del Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, se ha empleado además el software especializado anti plagio denominado Turnitin que garantiza la autenticidad de la investigación; además, en el aspecto metodológico se ha tomado en cuenta las reglas de citas y referencias bibliográficas conforme a las normas APA; y finalmente se ha respetado en estricto la "Guía de elaboración de trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la

Universidad Cesar Vallejo”, aprobado mediante Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011-2020-VI-UCV de fecha 01 de julio de 2020.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1. Resultados.

Triangulación de la técnica de entrevistas

En el proceso de investigación se ha utilizado la técnica de entrevistas semiestructuradas, por tal razón sea elaborado el instrumento denominado guía para la entrevista semiestructurada (Anexo 2), el cual está compuesto por seis preguntas principales, cuestionario que ha servido de guía para la entrevista del Fiscal Provincial Penal, Coordinador de la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Ancash – UDAVIT y a la Coordinadora del Centro de Emergencia Mujer de Recuay – CEM, quienes en el ejercicio de sus funciones interactúan de modo constante con la unidad de análisis como la Uaivit Recuay y son testigos directos de la función que se cumple y el trabajo que se realiza en la prestación del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos.

El análisis de estas entrevistas se puede observar en la matriz de desgravación de las entrevistas (Anexo 3), matriz de codificación de las entrevistas (Anexo 4) y finalmente en la matriz de entrevistados y conclusiones (Anexo 5). En seguida se efectúa la triangulación de los datos obtenidos y los resultados alcanzados, que tiene estricta vinculación con el objetivo general: proponer el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit.

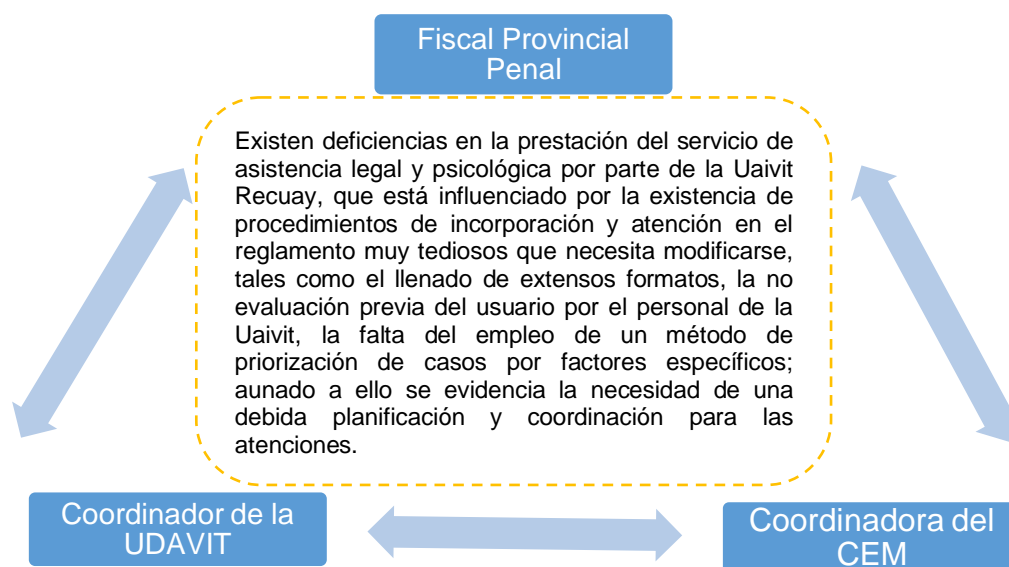


Figura 1: Triangulación de entrevistas

Con la entrevista se ha podido evidenciar que, actualmente la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Recuay no viene prestando adecuadamente el servicio de asistencia legal y psicológica, ello debido a múltiples inconvenientes o problemas que se ha podido observar; tales como, la existencia de un reglamento del programa de asistencia de víctimas y testigos donde se contempla procedimientos de atención complejos y tediosos que hacen del servicio incómodo e innecesario para los usuarios, donde la evaluación de los factores del riesgo no debe ser efectuada por el fiscal sino los profesionales especializados de la Uaivit.

Se ha identificado que se vienen derivando casi todos los casos a la Uaivit sin efectuarse una metodología de priorización de víctimas en razón a criterios razonables que tengan que ver con la naturaleza del delito, las limitaciones o vulnerabilidad de la víctima, las condiciones o idiosincrasia de las víctimas o en todo caso factores de riesgo como la amenaza a su integridad; tal deficiencia tiene que ver con la falta de planificación para la prestación del servicio, la falta de coordinación dentro de la institución incluso a nivel interinstitucional; aunado a ello, se evidencia la falta de un seguimiento adecuado a la víctimas sobre todo posterior a los procesos penales que han enfrentado cuando persisten los factores de riesgo y/o prevenir que se reincida en el delito.

Se ha resaltado, que la Uaivit para brindar un servicio de calidad necesita contar con profesionales competentes al menos en conocimientos de victimología, experiencia en el tratamiento de víctimas, habilidades de comunicación asertiva y mucho compromiso y mística en el desempeño de sus funciones; sin embargo, también resulta evidente la necesidad de dotarse de más presupuesto y mejor infraestructura a esta unidad, incluso la implementación de una sala de acogida para tender a víctimas de lugares lejanos o que sufren un peligro a su integridad físico o psicológica.

Finalmente, se ha determinado que el logro más importante que debe buscarse con la prestación del servicio es que este sea de calidad y satisfaga a los usuarios del programa en sus expectativas, que sea oportuno tanto para el proceso penal que se sigue y para la víctima del delito, teniendo como norte siempre el brindar un servicio tanto de asistencia legal y psicológica de excelencia.

Todo esto responde al objetivo general de la investigación, dado a que evidencia la necesidad de que se proponga un nuevo procedimiento de incorporación y asistencia a usuarios víctimas de la Uaivit Recuay, donde se contemple la metodología de priorización de casos, la competencia necesaria del personal, en función a los recursos disponibles y siempre teniendo en cuenta los logros que quiere obtenerse.

Triangulación de la técnica de observación

Del mismo modo, en esta investigación se ha utilizado la técnica de observación simple, elaborándose para ello el instrumento denominado guía de observación (Anexo 6); el resultado de la misma se muestra a continuación efectuándose para ello la triangulación de datos. Es de señalar que estos resultados tienen estricta vinculación con los tres primeros objetivos específicos: a) determinar la metodología para el servicio de asistencia del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos; b) establecer las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos; y c) determinar los recursos necesarios para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos, todos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay.

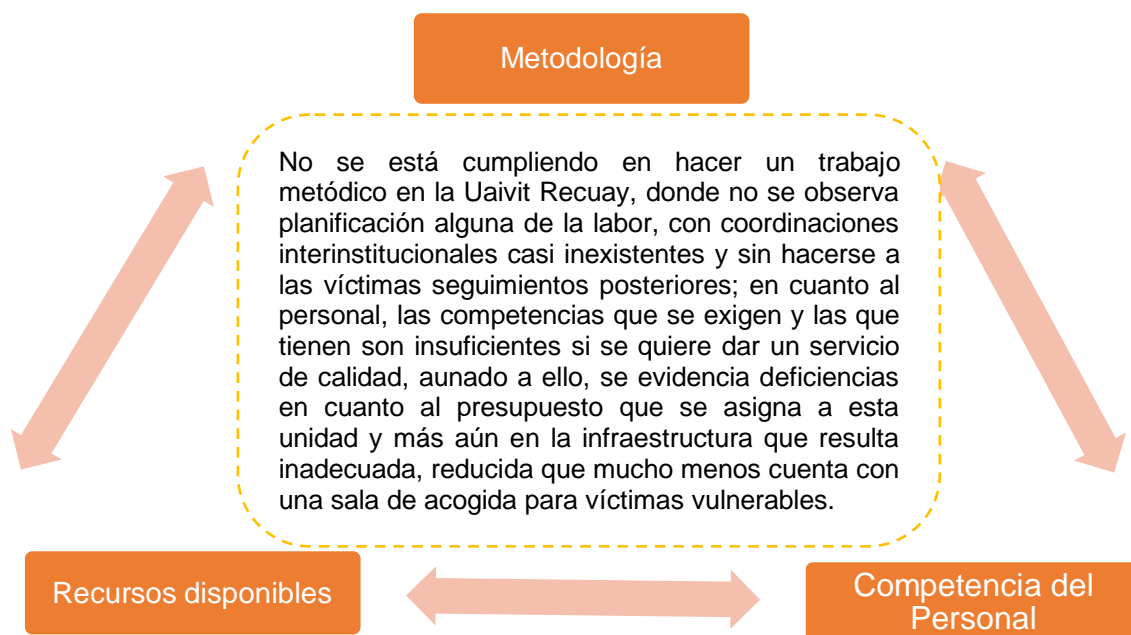


Figura 2: Triangulación de observación

Se advierte que en cuanto a la metodología de trabajo que se emplea en la

Uaivit Recuay, normativamente se rige básicamente por tres normas jurídicas como el Código Procesal Penal (D. L. N° 957), la Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364) y el Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos (R. N° 1558-2008-MP-FN). La coordinación interinstitucional no está del todo adecuada, más si no se está efectuado una debida planificación de las actividades ni menos se efectúa un seguimiento posterior al proceso a la víctima.

Respecto a las competencias del personal de la Uaivit Recuay se ha podido observar, que no hay mayor exigencia de conocimientos especializados y experiencia específica en temas de tratamiento a víctimas para acceder al puesto, tanto para el abogado y el psicólogo. Objetivamente, el personal actual de esta unidad tampoco tiene conocimiento especializado sobre víctimas, el psicólogo es especialista en familia y adicciones y el abogado en el proceso penal; sin embargo, es de considerarse que ambos tienen varios años desempeñando este trabajo con la que han adquirido un poco de experiencia en la materia.

Finalmente se ha podido evidenciar, que la unidad si cuenta por lo menos con una logística básica como equipos de cómputo, útiles de escritorio y un teléfono móvil para ser empelado por el abogado y psicólogo; sin embargo, no cuenta con mayor dotación presupuestaria para la atención de víctimas vulnerables económicamente. En cuanto a la infraestructura se ha observado que esta unidad cuenta solamente con dos ambientes de nueve metros cuadrados cada uno haciendo un total de dieciocho metros cuadrados, que se distribuye uno como oficina del abogado y otro del psicólogo; la misma que resulta estrecho e incómodo para brindar las atenciones

Todo esto responde a los tres primeros objetivos específicos mencionados al inicio de esta triangulación, dado a que es necesario que la metodología de priorización de casos se implemente porque cada caso tiene sus peculiaridades según el delito, la víctimas y sus circunstancias, una planificación de actividades y seguimiento posterior al proceso penal de víctimas, que las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica sea idóneo tanto en conocimientos, experiencia previa de trato a víctimas de delitos, habilidades de comunicación asertiva; y finalmente es evidente la necesidad de recursos como

presupuesto e infraestructura para la buena prestación del servicio, como una sala de acogida.

Triangulación de la técnica de análisis documental

En última instancia, en la investigación se manejó la técnica de análisis documental, en función a ello se ha elaborado instrumento denominado guía de análisis documental (Anexo 7). Se muestra a continuación los resultados a la que se ha arribado mediante la triangulación de datos. Es de señalar que estos resultados tienen estricta vinculación con los siguientes tres objetivos específicos: a) establecer las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos; b) determinar los recursos necesarios para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos; y c) establecer los logros obtenidos en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos, todos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay.

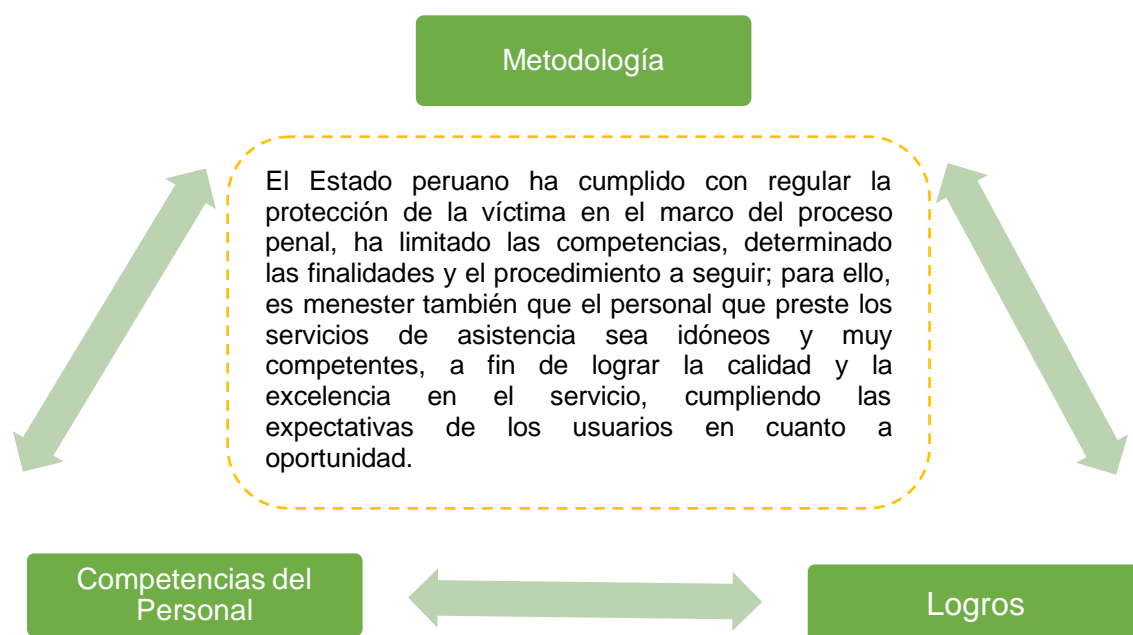


Figura 3: Triangulación de análisis documental

Del análisis documental se puede evidenciar, que el Estado peruano ha creado un marco normativo de protección de víctimas de delitos, estableciendo normas, procedimientos y pautas para ello, creando además el Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos al interior del Ministerio Público. Esta institución ha determinado los deberes, obligaciones y beneficios del personal de Uaivit en

función a un buen desempeño que se espera, buscando que sean muy competentes. Como parte del logro que se espera, en específico se tiene la protección de víctimas con riesgo en aras de un proceso penal eficaz y la asistencia de víctimas vulnerables como es en los casos de violencia familiar.

Todo esto responde a tres objetivos específicos de la investigación mencionados al inicio de la presente triangulación, dado a que es necesario que la metodología de priorización de casos se implemente porque cada caso tiene sus propias particularidades según el tipo de delito, el tipo de víctima y sus circunstancias, una planificación de actividades y seguimiento posterior al proceso penal de víctimas, que las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica sea idóneo a efectos de obtener logros como la calidad del servicio que están en función a la oportunidad y satisfacción de los usuarios.

Triangulación de técnicas de recolección de datos

En síntesis, ante los resultados arribados por medio de las técnicas de recolección y análisis de información, se efectúa la triangulación de los resultados que tiene estricta vinculación con el objetivo general: proponer el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit.

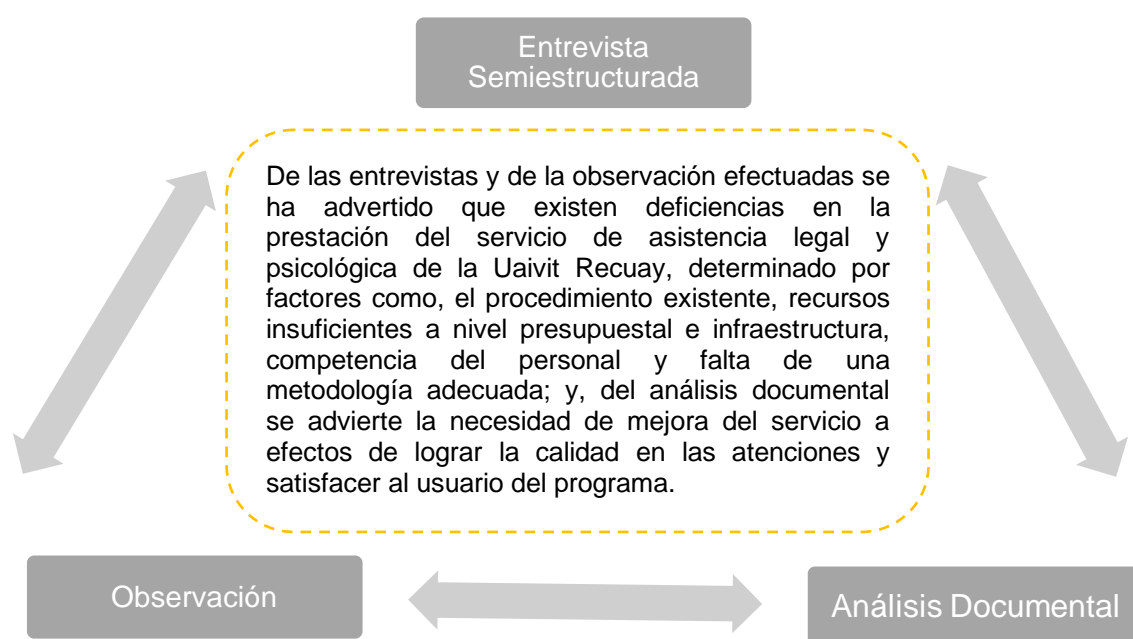


Figura 4: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental

Con la aplicación de los tres instrumentos mencionados, se ha permitido recoger datos suficientes del servicio de asistencia legal y psicológica que viene prestado la Uaivit Recuay para luego analizarlo y en función a e ello determinar las condiciones, el marco normativo, la naturaleza del mismo y la situación de la unidad, para que a partir de allí se pueda plantear una mejora en el procedimiento para el servicio de atención, tomando en cuenta la metodología, las capacidades, recursos y objetivos que necesitan reestructurarse o darse una mirada distinta en aras de lograr un servicio de calidad para las víctimas usuarias del programa, que finalmente son los más beneficiados.

Todo esto responde al objetivo general de la investigación, dado a que evidencia la necesidad de que se proponga un nuevo procedimiento de incorporación y asistencia a usuarios víctimas de la Uaivit Recuay, donde se contemple la metodología de priorización de casos, la competencia necesaria del personal, en funciona a los recursos disponibles y siempre teniendo en cuenta los logros que quiere obtenerse.

4.2. Discusión.

En esta sección se realiza la discusión de la investigación, en función al marco teórico y los hallazgos más importantes que se tuvo a lo largo de la investigación, tomando en consideración los resultados de las técnicas de análisis de datos empleados, incluyendo los puntos de vista y reflexiones de todos los involucrados incluido el investigador.

En primer lugar, respecto al objetivo general: Proponer el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay; Vito (2020) señala que no existen procedimientos adecuados de protección a víctimas y personas inmersas en el proceso penal en Ecuador; esta situación se confirma en nuestro país, concretamente en la unidad de estudio, como se ha advertido las entrevistas efectuadas tanto al Fiscal Provincial Penal, al Coordinador de la Udavit y del Centro de Emergencia Mujer quienes han indicado la existencia de deficiencias en la prestación del servicio por parte de la Uaivit Recuay por la existencia justamente de procedimientos inadecuados de incorporación y atención a víctimas.

En el marco teórico se ha hecho mención también al Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos (2008) donde se regula el procedimiento de atención a víctimas en siete pasos y dentro de ellas el llenado de múltiples formatos que forman parte de los anexos del citado reglamento; respecto a ello, al contrastarlo con el resultado de las entrevistas se obtiene que estos procedimientos resultan ser tediosos y extenuantes para las víctimas sobre todo porque implica el llenado de una cantidad significativa de formatos, que hacen del servicio burocrático.

Malca (2014) en su artículo destacó que la labor de la Unidad de Víctimas y Testigo coadyuban a que las víctimas reciban apoyo y se sientan seguros; sin embargo, en el caso de la unidad de análisis objeto de la presente investigación ello no se cumple a cabalidad, por existir deficiencias en el procedimiento de atención, tal como puede advertirse de la contrastación de lo señalado por este autor con el resultado de la triangulación de recolección de datos, donde se estableció que uno de los factores que determinan la deficiencia del servicio el procedimiento vigente.

Siendo esto así, surge la evidente necesidad de modificarse el procedimiento actual de atención de usuarios y prestación del servicio de asistencia legal y psicológica por parte de las Uaivit Recuay, proponiéndose otro procedimiento más eficiente, más adecuado y óptimo.

En segundo lugar, respecto al primer objetivo específico: Determinar la metodología para el servicio de asistencia del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit Recuay. Rico (2020) ha establecido que la metodología es una herramienta para determinar las pautas y procedimientos de una tarea que ayuda a optimizar los recursos, el establecimiento de prioridades y procedimiento óptimos para lograr un objetivo, esta metodología involucra tomarse en cuenta la las normas jurídicas que regulan el proceso, la planificación previa, la coordinación que debe existir entre los actores y finalmente el seguimiento.

La planificación para Delgado et al. (2017), consiste en un proceso de establecimiento de metas y la elección de un eficiente modo de lograrlos; por otro lado, Neal (2007) entiende al seguimiento como acciones que se ponen en

marcha con la finalidad de comprobar y evaluar si las actividades previamente determinadas en el proyecto a nivel de una planificación se han ejecutado del modo predeterminado y correcto; si contrastamos esto con el resultado de la triangulación de la observación, se puede advertir una contraposición con la realidad actual de la unidad de análisis, ya que en ella no se está cumpliendo en hacer un trabajo metódico, no se observa una planificación alguna de la labor, no hay coordinaciones interinstitucionales ni menos seguimientos posteriores de las víctimas y de la labor misma.

En las entrevistas realizadas al Fiscal Provincial Penal, Coordinador de la Udaivit y Coordinadora del CEM, en línea con lo señalado por Delgado et al. (2017) y Neal (2007) citados precedentemente, se sugiere emplear una metodología consistente en la priorización de casos en función de factores de riesgo y las características del delito, de la víctima y su entorno; además de planificar las actividades que realiza la Udaivit, coordinar a nivel interno e interinstitucional para atender a los usuarios y hacer seguimiento del trabajo que se realiza. Esta priorización de casos al contrario de lo que señala Torres (2016), que sugiere estar a favor - claro está haciendo análisis de su realidad ecuatoriana- de que todos ingresen a este programa de protección, para el caso de Udaivit Recuay, resulta más eficiente que solo se asista a víctimas que realmente lo necesiten.

Por otro lado, Peyró (2013) había señalado que a nivel de la unión europea la normativa sobre el procedimiento y tratamiento de asistencia y protección a víctimas, sobre todo a víctimas de delitos, se encontraban dispersos en múltiples instrumentos normativos que hacían compleja la labor; pero de la contrastación de este antecedente con el resultado de la triangulación del análisis documental, puede advertirse que el Estado peruano ha cumplido con regular la protección de la víctima en el marco del proceso penal, ha limitado las competencias, determinado las finalidades y el procedimiento a seguir, tal vez este último deficientemente como se ha hecho vez, pero no de modo muy dispersado como sucede en la unión europea.

En esa medida, tanto la teoría y el resultado de la presente investigación sugiere la necesidad de que la metodología de priorización de casos sea aplicada

por la Uaivit en la prestación del servicio de asistencia legal y psicológica; a efectos de mejorar la realidad observada, surgiendo -en función al objetivo general- la necesidad de una modificación del procedimiento actual de atención para hacerla más efectiva, donde no todas las víctimas deban ser incorporadas al programa, sino que debe priorizarse las atenciones. En tal sentido, se determina que la metodología a emplearse es la selección y priorización de casos en función de factores de riesgo y las características del delito, de la víctima y su entorno; además de planificar las actividades que realiza la Uaivit, coordinar a nivel interno e interinstitucional para atender a los usuarios y hacer seguimiento del trabajo que se realiza.

En tercer lugar, respecto al segundo objetivo específico: Establecer las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay. Hernández (2012) señala que las competencias del personal son parte de una estrategia organizacional que aporta sin lugar a dudas a un mejor desempeño y un mejor cumplimiento de tareas; estas competencias como señalan Rosa et al. (2015) implica tener conocimiento que no es otra cosa que causa y efecto de una acción de conocer, como mencionan Bárcena et al. (2013) implica tener experiencia como una forma distinta de adquirir conocimiento teniendo como fuente directa las vivencias propias y como refieren Coba et al. (2020) implica tomar en cuenta las habilidades del personal, relacionado a la capacidad como profesional que tiene uno cuando realiza sus funciones.

De la contrastación de lo referido por estos autores con el resultado de la triangulación de la observación, se refuta la teoría con la realidad de la Uaivit Recuay, porque el estado situacional de la unidad de estudio evidencia que no se cuenta con todos estos componentes para ser considerados muy competentes, dado a que en primer lugar en los requisitos para la contratación del puesto no se prevé estas exigencias y en segundo lugar porque el personal actual no tiene conocimientos especializados en victimología sino en otras áreas, además de que la experiencia que tienen es producto del trabajo que realizaron desde su ingreso a la unidad, salvo estas observaciones, en cuanto a las habilidades es de considerar que se desempeñan adecuadamente y tienen al menos desde la apreciación efectuada una buena actitud.

Sin embargo, de las entrevistas al Fiscal Provincial Penal, Coordinador de la Udavit y Coordinadora del CEM se confirma lo planteado por los autores citados precedentemente, ya que señalan que la competencia del personal está ligado a conocimientos de victimología, a experiencias previas en el tratamiento de víctimas, habilidades de comunicación asertiva y mucho compromiso y mística en el desempeño de sus funciones; siendo esta últimas las competencias necesarias para brindarse un mejor servicio que tiene que tener el personal de la Uaivit Recuay.

En cuarto lugar, respecto al tercer objetivo específico: Determinar los recursos necesarios para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit Recuay. Los recursos necesarios deben estar compuestos como señalan Perrotti & Máttar (2014) por el presupuesto que no es más que un plan coordinado e integral expresada en términos financieros, donde se describe y detalla los recursos disponibles y a emplearse además de las operaciones a realizarse, al contrastarse con el resultado de la triangulación de la observación, se refuta en la práctica ello, porque en la realidad se evidencia deficiencias en cuanto al presupuesto que se asigna a esta unidad y más aún en la infraestructura que resulta inadecuada.

Además, en lo referente a la infraestructura como recurso necesario Rojas & Molina (2018) lo entienden como una conjunción de servicio y elementos clasificados como indispensables para que una entidad o empresa pueda ponerse en marcha o en todo caso para el desarrollo efectivo de una actividad determinada; al contrastarse con el resultado de la triangulación de la observación, se refuta en la práctica ello, porque en Uaivit Recuay no se cuenta con ambientes adecuados ni menos se cuenta con una sala de acogida necesaria para el servicio.

Por otro lado con las entrevistas practicadas al Fiscal Provincial Penal, Coordinador de la Udavit y Coordinadora del CEM, se refuta también en la realidad lo que los autores citados precedentemente han señalado; dado a que para mejorar su desempeño en la prestación del servicio de asistencia legal y psicológica a las víctimas, se requiere no solo logística básica de escritorio como computadoras y útiles de escritorio o de comunicaciones como internet y teléfono

móvil, sino que aunado a ello, se requiere una dotación de mayor presupuesto que cubra por ejemplo el traslado, estadía y alimentación de víctimas vulnerables económicamente para las diligencias fiscales y judiciales, así como, contar con una infraestructura más adecuada porque se ha podido observar que se cuenta con ambientes estrechos y limitados (9m² cada ambiente), debiendo implementarse incluso una sala de acogida para víctimas de delitos.

En razón a ello, se ha determinado que los recursos necesarios para prestar debidamente un buen servicio de asistencia legal y psicológica a las víctimas, es contar con mayor presupuesto anual y una infraestructura más amplia incluida una sala de acogida para víctimas.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico: Establecer los logros obtenidos en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit Recuay. Para Flor (2019) los logros tienen que ver con el alcance de una meta previamente propuesta, que en el caso de la prestación del servicio de asistencia a víctimas que brinda la Uaivit de Recuay lo logros que se obtiene, se mide en función a la calidad del servicio, calidad que como indica implica prestar el servicio en las mejores condiciones, efectivas y satisfactorias.

Por su parte Pérez (2013), ha señalado que esta calidad implica accesibilidad al servicio, o la facilidad de que cualquier persona que tenga la condición de vulnerable puede ser objeto de asistencia, sin que le cueste mayor recurso o dificultad para ello; para Malca (2014) calidad también es oportunidad, que tiene que ver necesariamente con el momento idóneo en que se presta el servicio, ni antes ni después; además debe agregarse lo indicado por Salazar (2011) que calidad también está relacionado con la satisfacción del usuario, concebida como el sentimiento o la actitud del usuario hacia un servicio prestado por una entidad, o como señala Grau (2011) que la satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del ciudadano se han cumplido.

Con la contrastación de este marco teórico con la técnica del análisis documental se corrobora la idea de que debe lograrse la calidad y la excelencia en el servicio, cumpliendo las expectativas de los usuarios en cuanto a su oportunidad; es más, los involucrados en la entrevista, han indicado que el logro más importante que debe obtenerse en la prestación del servicio de asistencia

legal y psicológica, es de que las víctimas de delitos que con los usuarios del programa reciban un servicio de calidad y sean satisfechos en sus expectativas para con el servicio que se les brinda.

En razón a ello, se ha evidenciado la necesidad de mejorar el modo en que se viene realizando las asistencias, mismo que debe darse en las mejores condiciones, de forma oportuna tanto para el proceso penal en curso o la víctima afectada por el delito.

V. CONCLUSIONES.

Primera: Se ha propuesto un procedimiento de atención legal y psicológica, haciendo del servicio de asistencia legal y psicológica más óptimo, que incluye el método de priorización y clasificación de los casos en mérito a los factores de riesgo, tipología del delito y de la víctima, que debe ser llevado a cabo necesariamente por el personal especializado de la Uaivit Recuay.

Segunda: La metodología a emplearse para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit Recuay, es la selección y priorización de casos en función a factores de riesgo, las características del delito y de la víctima; además de planificar, coordinar y hacer seguimiento durante el proceso y posterior a ello de la víctima.

Tercera: Se ha establecido como competencias necesarias para brindarse un mejor servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit Recuay, el tener conocimiento específico en victimología, tener amplia experiencia en el trato con las víctimas, tener desarrollada las habilidades blandas como la comunicación asertiva y tener una actitud positiva, de compromiso y mística en el desempeño de sus funciones.

Cuarta: Se ha determinado que los recursos necesarios para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit, es contar con mayor presupuesto anual para cubrir traslados, estadía y alimentación de víctimas vulnerables y una infraestructura más amplia incluida la implementación de una sala de acogida para las víctimas.

Quinta: El logro más importante que se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit, es de que los usuarios del programa reciban un servicio de calidad y sean satisfechos en sus expectativas para con el servicio que se les brinda; para ello, se necesita mejorar el modo en que se viene realizando las asistencias.

VI. RECOMENDACIONES:

Primera: Se recomienda al Fiscal de la Nación y la Coordinación Nacional del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos del Ministerio Público, realizar modificaciones al Reglamento de la Unidad en el extremo del procedimiento de incorporación de víctimas al programa para dar potestad al personal de la Uaivit de efectuar la priorización de casos.

Segunda: Se recomienda a la Uaivit Recuay emplear la metodología de priorización y clasificación de casos en función a factores de riesgo, las características del delito y de la víctima, a fin de brindar atención a los que necesitan realmente el servicio.

Tercera: Se recomienda al personal de la Uaivit Recuay a capacitarse en temas específicos como la victimología, además de desarrollar habilidades blandas para un mejor desempeño de sus funciones en beneficio de los usuarios.

Cuarto: Se recomienda al área de infraestructura del Ministerio Público, implementar una sala de acogida y dotar de ambientes más amplios para el personal, para que el servicio que presta la Uaivit Recuay sea más adecuada.

Quinto: Se recomienda al personal de la Uaivit Recuay brindar servicios de asistencia legal y psicológica de calidad buscando la satisfacción del usuario del programa

VII. PROPUESTA:

En función a los resultados y conclusiones a la que se ha arribado en esta investigación y tomando en cuenta el objetivo general del mismo, en el que se ha planteado proponer un procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay, se presenta la siguiente propuesta.

Para ello, es menester en primer lugar establecer en que consiste el actual proceso procedimiento de asistencia de víctimas de delitos que se viene llevando a cabo en la unidad de estudio. Como puede observarse en el siguiente flujograma, el procedimiento actual consiste en siete pasos la misma que tal como se ha verificado en los resultados de la investigación no resulta muy eficiente si es que se busca como objetivo brindar un servicio de calidad.

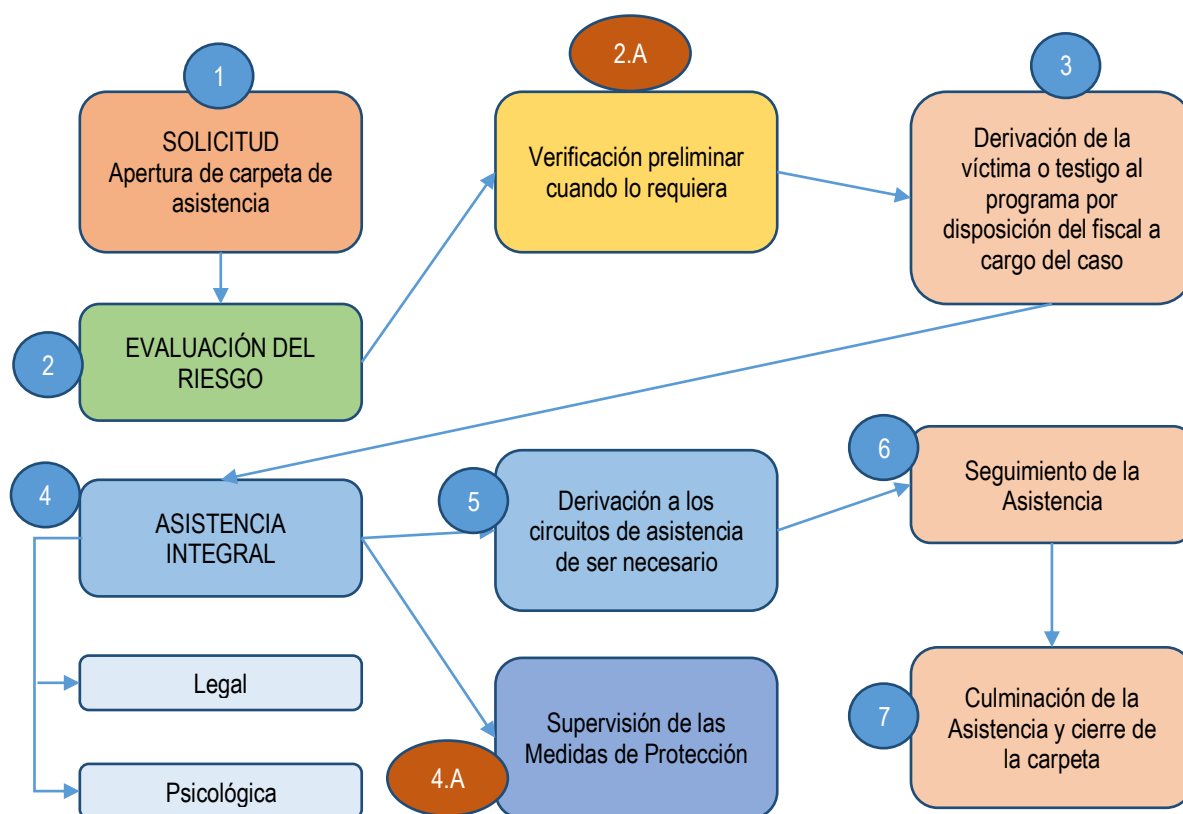


Figura 5: Flujograma de procedimiento de asistencia de víctimas existente.

Por tal razón se propone el siguiente procedimiento de atención, consistente ya no en siete pasos sino solo en cuatro, contemplándose la denuncia como el primer paso, el segundo la incorporación, el tercero la asistencia propiamente tanto legal y psicológica y finalmente la conclusión o la culminación de la asistencia.

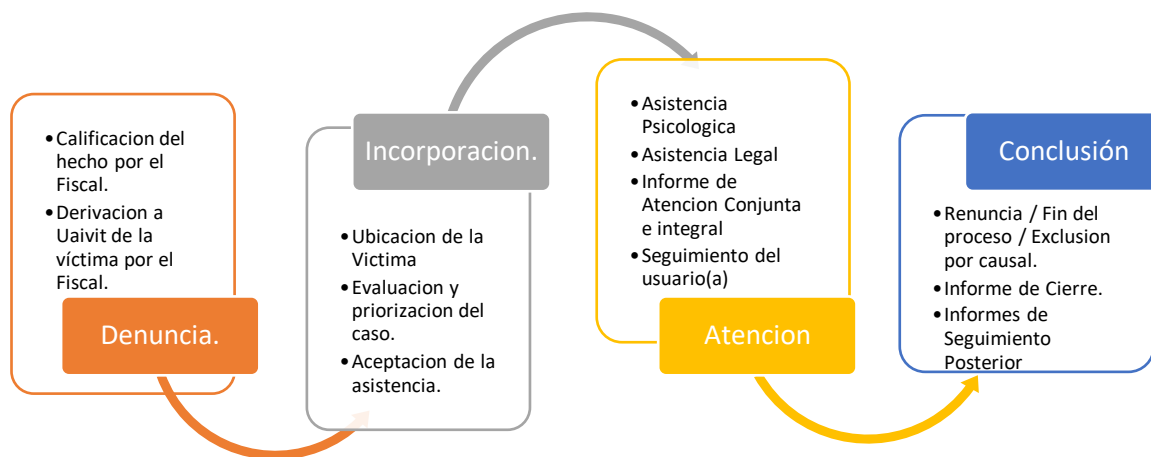


Figura 6: Propuesta de flujograma de asistencia de víctimas de delitos.

Como se observa, si se toma en cuenta el resultado de a la que se ha arribado en la investigación, en el paso uno se excluye de la evaluación de los factores del riesgo por parte del fiscal y se incorpora esta labor en el paso dos para que sea llevada a cabo por los profesionales de la Uaivit previa entrevista con la víctima, asimismo se incorpora el empleo del método de priorización de casos en el paso dos que va a constituir además un filtro a efectos de no incluir todos los casos al programa.

En el paso tres, se excluye los informes individuales y se contempla la emisión de un solo informe integral de las asistencias brindadas y no se deja de lado el seguimiento del usuario durante el proceso, es importante recalcar que este trabajo de asistencia debe ser efectuada por profesionales competentes requeridas, conforme se ha evidenciado en la investigación, que brinden el servicio de manera oportuna y eficiente, contando por supuesto con una infraestructura adecuada.

En el paso cuatro, se contempla la terminación de la prestación del servicio, sin embargo, en ella se contempla el seguimiento posterior como una tarea a realizarse, siempre y cuando se advierte en el caso que todavía existen factores de riesgo que ponga en peligro a la víctima o probabilidad de que el delito se reitere, pero ello no ocurre en todos los casos sino se manera poco frecuente.

En cuando a la unidad ejecutora, corresponde al Ministerio Público – Fiscalía de la Nación con sede en la ciudad de Lima implementar el

procedimiento, dado a que la reglamentación no puede efectuarse en el Distrito Fiscal de Áncash ni menos a nivel de la Uaivit Recuay, al no constituir estas unidades ejecutoras o titulares de pliego independientes; sin embargo, el procedimiento planteado debe ser aplicado a la unidad de estudio de esta investigación, que es la Uaivit Recuay.

Finalmente, en cuanto a los involucrados, se identifica tres tipos: a) el primero constituido por los actores involucrados en el procedimiento propuesto en sí, como son los profesionales de la Uaivit Recuay conformado por el abogado y el psicólogo, luego por el fiscal del caso y por el usuario víctima del delito; b) el segundo constituido por actores intrainstitucionales como el fiscal de la nación que cumple un rol regulatorio junto con la coordinación nacional del programa de asistencia de víctimas y testigos, luego el jefe de la oficina de administración que tiene que ver con la dotación de recursos y finalmente con el coordinador distrital de la Udavit que cumple una función de supervisión; y c) el tercer tipo constituido por actores extrainstitucionales como los profesionales del CEM que forman parte del circuito de asistencia al igual que los abogados de la defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

REFERENCIAS:

- Abdul Ghani, M. (2014). *Exploring domestic violence experiences from the perspective of abused women in Malaysia* [Tesis de Doctorado, Loughborough University]. University Institutional Repository. <https://bit.ly/3nl02RG>.
- Acebo, G., González, L., Núñez, R., & Chávez, P. (2018). Domestic violence in bolívar province, ecuador; causes that motivate it. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 39, 1-14. <http://bit.ly/3oq1rrl>
- Alm, D. (2019). Crime Victims and the Right to Punishment. *Criminal Law and Philosophy*, 13 (1), 63-81. <https://bit.ly/35keHGP>
- Anas Abdelsatar, M. S., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Faruq, M. A. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction. *Journal of Systems and Information Technology*, 20 (1), 73-102. <http://bit.ly/3s4I5KF>
- Arenas, R., Jurado, M., & Rafael, S. (2018). Victimology as threshold of the current protagonism of the victim in the accusatory, adversarial and oral criminal process. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 1 (1) <http://bit.ly/3oo2g3Z>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42 (2), 139-160. <https://bit.ly/3hS25vz>
- Baique Sánchez, B. L. (2018). *El programa de asistencia a víctimas y testigos y su aplicación en la investigación del delito, en el distrito judicial de Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://bit.ly/2I6IkD9>
- Balanta, X. (2014). Victims and Reparations: Limitations and Challenges Colombia Victims Law. *International Journal of Humanities and Social Science*. 5 (1), 152-164. <https://bit.ly/3n5y4cZ>
- Bárcena, L., Pérez, J., del Campo, M. & Monroy, C. (2013). Intercambio del conocimiento en la empresa. Aprendiendo de la experiencia. *Revista*

- Interciencia*, 38(8), 570-576. <http://bit.ly/2L6ozNe>
- Barreto Lugo, L. (2019). El diálogo y el trabajo en red: aproximaciones a la experiencia de un escenario de coordinación interinstitucional. *Revista Trabajo Social*, 21 (1), 80–115. <http://bit.ly/397A678>
- Beleche, T. (2019). Domestic violence laws and suicide in Mexico. *Review of Economics of the Household*, 17 (1), 229-248. <https://bit.ly/3njVs6f>
- Cassell, P. G., & Garvin, M. (2020). Protecting crime victims in state constitutions: the example of the new marsy's law for florida. *Journal of Criminal Law & Criminology*, 110 (2), 99-139. <http://bit.ly/35luEwk>
- Chokprajakchat, S., Techagaisiyavanit, W., & Iyavarakul, T. (2017). Developing Thailand's comprehensive crime victim assistance model through a comparative perspective of the swedish and norwegian systems. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 12 (2), 237-251. <https://bit.ly/3olraBz>
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., & Ibarra, F. (2020). Reclutamiento y selección de talento humano basado en Competencias para proyectos tecnológicos, caso práctico proyecto CIV. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias de Informação*, E25, 31-46. <http://bit.ly/3q0VxO5>
- Colmenares, E. & Piñero M. (2008). La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Revista Laurus*, 14 (27), 96-114. <http://bit.ly/3bfalih>
- Cussiánovich, A., Tello, J. & Sotelo, M. *Violencia Intrafamiliar*. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Perú.
- Decreto Legislativo 957, Código Procesal Penal. (29 de julio de 2004). <https://bit.ly/3hOVf9U>
- Delgado, M. La Rocca, A., & DE ORDAZ, F. (2017). Evaluando técnicas de modelado de metas desde el punto de vista de la planificación estratégica del negocio. *Gerencia Tecnológica Informática*, 16 (44), 49–63. <http://bit.ly/3nmkUb6>

- Díaz Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General De Información y Documentación*, 28 (1), 119-142. <https://bit.ly/2Xjz9mw>
- Ferguson, P. R. (2016). The Presumption of Innocence and its Role in the Criminal Process. *Criminal Law Forum*, 27 (2), 131-158. <https://bit.ly/3biKlMn>
- Flor, C. (2019). Análisis para incrementar la calidad del servicio de trámites del gobierno de andorra. *Revista Enfoques*, 17 (30), 27-41. <http://bit.ly/2XkKGSw>
- Hansen, N; Eriksen, S. & Elklit. (2014). Effects of an intervention program for female victims of intimate partner violence on psychological symptoms and perceived social support. *European Journal of Psychotraumatology*, 5, 1-10. Recuperado de <https://bit.ly/38n5r6R>
- Hernandez, N. C. (2012). Competence management and business coaching practice, two internal strategies for the organization. *Pensamiento & Gestión*, (33). <http://bit.ly/3s14XuD>
- Hurtado & Toro (2017) *Paradigmas y Métodos de la Investigación en tiempos de cambio*. 2º Edición, Editorial CEC Venezuela.
- Jiménez Coronel, Eiser A. (2018). *Aportes para el buen funcionamiento del programa de protección y asistencia a testigos y colaboradores eficaces del ministerio público en la persecución de casos de corrupción cometidos por organizaciones criminales*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/3p2F7oy>
- Karataş, S. (2020). An Evaluation for Children Dragged into Crime and Children Victims of Crime. *Psikiyatride Guncel Yaklasimler*, 12 (4), 575-586. <https://bit.ly/3nuv2i5>
- Kelley Anne, M. (2018). Gender, free will, and woman-to-woman sexual assault in service provider discourses. *Affilia*, 33 (1), 56-68. <https://bit.ly/2LwCv3e>
- Kiliçoğlu, A. (2018). Qualitative Research for Educational Science Researchers: A Review of An Introduction to Qualitative Research. *The Qualitative*

- Report*, 23 (4), 949-951. <http://bit.ly/35nEPR7>
- Koster, N. N., Joanne P Van, d. L., & Kunst, M. J. J. (2020). Crime victims' evaluations of procedural justice and police performance in relation to cooperation: a qualitative study in the Netherlands. *Policing & Society*, 30 (3), 225-240. <https://bit.ly/3q1mdhu>
- Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. (06 de noviembre de 2015). <http://bit.ly/3bcl2qk>
- López, R. (2012). *El Programa Nacional de Asistencia a víctimas y testigos: Evaluación de su implementación y perspectivas de desarrollo*. Perú. Ministerio Público.
- Lundström, R. (2016). Secondary victimization and the collective identity of crime victims: a qualitative analysis of Swedish crime news discourse. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology & Crime Prevention*, 17 (1), 36-52. <https://bit.ly/3q4MCez>
- Malca Serrano de Cabanillas, E. D. (2014). El Nuevo Código Procesal Penal Peruano y la protección a víctimas menores de edad del delito contra la libertad sexual. *Revista Ciencia y Tecnología*, 10 (4), 57-76. <https://bit.ly/2JPj7NZ>
- Mañas, M., Salvador, C., Díaz, P., & Pecino, V. (2014). Impacto de la comunicación de funciones directivas sobre el compromiso de los trabajadores en la Administración Pública. *Universitas Psychologica*, 13 (4), 1581-1599. <http://bit.ly/3hQM0Gd>
- Mateo, G. M. (2015). Barriers to escape violence: point of view of professionals in women's protection centres. *Cuadernos De Trabajo Social*, 28 (1), 93-102. <http://bit.ly/3pWV6nP>
- Mejía Rodríguez, A. (2019). Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la integridad de víctimas en la corte Superior de Justicia de Tacna. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 7 (2), 941 - 952. <https://bit.ly/3n0RO1t>
- Montenegro, M. (2014). *Victimología*. Ciudad Universitaria, D.F. Universidad

- Nacional Autónoma de México.
- Neal, C. (2007). Women who are victims of domestic violence: supervision strategies for community corrections professionals. *Corrections Today*, 69 (4), 38-56. <http://bit.ly/38hZrRf>
- Perrotti, D., & Máttar, J. (2014). *Planificación, prospectiva y gestión pública: reflexiones para la agenda de desarrollo*. Naciones Unidas CEPAL. Chile.
- Peyró Llopis, A. (2013). La protección de las víctimas en la Unión Europea. *Revista Española De Derecho Europeo*, 46 (1), 9-28. <https://bit.ly/2lqMwQo>
- Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 1558-2008-MP-FN, Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos. (12 de noviembre de 2008). <https://bit.ly/38IDHiU>
- Rico Flor, C. (2020). Sánchez, Consuelo y Ramos, Benito: La planificación estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época (GAPP)*, 23, 167–171. <http://bit.ly/395KXyp>
- Rojas Ramírez, L., & Alejandro, M. (2018). Infraestructura pública y su importancia para el crecimiento económico: El caso de Oaxaca (México). *Ecos de Economía*, 22 (46), 4-27. <https://bit.ly/3onLdz4>
- Rosa, B., Espín, M., & Espín, E. (2015). Tendencias de la gestión de talento humano en el sector público. *Revista Científica Ecociencia*, 2 (2) <http://bit.ly/3om5LrD>
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34 (1), 349-368. <http://bit.ly/35dofmM>
- Soldino, V., Romero-Martínez, Á., & Moya-Albiol, L. (2016). Mujeres violentas y/o delincuentes: Una visión desde la perspectiva biopsicosocial. *Anales de Psicología*, 32 (1), 279-287. <https://bit.ly/38jdkKc>
- Torres Saldaña, E. S. (2016). *El sistema de protección de víctimas y testigos, en el proceso penal ecuatoriano. Análisis crítico*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la

- Universidad Andina Simón Bolívar. <https://bit.ly/2Ik8PEW>
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33 (1), 155-165. <https://bit.ly/38llykf>
- Vega Gonzales, Paulina. (2006). El papel de las víctimas en los procedimientos ante la Corte Penal Internacional: sus derechos y las primeras decisiones de la corte. *Educación*, 5 (3), 19-41. <https://bit.ly/2JGq4AI>
- Vite Vaca, María F. (2017). *La protección y asistencia de víctimas y testigos en el proceso penal, de acuerdo a la legislación ecuatoriana*. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://bit.ly/2Jlsu1H>.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de Categorización

Título: Servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020

Autor: Anderson Fernán Pinto Quiñones

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020?	Proponer el procedimiento para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay, 2020	Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Coordinación - Planificación - Seguimiento 	Entrevista	Guía de Entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:				
¿Cuáles la metodología en el servicio de asistencia del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020?	Determinarla metodología para el servicio de asistencia del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020	Competencia del Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Experiencia - Habilidades - Actitudes 	Observación	Guía de observación
¿Qué competencias debe tener el personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020?	Establecer las competencias del personal para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020	Recursos disponibles	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Logísticos - Presupuesto - Infraestructura 		
¿Qué recursos son necesarios para asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020?	Determinarlos recursos necesarios para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020	Logros	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del Servicio 	Análisis documental	Ficha de análisis documental
¿Qué logros se obtienen en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020?	Establecer los logros obtenidos en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay-Ancash, 2020		<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad al servicio - Oportunidad - Satisfacción del usuario 		

Fuente: López Wong (2012)

Anexo 2

Guía para la entrevista semiestructurada

1.- ¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?

2.- ¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?

3.- ¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

a) ¿Qué deficiencias puede identificarse en la aplicación del reglamento del programa en la asistencia a víctimas de delitos?

b) ¿Qué coordinaciones debe efectuarse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

c) ¿Cómo debe planificarse la prestación del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

d) ¿Qué tipos de seguimiento puede efectuarse a víctimas de delitos, usuarios de la Uaivit?

4.- ¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

a) ¿Qué tipo de conocimientos debe tener el personal para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

b) ¿Qué experiencias debe tener el personal para poder brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

c) ¿Qué habilidades debe desarrollarse para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

d) ¿Qué actitud debe tener el personal que brinda asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

5.- ¿Cuáles son los recursos con los que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

a) ¿Con qué recursos logísticos se brinda el servicio de asistencia legal y

psicológica a víctimas de delitos?

b) ¿En qué consiste el presupuesto para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

c) ¿Qué tipo de infraestructura es óptima para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

6.- ¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?

a) ¿En que radica la calidad de la prestación del servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?

b) ¿Es accesible para las víctimas en tiempo y esfuerzo el servicio de asistencia legal y psicológica que se les brinda?

c) ¿Es oportuna el servicio de asistencia legal y psicológica que brinda la Uaivit a víctimas de delitos?

d) ¿Cuándo el usuario será satisfecho en sus expectativas respecto al servicio de asistencia legal y psicológica que se le brinda?

Anexo 3

Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Fiscal Provincial Penal
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Debe ejecutarse con un procedimiento adecuado de atención, para ello resulta necesario modificarse el procedimiento actual, sobre todo lo que tiene que ver con la evaluación de los factores de riesgo de la víctima; ello a fin de brindar un servicio de calidad. La evaluación de riesgo debe estar a cargo de la Uaivit, las que debe efectuarse con un contacto previo con el usuario y teniendo presente que no en todos los casos merecen ser incorporados y atendidos por el programa de asistencia de la Uaivit.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	En necesario emplearse una metodología de priorización, porque no todas las víctimas merecen ser atendidos de la misma forma, por ejemplo los casos de violencia sexual y familiar deber ser priorizados por ser delitos más intolerables; asimismo, debe diferenciarse casos donde la víctima no tiene recursos suficientes para afrontar el proceso o viven en lugares muy alejados; y finalmente, debe tenerse presente la especial atención de víctimas dependientes de los presuntos responsables de los delitos.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Poner en práctica el procedimiento de atención establecida en el reglamento de la Uaivit, implica una atención compleja con llenado de muchos formatos y datos, que descuida la simplicidad y se torna más burocrática; además de ello, para las atenciones y asistencias que se brinda no se planifica adecuadamente las actividades que debe realizarse dentro del marco de atención a las víctimas, siendo las atenciones espontaneas y aisladas.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	El personal que brinda asistencia a las víctimas, debe tener conocimiento mínimo de victimología y poder comprender tal fenómeno del papel de la víctima en un delito; y que lo más importante, además del conocimiento, es tener experiencia previa donde se haya tenido contacto o tratamiento de las víctimas, ya sea como abogado y más importante aún como psicólogo que presta el servicio más fundamental.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Para brindar un mejor servicio, lógicamente debe contarse con una logística básica como un ordenador, teléfono móvil y útiles de escritorios; por otro lado, debe dotarse de más presupuesto a la Uaivit Recuay, porque se requiere muchas veces que las víctimas de pocos recursos y de lugares distantes sean trasladados para realizar determinadas diligencias, la Uaivit coadyuva con ello, pero cuentan con recursos insuficientes; es de señalar, que los ambientes que se tiene actualmente son muy reducidas y no se cuenta, por ejemplo, con una sala de acogida para las víctimas, tornándose así la necesidad de contar con una infraestructura más adecuada.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Uno de los logros que la Uaivit debe buscar con la prestación de su servicio, es que éstas sean accesibles para las personas de bajos recursos y para usuarios de lugares distantes donde la comunicación es limitada. Además de ello, el servicio a de ser oportuna, es decir, llevadas a cabo antes de enfrentar las diligencias del proceso, ser preparadas para dar un mejor aporte a la labor fiscal y sobre todo las asistencias deben darse cuando la víctima lo necesite.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Coordinador Distrital de la UDAVIT
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Para ejecutarse el servicio, es necesario modificarse el procedimiento de atención y sobre todo la evaluación de los factores de riesgo de la víctima; ello a fin de brindar un servicio de calidad. La evaluación de riesgo debe estar a cargo de la Uaivit, las que debe efectuarse con una previa entrevista con el usuario y teniendo presente que no todos los casos merecen ser incorporados al programa de asistencia y ser atendidos por la Uaivit.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Debe emplearse el método de priorización de casos, donde debe tener especial atención las víctimas de delitos más gravosos, como feminicidio o trata de personas. Asimismo, debe priorizarse los que tienen limitaciones físicas o mentales que le impide participar activamente en el proceso penal. Además, uno de los factores de riesgo más importantes a tomarse en cuenta son las amenazas o la posibilidad de atentar contra la integridad de la víctima, por ello en necesario un contacto previo con el usuario para determinar la existencia del peligro.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Se está haciendo esfuerzos desde la unidad central y distrital del programa de asistencia a víctimas, la planificación de las actividades y metas a cumplirse; sin embargo, estas inciden simplemente en números o estadísticas, mas no en la calidad de las atenciones, aunque planificar a detalle resultaría imposible porque las asistencias se dan en función a las derivaciones fiscales. Es importante hacer seguimiento a los usuarios del programa, si bien el reglamento indica que tal seguimiento es hasta que finalice el proceso penal en curso, debe incorporarse la obligación de hacerlo posteriormente, previa evaluación claro está, de la persistencia de los factores de riesgo.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	La competencia más importante que debe tener del personal de la Uaivit, es la experiencia previa en el tratamiento de la víctima, competencia que necesita ser priorizada en la selección de las personas que llevaran a cabo las atenciones, tanto legales y psicológicas; ligado a esto, el trato con la víctima debe ser lo más fructífero posible, para ello es menester que el personal sea habilidoso en comunicarse con los usuarios en el modo más empático y simple posible.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Los recursos con que cuenta la Uaivit Recuay, al igual que otras unidades del distrito, son limitadas, no hay una dotación presupuestal suficiente para atender todos los requerimientos de traslado, alimentación y hospedaje para las víctimas cuando se requiere; en cuanto a la infraestructura, las salas de acogida, es un tema pendiente en el aspecto de la infraestructura, porque no se tiene un lugar adecuado para la atención a las víctimas.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El logro que debe siempre buscar la Uaivit Recuay es brindar las asistencias tanto legal y psicológica en el momento que se requiera, cuando la víctima necesite ser orientado antes de enfrentar la parte más difícil del proceso. Además de ello, debe lograrse que los usuarios del programa, víctimas de los delitos, sean satisfechos en sus expectativas para con el servicio que se brinda, por ello, en las atenciones se debe ir más allá de las formalidades y apoyar en lo que se pueda a los usuarios, lógicamente, sin transgredir ningún deber o prohibición.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Coordinadora del CEM Recuay
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Para ejecutarse el servicio es importante actualizar el procedimiento de atención que se tiene a las víctimas, sobre todo la evaluación de los factores de riesgo de la víctima, ya que no todos necesitan ser incorporados al programa al no tener las mismas condiciones. El filtro para la incorporación de las víctimas al programa debe ser efectuada por el personal de la misma Uaivit, previa entrevista o contacto con el usuario víctima del delito.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El método de prestación del servicio de asistencia, tanto legal y psicológica debe ser diferenciado, según las características del delito, de la víctima, de su idiosincrasia y de su entorno. Una de las razones de ser de la Uaivit es coadyuvar para que las declaraciones de las víctimas como testigos de delitos no sean alterados, por ello el factor de riesgo como la amenaza o la posibilidad de atentar contra la integridad de la víctima, debe ser prioritariamente tomada en cuenta en la evaluación de los factores de riesgo.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Si bien a la fecha se hacen coordinaciones con otras instituciones como el CEM, para brindar las atenciones, esta no es del todo fluida, cada institución interviene de forma aislada y no hay intercambio de información ni coordinación continua. Asimismo, si bien se efectúa un seguimiento de la víctima durante el proceso, no se está haciendo un seguimiento posterior al proceso, a efectos de prevenir otras incidencias, sobre todo en casos de violencia familiar y sexual.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Al igual que en el CEM es necesario que el personal de la Uaivit tenga desarrollado habilidades de comunicación efectiva, simple y entendible dada la idiosincrasia del territorio de Recuay, donde hay víctimas analfabetas o de poca comprensión del castellano como idioma, donde predomina el idioma quechua; además de ello, ser empático con los usuarios resulta una competencia importante que debe tenerse, aunado a una actitud positiva y de compromiso con la víctima, de mística con el trabajo que se realiza.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	En el trabajo que realiza la Uaivit se emplea recursos básicos como ordenadores y teléfonos móviles; sin embargo, resulta necesario que se les brinde adicionalmente recursos para la atención de víctimas vulnerables económicamente, en aras de coadyuvar de la mejor manera en la labor fiscal brindando atención a estas víctimas. Por otro lado, es claro que la infraestructura debe tener ciertos estándares de idoneidad y comodidad no solo para las víctimas que van ser atendidas, sino también para el personal propio de la Uaivit.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El logro más importante que debe lograrse es brindar el servicio de asistencia legal y psicológica de calidad, la misma que implica satisfacer las expectativas de los usuarios para con el servicio de asistencia legal psicológica que se brinda. Como toda ejecución de política pública, la atención de víctimas, también debe buscar el bienestar de los ciudadanos beneficiarios del programa, por ello como parte de la calidad debe buscarse mejorar paulatinamente el servicio hasta lograr la excelencia.

Anexo 4

Matriz de codificación de la entrevista

N.º	Preguntas	Entrevistado 1 – Fiscal Provincial Penal	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Debe ejecutarse con un procedimiento adecuado de atención, para ello resulta necesario modificarse el procedimiento actual, sobre todo lo que tiene que ver con la evaluación de los factores de riesgo de la víctima; ello a fin de brindar un servicio de calidad. La evaluación de riesgo debe estar a cargo de la Uaivit , las que debe efectuarse con un contacto previo con el usuario y teniendo presente que no en todos los casos merecen ser incorporados y atendidos por el programa de asistencia de la Uaivit.	<ul style="list-style-type: none"> - Resulta necesario la modificación del procedimiento de atención. - La evaluación de los factores de riesgo debe realizarlo personal de la Uaivit - No todas las víctimas deben ser incorporados al programa. - La evaluación debe realizarse previo contacto con la víctima.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	En necesario emplearse una metodología de priorización , porque no todas las víctimas merecen ser atendidos de la misma forma , por ejemplo los casos de violencia sexual y familiar deber ser priorizados por ser delitos más intolerables ; asimismo, debe diferenciarse casos donde la víctima no tiene recursos suficientes para afrontar el proceso o viven en lugares muy alejados ; y finalmente, debe tenerse presente la especial atención de víctimas dependientes de los presuntos responsables de los delitos.	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización, porque no todos pueden ser atendidos de la misma forma. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos. - Priorizarse a víctimas de escasos recursos y de residencia lejana - Identificar a las víctimas dependientes del imputado.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Poner en práctica el procedimiento de atención establecida en el reglamento de la Uaivit , implica una atención compleja con llenado de muchos formatos y datos , que descuida la simplicidad y se torna más burocrática; además de ello, para las atenciones y asistencias que se brinda no se planifica adecuadamente las actividades que debe realizarse dentro del marco de atención a las víctimas, siendo las atenciones espontáneas y aisladas .	<ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento establecido en el reglamento de la Uaivit es tedioso para cumplirse en el llenado de los formatos, debiendo de ser más simplificada. - Debe planificarse las actividades de atención, para no ser espontánea y aislada.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	El personal que brinda asistencia a las víctimas, debe tener conocimiento mínimo de victimología y poder comprender tal fenómeno del papel de la víctima en un delito; y que lo más importante, además del conocimiento, es tener experiencia previa donde se haya tenido contacto o tratamiento de las víctimas , ya sea como abogado y más importante aún como psicólogo que presta el servicio más fundamental.	<ul style="list-style-type: none"> - Una competencia muy importante del personal es tener conocimiento de la victimología. - Otra competencia esencial es tener experiencia previa en el tratamiento a víctimas.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Para brindar un mejor servicio , lógicamente debe contarse con una logística básica como un ordenador, teléfono móvil y útiles de escritorios; por otro lado, debe dotarse de más presupuesto a la Uaivit Recuay, porque se requiere muchas veces que las víctimas de pocos recursos y de lugares distantes sean trasladados para realizar determinadas diligencias, la Uaivit coadyuva con ello, pero cuentan con recursos insuficientes ; es de señalar, que los ambientes actuales son muy reducidas y no se cuenta, por ejemplo, con una sala de acogida para las víctimas, tornándose así la necesidad de contar con una infraestructura más adecuada .	<ul style="list-style-type: none"> - Un mejor servicio de asistencia requiere mínimamente una logística básica de escritorio y comunicación. - Por otro lado, se requiere de mayor presupuesto que cubra necesidades como el traslado de las víctimas. - Es necesario que la infraestructura de la Uaivit sea espacioso y adecuada con una sala de acogida.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Uno de los logros que la Uaivit debe buscar con la prestación de su servicio , es que éstas sean accesibles para las personas de bajos recursos y para usuarios de lugares distantes donde la comunicación es limitada . Además de ello, el servicio a de ser oportuna , es decir, llevadas a cabo antes de enfrentar las diligencias del proceso , ser preparadas para dar un mejor aporte a la labor fiscal y sobre todo las asistencias deben darse cuando la víctima lo necesite .	<ul style="list-style-type: none"> - El logro a obtener es brindar un servicio más accesible para víctimas de bajos recursos, que viven lejos con comunicación limitada. - Lograr que el servicio sea oportuno para que la participación de la víctima en el proceso, se dé cuando más se necesite.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Coordinador Distrital de la UDAVIT	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Para ejecutarse el servicio, es necesario modificarse el procedimiento de atención y sobre todo la evaluación de los factores de riesgo de la víctima; ello a fin de brindar un servicio de calidad. La evaluación de riesgo debe estar a cargo de la Uaivit , las que debe efectuarse con una previa entrevista con el usuario y teniendo presente que no todos los casos merecen ser incorporados al programa de asistencia y ser atendidos por la Uaivit.	<ul style="list-style-type: none"> - Resulta necesario la modificación del procedimiento de atención para ser de calidad. - La evaluación del riesgo debe ser realizado por la Uaivit - No todas las víctimas merecen ser incorporados al programa. - La evaluación debe realizarse previa entrevista con la víctima.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Debe emplearse el método de priorización de casos , donde debe tener especial atención las víctimas de delitos más gravosos , como feminicidio o trata de personas. Asimismo, debe priorizarse los que tienen limitaciones físicas o mentales que le impide participar activamente en el proceso penal. Además, uno de los factores de riesgo más importantes a tomarse en cuenta son las amenazas o la posibilidad de atentar contra la integridad de la víctima, por ello en necesario un contacto previo con el usuario para determinar la existencia del peligro.	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización de casos. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos. - Priorizarse a víctimas con limitaciones físicas y mentales. - Ponerse atención a factores de riesgo como la amenaza o atentados a la integridad de la víctima.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Se está haciendo esfuerzos desde la unidad central y distrital del programa de asistencia a víctimas, la planificación de las actividades y metas a cumplirse; sin embargo, estas inciden simplemente en números o estadísticas , mas no en la calidad de las atenciones , aunque planificar a detalle resultaría imposible porque las asistencias se dan en función a las derivaciones fiscales. Es importante hacer seguimiento a los usuarios del programa, si bien el reglamento indica que tal seguimiento es hasta que finalice el proceso penal en curso , debe incorporarse la obligación de hacerlo posteriormente , previa evaluación claro está, de la persistencia de los factores de riesgo .	<ul style="list-style-type: none"> - Debe planificarse las labores desde la unidad central de las atenciones en funciona a actividades y metas, incidiendo en la calidad del mismo más no en la estadística. - Es fundamental hacer seguimiento posterior al proceso penal a las víctimas, sobre todo ante la persistencia de factores de riesgo.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	La competencia más importante que debe tener del personal de la Uaivit, es la experiencia previa en el tratamiento de la víctima , competencia que necesita ser priorizada en la selección de las personas que llevaran a cabo las atenciones, tanto legales y psicológicas; ligado a esto, el trato con la víctima debe ser lo más fructífero posible, para ello es menester que el personal sea habilitoso en comunicarse con los usuarios en el modo más empático y simple posible.	<ul style="list-style-type: none"> - Una competencia fundamental del personal de la Uaivit es haber tenido experiencia previa en el tratamiento a víctimas. - Otra competencia que necesita tener el personal es ser habilitoso en comunicación efectiva, ser empático y simple con los usuarios.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Los recursos con que cuenta la Uaivit Recuay , al igual que otras unidades del distrito, son limitadas , no hay una dotación presupuestal suficiente para atender todos los requerimientos de traslado, alimentación y hospedaje para las víctimas cuando se requiere; en cuanto a la infraestructura , las salas de acogida , es un tema pendiente en el aspecto de la infraestructura, porque no se tiene un lugar adecuado para la atención a las víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere mayor presupuesto que cubra necesidades como el traslado, alimentación y hospedaje de las víctimas. - La infraestructura de la Uaivit debe ser el más adecuado para la atención e implementarse una sala de acogida.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El logro que debe siempre buscar la Uaivit Recuay es brindar las asistencias tanto legal y psicológica en el momento que se requiera , cuando la víctima necesite ser orientado antes de enfrentar la parte más difícil del proceso . Además de ello, debe lograrse que los usuarios del programa, víctimas de los delitos, sean satisfechos en sus expectativas para con el servicio que se brinda, por ello, en las atenciones se debe ir más allá de las formalidades y apoyar en lo que se pueda a los usuarios, lógicamente, sin transgredir ningún deber o prohibición.	<ul style="list-style-type: none"> - El logro que debe buscarse es brindar las asistencias en el momento oportuno cuando la víctima lo necesite. - La satisfacción de los usuarios del programa, en sus expectativas brindándoles la asistencia más allá de formalidades es lo que debe buscarse.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Coordinadora del CEM - Recuay	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	Para ejecutarse el servicio es importante actualizar el procedimiento de atención que se tiene a las víctimas, sobre todo la evaluación de los factores de riesgo de la víctima, ya que no todos necesitan ser incorporados al programa al no tener las mismas condiciones. El filtro para la incorporación de las víctimas al programa debe ser efectuada por el personal de la misma Uaivit, previa entrevista o contacto con el usuario víctima del delito.	<ul style="list-style-type: none"> - Es importante actualizar el procedimiento de atención existente. - No todas las víctimas necesitan ser incorporados al programa. - La evaluación de riesgo realizado por la Uaivit debe constituir el filtro. - La evaluación debe realizarse en contacto con la víctima.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El método de prestación del servicio de asistencia, tanto legal y psicológica debe ser diferenciado , según las características del delito, de la víctima , de su idiosincrasia y de su entorno . Una de las razones de ser de la Uaivit es coadyuvar para que las declaraciones de las víctimas como testigos de delitos no sean alterados, por ello el factor de riesgo como la amenaza o la posibilidad de atentar contra la integridad de la víctima , debe ser prioritariamente tomada en cuenta en la evaluación de los factores de riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización de casos. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos, su idiosincrasia y de su entorno - Ponerse atención a factores de riesgo como la amenaza o atentados contra la víctima.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Si bien a la fecha se hacen coordinaciones con otras instituciones como el CEM, para brindar las atenciones, esta no es del todo fluida, cada institución interviene de forma aislada y no hay intercambio de información ni coordinación continua . Asimismo, si bien se efectúa un seguimiento de la víctima durante el proceso, no se está haciendo un seguimiento posterior al proceso , a efectos de prevenir otras incidencias, sobre todo en casos de violencia familiar y sexual.	<ul style="list-style-type: none"> - Una metodología idónea implica el trabajo coordinado ya sea institucional e interinstitucional de forma continua. - Es importante hacer seguimiento posterior a las víctimas, incluso luego de culminado el proceso penal, a efectos de prevenir otro delito.
4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	Al igual que en el CEM es necesario que el personal de la Uaivit tenga desarrollado habilidades de comunicación efectiva , simple y entendible dada la idiosincrasia del territorio de Recuay, donde hay víctimas analfabetas o de poca comprensión del castellano como idioma, donde predomina el idioma quechua ; además de ello, ser empático con los usuarios resulta una competencia importante que debe tenerse, aunado a una actitud positiva y de compromiso con la víctima, de mística con el trabajo que se realiza.	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia que necesita el personal es la habilidad de entablar una comunicación efectiva con la víctima tomando en cuenta su condición. - El personal debe conducirse con una actitud positiva en cada situación, compromiso y mística en el desempeño de su labor.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	En el trabajo que realiza la Uaivit se emplea recursos básicos como ordenadores y teléfonos móviles ; sin embargo, resulta necesario que se les brinde adicionalmente recursos para la atención de víctimas vulnerables económicamente, en aras de coadyuvar de la mejor manera en la labor fiscal brindando atención a estas víctimas. Por otro lado, es claro que la infraestructura debe tener ciertos estándares de idoneidad y comodidad no solo para las víctimas que van ser atendidas, sino también para el personal propio de la Uaivit.	<ul style="list-style-type: none"> - Para brindar el servicio, la Uaivit requiere recursos básicos de escritorio y comunicación. - Se requiere mayor recurso financieros para la atención de víctimas económicamente vulnerables. - La infraestructura de la Uaivit debe ser idóneo y cómodo no solo para las víctimas sino también para el personal.
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	El logro más importante que debe lograrse es brindar el servicio de asistencia legal y psicológica de calidad , la misma que implica satisfacer las expectativas de los usuarios para con el servicio de asistencia legal psicológica que se brinda. Como toda ejecución de política pública, la atención de víctimas, también debe buscar el bienestar de los ciudadanos beneficiarios del programa, por ello como parte de la calidad debe buscarse mejorar paulatinamente el servicio hasta lograr la excelencia .	<ul style="list-style-type: none"> - El logro más importante es brindar un servicio de calidad, buscando el bienestar del ciudadano y lograr la excelencia. - El lograr la satisfacción de los usuarios del programa, es una finalidad plausible que debe obtener la Uaivit.

Anexo 5

Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Pregunta	E ₁ – Fiscal Provincial Penal	E ₂ – Coordinador Distrital de la UDAVIT	E ₃ – Coordinadora del CEM - Recuay	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cómo debe ejecutarse el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	<ul style="list-style-type: none"> - Resulta necesario la modificación del procedimiento de atención. - La evaluación de los factores de riesgo debe realizarse en la Uaivit - La evaluación debe realizarse previo contacto con la víctima. - No todas las víctimas deben ser incorporados al programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resulta necesario la modificación del procedimiento de atención para ser de calidad. - La evaluación del riesgo debe ser realizado por la Uaivit - No todas las víctimas merecen ser incorporados al programa. - La evaluación debe realizarse previa entrevista con la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es importante actualizar el procedimiento de atención existente. - No todas las víctimas necesitan ser incorporados al programa. - La evaluación de riesgo realizado por la Uaivit debe constituir el filtro. - La evaluación debe realizarse en contacto con la víctima. 	<p>Todos coinciden en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La necesidad de modificar el procedimiento actual de atención a víctimas. - La evaluación de los factores de riesgo de la víctima debe ser realizado por personal de la Uaivit, previa entrevista con el usuario del servicio. - No todas las víctimas, merecen ni deben ser incorporadas al programa. 	Ninguna diferencia	La ejecución del servicio implica una modificación del procedimiento, donde la evaluación de los factores de riesgo debe estar a cargo de la Uaivit previa entrevista con la víctima, ya que no todos deben ser incorporados al programa.
2	¿Qué metodología debe emplearse para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización, porque no todos pueden ser atendidos de la misma forma. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos. - Priorizarse a víctimas de escasos recursos y que viven lejos. - Ponerse atención a las víctimas dependientes del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización de casos. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos. - Priorizarse a víctimas con limitaciones físicas y mentales. - Ponerse atención a factores de riesgo como la amenaza o atentados a la integridad de la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología de priorización de casos. - Debe diferenciarse los casos por el tipo de delitos, su idiosincrasia y de su entorno - Ponerse atención a factores de riesgo como la amenaza o atentados contra la víctima. 	<p>Todos coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe emplearse una metodología donde se priorice los casos. - La atención de víctimas debe diferenciarse por el tipo de delito. <p>E2 y E3 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe ponerse atención a factores de riesgo como la amenaza o atentados contra la víctima. 	<ul style="list-style-type: none"> - E1 señala que debe priorizarse a víctimas escasos recursos y que viven lejos. - E2 señala que debe priorizarse a víctimas con limitaciones físicas o mentales, por su vulnerabilidad económica, su idiosincrasia y entorno, - E3 señala que Debe diferenciarse a víctimas por su idiosincrasia y su entorno 	La metodología a emplearse en la priorización, donde se diferencia a víctimas por el tipo de delito, por sus limitaciones físicas o mentales, por su vulnerabilidad económica, su idiosincrasia y entorno, poniendo especial atención a factores de riesgo como la amenaza o atentado a la integridad de esta víctima.
3	¿Cómo debe emplearse una metodología idónea para el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	<ul style="list-style-type: none"> - El procedimiento establecido en el reglamento de la Uaivit es tedioso para cumplirse en el llenado de los formatos, debiendo de ser más simplificada. - Debe planificarse las actividades de atención, para no ser espontánea y aislada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debe planificarse las labores desde la unidad central de las atenciones en función a actividades y metas, incidiendo en la calidad del mismo más no en la estadística. - Es fundamental hacer seguimiento posterior al proceso penal a las víctimas, sobre todo ante la persistencia de factores de riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una metodología idónea implica el trabajo coordinado ya sea institucional e interinstitucional de forma continua. - Es importante hacer seguimiento posterior a las víctimas, incluso luego de culminado el proceso penal, a efectos de prevenir otro delito. 	<p>E1 y E2 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una metodología idónea implica planificar en función a actividades y metas la labor de la Uaivit <p>E2 y E3 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer un seguimiento posterior al proceso a las víctimas ante la persistencia del riesgo y para prevenir otros delitos resulta fundamental, 	<ul style="list-style-type: none"> - E1 señala que, como parte de la metodología, el procedimiento de atención del reglamento debe ser menos tedioso, más simplificada. - E3 refiere que una metodología idónea implica el trabajo coordinado institucional e interinstitucionalmente y de forma continua. 	El método de prestación del servicio debe incluir una planificación de actividades en función a metas de calidad, no deben ser espontáneas y aisladas, el trabajo ha de ser coordinada institucional e interinstitucionalmente con un seguimiento del caso incluso después del proceso.

4	¿Cuáles son las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	<ul style="list-style-type: none"> - Una competencia muy importante del personal es tener conocimiento de la disciplina de victimología. - Otra competencia esencial es tener experiencia previa en el tratamiento a víctimas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Una competencia fundamental del personal de la Uaivit es haber tenido experiencia previa en el tratamiento a víctimas. - Otra competencia que necesita tener el personal es ser habilidoso en comunicación efectiva, ser empático y simple con los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - La competencia necesita el personal es la habilidad de entablar una comunicación efectiva con la víctima tomando en cuenta su condición. - El personal debe conducirse con una actitud positiva en cada situación, compromiso y mística en el desempeño de su labor. 	<p>E1 y E2 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una competencia fundamental del personal de la Uaivit es haber tenido experiencia previa en el tratamiento a víctimas. <p>E2 y E3 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otra competencia necesaria es tener habilidades de comunicación efectiva, ser empáticos y simples. 	<ul style="list-style-type: none"> - E1 indica que una competencia muy importante del personal es tener conocimiento de la victimología. - E3 refiere que el personal debe conducirse con una actitud positiva, compromiso y mística, en el desempeño de su labor. 	Las competencias necesarias del personal de la Uaivit para brindar un mejor servicio deben involucrar conocimientos de victimología, tener experiencia previa de trato con las víctimas, tener habilidades de comunicación efectiva y asertiva, además de compromiso y mística en el cumplimiento de su trabajo.
5	¿Cuáles son los recursos con las que debe contar la Uaivit para brindar el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos?	<ul style="list-style-type: none"> - Un mejor servicio de asistencia requiere mínimamente una logística básica de escritorio y comunicación. - Por otro lado, se requiere de mayor presupuesto que cubra necesidades como el traslado de las víctimas. - Es necesario que la infraestructura de la Uaivit sea más espaciosa y adecuada e implementarse una sala de acogida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere mayor presupuesto que cubra necesidades como el traslado, alimentación y hospedaje de las víctimas. - La infraestructura de la Uaivit debe ser el más adecuado para la atención e implementarse una sala de acogida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para brindar el servicio, la Uaivit requiere recursos básicos de escritorio y comunicación. - Se requiere mayor recurso financieros para la atención de víctimas económicamente vulnerables. - La infraestructura de la Uaivit debe ser idóneo y cómodo no solo para las víctimas sino también para el personal. 	<p>Todos coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se requiere mayor presupuesto que cubra el traslado, alimentación y hospedaje de las víctimas vulnerables. - Una infraestructura adecuada para la atención de las víctimas y el personal, incluido una sala de acogida <p>E1 y E3 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se requiere una logística básica de escritorio y comunicación. 	Ninguna diferencia	Los recursos con la Uaivit deben contar va desde una logística básica de escritorio y comunicación, un mayor presupuesto que cubra el traslado, alimentación y hospedaje de las víctimas vulnerables, hasta una infraestructura adecuada para la atención de las víctimas y el personal, incluido una sala de acogida
6	¿Qué logros se obtiene en el servicio de asistencia legal y psicológica a víctimas de delitos en la Uaivit del Ministerio Público de Recuay?	<ul style="list-style-type: none"> - El logro a obtener es brindar un servicio más accesible para víctimas de bajos recursos, que viven lejos donde la comunicación es limitada. - Lograr que el servicio sea oportuno para que la participación de la víctima en el proceso, se dé cuando más se necesite. 	<ul style="list-style-type: none"> - El logro que debe buscarse es brindar las asistencias en el momento oportuno cuando la víctima lo necesite. - La satisfacción de los usuarios del programa, en sus expectativas brindándoles la asistencia más allá de formalidades es lo que debe buscarse. 	<ul style="list-style-type: none"> - El logro más importante es brindar un servicio de calidad, buscando el bienestar del ciudadano y lograr la excelencia. - El lograr la satisfacción de los usuarios del programa, es una finalidad plausible que debe obtener la Uaivit. 	<p>E1 y E2 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe lograrse brindar el servicio de manera oportuna para el proceso y la víctima <p>E2 y E3 coinciden en que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción de las expectativas de los usuarios, es otro logro encomiable. 	<ul style="list-style-type: none"> - E1 menciona que como logro debe obtenerse brindar un servicio más accesible para víctimas vulnerables económicamente. - E3 apunta que el logro más importante es brindar un servicio de calidad, buscando el bienestar del ciudadano y lograr la excelencia. 	El logro que debe obtenerse es que el servicio de atención sea accesible para personas económicamente vulnerables, sea oportuno para el proceso y la víctima, que sea de calidad satisfaciendo las expectativas de los usuarios y lograr la excelencia.

Con la entrevista efectuada a tres profesionales involucrados en el tema materia de investigación, se ha podido evidenciar que actualmente la Unidad de Asistencia Inmediata de Víctimas y Testigos de Recuay no viene prestando adecuadamente el servicio de asistencia legal y psicológica, ello debido a múltiples inconvenientes o problemas que se ha podido observar; tales como la existencia de un reglamento del programa de asistencia de víctimas y testigos donde se contempla procedimientos de atención complejos y tediosos que hacen del servicio incómodo para los usuarios, donde la evaluación de los factores del riesgo debe efectuarla el fiscal más no los profesionales especializados de la Uaivit.

Se ha identificado que se vienen derivando casi todos los casos a la Uaivit sin efectuarse una metodología de priorización de víctimas en razón a criterios razonables que tengan que ver con la naturaleza del delito, la limitaciones o vulnerabilidad de la víctima, las condiciones o idiosincrasia de las víctimas o en todo caso factores de riesgo como la amenaza a la integridad de esta víctima; tal deficiencia tiene que ver con la falta de planificación para la prestación del servicio, la falta de coordinación dentro de la institución y a nivel interinstitucional y la falta de un seguimiento adecuado a la víctima del delito.

Se ha resaltado que la Uaivit para brindar un servicio de calidad, necesita contar con profesionales competentes al menos en conocimientos de victimología, experiencia en el tratamiento de víctimas, habilidades de comunicación asertiva y mucho compromiso y mística en el desempeño de sus funciones; sin embargo, también resulta evidente la necesidad de dotarse de más presupuesto y mejor infraestructura a esta unidad, incluso la implementación de una sala de acogida.

Finalmente, se ha determinado que el logro más importante que debe buscarse con la prestación del servicio es que este sea de calidad y satisfaga a los usuarios del programa en sus expectativas, que sea oportuno tanto para el proceso y para la víctima, llegando al final de cuantas a brindar un servicio de asistencia legal y psicológica de excelencia.

Anexo 6

Guía de observación

Categoría	Observación
Metodología	
- Normativa	La normativa básica que son de observancia en la Uaivit, son el Código Procesal Penal (D. L. N° 957), Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364) y el Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos (R. N° 1558-2008-MP-FN). Es de indicar el resto de la normativa no se emplea por ser la provincial de Recuay de nula incidencia de delitos de crimen organizado y de trata de personas.
- Coordinación	La coordinación dentro de la institución con los fiscales y otros servidores es constante; sin embargo, la coordinación interinstitucional con otras instituciones es mínima y esporádica.
- Planificación	No existe una planificación adecuada de actividades dentro del al Uaivit, lo único que se tiene son la relación de metas que debe cumplirse al año, exigida por la unidad central de asistencia de víctimas y testigos, que no se condicen con la realidad de la provincia de Recuay.
- Seguimiento	Se efectúan seguimientos durante el trámite del proceso penal más no posterior a ello, cuando el proceso ha culminado
Competencia del Personal	
- Conocimientos	Para acceder al puesto no se contempla la exigencia de tener conocimientos especializados sobre la víctima y su tratamiento, solo del manejo de ofimática, tanto para el abogado y el psicólogo. El psicólogo actual de la Uaivit Recuay tiene especialización den temas de familia y adicciones; mientras que, el abogado tiene conocimientos normativos del proceso mas no capacitaciones referidas al tema de victimología.
- Experiencia	Para acceder al puesto se contempla la exigencia de tener experiencia general de dos años y un año de experiencia específica, mas no se detalla que tal experiencia sea en el tratamiento con la víctima. El psicólogo de la Uaivit Recuay tiene desempaño su actual cargo desde hace ocho achos y el Abogado tiene experiencia en el cargo de dos años aproximadamente.
- Habilidades	Se contempla como exigencia ser proactivos, diligentes, responsables, honrados, organizados, disciplinados y cooperativos; sin embargo, no se contempla la exigencia de tener habilidades de comunicación asertiva o la denominada habilidades blandas.
Recursos disponibles	
- Recursos Logísticos	La Uaivit si cuenta con logística básica como equipos de cómputo, útiles de escritorio y un teléfono móvil para ser empelado por el abogado y psicólogo.
- Presupuesto	No se ha empleado en 2020 presupuesto adicional a la Uaivit Recuay fuera de la logística básica, el local y la remuneración del personal; no se ha efectuado ningún gasto de traslado de víctimas.
- Infraestructura	La Uaivit cuenta solamente con dos ambientes de 9m ² cada uno haciendo un total de 18m ² , que se distribuye uno como oficina del abogado y otro del psicólogo; la misma que resulta estrecho e incómodo para brindar las atenciones.

La observación efectuada por el investigador ha permitido advertir que en cuanto a la metodología de trabajo que se emplea en la Uaivit Recuay, normativamente se rige básicamente por tres normas jurídicas como el Código Procesal Penal (D. L. N° 957), la Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364) y el Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos (R. N° 1558-2008-MP-FN). La coordinación interinstitucional no está del todo adecuada, más si no se está efectuado una debida planificación de las actividades ni menos se efectúa un seguimiento posterior al proceso a la víctima.

Respecto a las competencias del personal de la Uaivit Recuay se ha podido observar, que no hay mayor exigencia de conocimientos especializados y experiencia específica en temas de tratamiento a víctimas para acceder al puesto, tanto para el abogado y el psicólogo. Objetivamente, el personal actual de esta unidad tampoco tiene conocimiento especializado sobre víctimas, el psicólogo es especialista en familia y adicciones y el abogado en el proceso penal; sin embargo, es de considerarse que ambos tienen varios años desempeñando este trabajo con la que han adquirido un poco de experiencia en la materia.

Finalmente se ha podido evidenciar, que la unidad si cuenta por lo menos con una logística básica como equipos de cómputo, útiles de escritorio y un teléfono móvil para ser empelado por el abogado y psicólogo; sin embargo, no cuenta con mayor dotación presupuestaria para la atención de víctimas vulnerables económicamente. En cuanto a la infraestructura se ha observado que esta unidad cuenta solamente con dos ambientes de 9m² cada uno haciendo un total de 18m², que se distribuye uno como oficina del abogado y otro del psicólogo; la misma que resulta estrecho e incómodo para brindar las atenciones.

Anexo 7

Matriz de Análisis Documental

Documento	Categoría	Observación
Reglamento del Programa Integral de Protección a testigos, peritos, agraviados o colaboradores que intervengan en el proceso penal (D.S. N° 003-2010-JUS)	Metodología	Norma que tiene por objeto establecer las normas, procedimientos, pautas y requisitos relacionados con las medidas de protección que se concedan a los testigos, peritos, agraviados o colaboradores que se encuentren en riesgo con ocasión de su participación en el proceso penal, dictadas al amparo de lo establecido en el Código Procesal Penal
Reglamento del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos del Ministerio Público (Resolución N° 1558-2008-MP-FN)		Ne ella se determina la organización del Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos del Ministerio Público, así como el procedimiento y los formatos que debe emplearse en la prestación del servicio por partes de las unidades como la Uaivit.
Reglamento Interno de trabajo del Ministerio Público	Competencias del Personal	Determina los deberes, obligaciones y beneficios del personal del Ministerio Público, en las que se encuentra incluido personal de la Uaivit, regula en general regula aspectos que estén vinculados al desempeño de la labor.
Ley para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar (Ley N° 30364)	Logros	Ley que tiene por objeto prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia contra las mujeres y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para tal efecto, establece mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas, encargándose a las unidades como la Uaivit para brindarles asistencia de calidad y oportuna.
Código Proceso Penal (D.L. N° 957)		En la parte pertinente (Título V de la Sección II del Libro Segundo) se regula las medidas de protección que se dictan no solo a favor de testigo o peritos sino también de agraviado (víctimas), el procedimiento que debe seguirse para ello y la necesidad de la implementación del programa de protección por parte del ministerio público

Del análisis documental se puede evidenciar, que el Estado peruano ha creado un marco normativo de protección de víctimas de delitos, estableciendo normas, procedimientos y pautas para ello, creando además el Programa de Asistencia de Víctimas y Testigos al interior del Ministerio Público. Esta institución ha determinado los deberes, obligaciones y beneficios del personal de Uaivit en función a un buen desempeño que se espera, buscando que sean muy competentes. Como parte del logro que se espera, en específico se tiene la protección de víctimas con riesgo en aras de un proceso penal eficaz y la asistencia de víctimas vulnerables como es en los casos de violencia familiar.